Documento de apoyo para el servicio a la ciudadanía

PRESENTACIÓN

ANORÍ S.A. E.S.P. elaboró esta caracterización para comprender mejor a las personas, comunidades, organizaciones e instituciones con las que se relaciona durante la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. El documento busca que la atención, la información, los trámites, las actividades comunitarias y los mecanismos de participación respondan a las condiciones reales del territorio y no a supuestos generales.

La caracterización se construyó a partir de las bases institucionales disponibles, los estudios de satisfacción de 2024, los registros de atención y operación, la información publicada por la Empresa y referentes oficiales del sector público y de empresas prestadoras. La estructura metodológica toma como referencia la guía de caracterización de grupos de valor de Función Pública; el enfoque de grupos de interés de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB-ESP; y la política de atención al ciudadano de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P.

Este documento no reemplaza el catastro de usuarios, la base comercial, el registro de PQR ni las fuentes oficiales de población. Su finalidad es organizar la información disponible, identificar tendencias y orientar decisiones concretas de servicio a la ciudadanía, participación, comunicación y mejora institucional.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo general es identificar las principales características, necesidades, preferencias, barreras y formas de relación de la ciudadanía, los usuarios y los grupos de valor de ANORÍ S.A. E.S.P., con el fin de mejorar la prestación de los servicios, la atención, los canales de comunicación, la participación y la publicación de información.

La caracterización comprende a suscriptores y usuarios residenciales y no residenciales; comunidades urbanas y rurales; comercios; instituciones educativas, de salud y administrativas; líderes y Juntas de Acción Comunal; personas que presentan peticiones o solicitan trámites; organismos de vigilancia y control; contratistas, proveedores y demás actores relacionados con la gestión empresarial.

El ámbito territorial corresponde al municipio de Anorí y a los sectores efectivamente atendidos por la Empresa. Los resultados de las encuestas describen a las personas participantes y deben interpretarse como tendencias de gestión; no constituyen un censo de la población municipal.

2. REFERENTES METODOLÓGICOS Y SECTORIALES

- La elaboración se orientó por referentes que permiten adaptar la caracterización a una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios:
- Función Pública: propone definir el objetivo, revisar la información existente, seleccionar variables, segmentar los grupos y utilizar los resultados en servicio a la ciudadanía, trámites, participación y rendición de cuentas.
- EAAB-ESP: entiende los grupos de interés como actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión, y utiliza la caracterización para identificar características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias comunes.
- EAAA de El Espinal E.S.P.: relaciona la caracterización con la priorización de canales, la forma de presentar la información, los ajustes de atención y la adopción de tecnologías y protocolos según el tipo de usuario.
- Resolución MinTIC 1519 de 2020: orienta la publicación de información accesible, estandarizada, segura y comprensible en los sitios web de los sujetos obligados.
- Régimen de servicios públicos domiciliarios: exige reconocer derechos y deberes, características de los servicios, condiciones de acceso, información tarifaria, atención de peticiones y participación de los usuarios.

3. METODOLOGÍA, FUENTES Y CRITERIOS DE CONFIABILIDAD

Tipo de ejercicio: descriptivo, documental y de análisis institucional.

Periodo principal analizado: encuestas aplicadas en 2024 y registros institucionales actualizados a julio de 2026.
Unidad de análisis: suscripciones, usuarios, ciudadanía y grupos de valor relacionados con los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
Fuentes principales: base comercial, informes de satisfacción, registros de PQR y atención, información operativa, portal institucional y fuentes territoriales oficiales.
Ámbito: cabecera municipal, zona rural atendida y actores institucionales relacionados con la operación.

Criterios metodológicos y de calidad de la información

Las encuestas realizadas durante la vigencia 2024 constituyen una fuente institucional relevante

para conocer la percepción, las necesidades y las preferencias de los usuarios de ANORÍ S.A. E.S.P. La información recopilada permitió identificar tendencias útiles para orientar la atención al ciudadano, la comunicación institucional y el mejoramiento de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Para fortalecer la precisión y trazabilidad del análisis, se verificó la correspondencia entre las frecuencias y los porcentajes reportados, se identificó el número de respuestas válidas cuando este varió entre preguntas y se diferenciaron claramente las suscripciones, las personas encuestadas y la población municipal.

Los resultados se presentan de manera agregada y con fines institucionales, preservando la confidencialidad de los participantes. No se publican nombres, documentos de identidad ni información sensible. Las variables diferenciales que se incorporen en futuras mediciones serán recolectadas de forma voluntaria, pertinente y conforme a las disposiciones aplicables sobre protección de datos personales.

4. CONTEXTO TERRITORIAL Y UNIVERSO DE ATENCIÓN

Anorí pertenece a la subregión Nordeste de Antioquia y está identificado con el código DANE 05040. La cabecera municipal se ubica aproximadamente a 1.535 metros sobre el nivel del mar; el municipio tiene una extensión cercana a 1.447 km² y una temperatura media de referencia de 21 °C. Su territorio combina una cabecera concentrada con una zona rural amplia y dispersa, condición que influye en los tiempos de desplazamiento, la accesibilidad, la conectividad y los medios de comunicación más efectivos.
En la cabecera existe mayor cercanía a la oficina, posibilidad de contacto telefónico y uso de medios digitales. En la zona rural la prestación y la comunicación dependen con mayor intensidad del estado de las vías, los recorridos, los puntos comunitarios, la señal disponible, la emisora y la coordinación con líderes y Juntas de Acción Comunal.
Con corte a julio de 2026, la Empresa reporta los siguientes universos de suscripción:

Servicio	Suscripciones registradas	Ámbito principal
Acueducto	3.478	Cabecera municipal
Alcantarillado	2.746	Cabecera municipal
Aseo	3.750	Zona urbana y cobertura rural atendida

Fuente: base comercial de ANORÍ S.A. E.S.P., corte a julio de 2026.

Estas cifras corresponden a cuentas o suscripciones y no a personas únicas. Una misma persona o inmueble puede estar relacionado con más de un servicio; por ello, los tres valores no deben sumarse para estimar población atendida.
Para la atención rural de aseo se reconocen como referencias operativas los circuitos hacia El Limón, Madre Seca, Nechí y La Plancha, además del corregimiento de Liberia y el sector Charcón, según la programación y el alcance operativo vigente. Esta identificación es funcional y debe actualizarse cuando se modifiquen las rutas o los centros poblados atendidos.

5. VARIABLES UTILIZADAS PARA LA CARACTERIZACIÓN

La información se organizó mediante variables que tienen utilidad directa para la prestación de los servicios:

- Territoriales: cabecera, barrio, vereda, sector, dispersión, condiciones de acceso y cercanía a puntos de atención.
- Relación con la Empresa: suscriptor, usuario, comerciante, institución, peticionario, líder comunitario, proveedor, contratista o autoridad.
- Servicio relacionado: acueducto, alcantarillado, aseo o más de uno.
- Clasificación sectorial: residencial, comercial, industrial, oficial, especial, temporal, multiusuario u otra categoría existente en la base comercial. Las cantidades por categoría solo se publicarán después de su validación.
- Acceso y uso: conocimiento de PQR, facilidad de trámites, canales utilizados, disponibilidad de celular e internet y preferencia por atención presencial o remota.
- Necesidades del servicio: continuidad, presión, calidad, medición, facturación, daños, reboses, obstrucciones, frecuencias, barrido, limpieza, casetas, puntos críticos y separación en la fuente.
- Enfoque diferencial: edad, discapacidad, alfabetización digital, condición de cuidador, gestación u otra necesidad de apoyo, únicamente cuando la persona decida informarla y sea pertinente para mejorar la atención.

6. GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS

Para efectos de este documento, los grupos de valor son quienes reciben de manera directa servicios, trámites, atención o información de la Empresa. Los grupos de interés son actores que influyen en la gestión o pueden verse afectados por ella, aunque no sean usuarios directos.

6.1 Grupos de valor

Comprenden a los suscriptores y usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo; hogares urbanos y rurales; comercios; entidades oficiales; instituciones educativas y de salud; usuarios que presentan PQR o solicitan trámites; comunidades atendidas mediante rutas rurales; y personas que requieren acompañamiento o atención diferencial.

6.2 Grupos de interés

Incluyen a la Alcaldía, el Concejo, la Personería, las autoridades sanitarias y ambientales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, organismos de control, Juntas de Acción Comunal, organizaciones sociales, medios de comunicación, trabajadores, contratistas, proveedores y entidades de apoyo operativo o institucional.

7. PERFILES PRINCIPALES DE USUARIO

7.1 Perfil urbano de acueducto y alcantarillado

Usuario con mayor cercanía a la oficina y uso frecuente de teléfono, WhatsApp y medios digitales. Sus consultas se relacionan principalmente con continuidad, presión, consumo, lectura del medidor, facturación, instalaciones, daños, calidad del agua y respuesta a PQR. Requiere información rápida, lenguaje claro y seguimiento individual.

7.2 Perfil urbano del servicio de aseo

Usuario residencial, comercial u oficial que valora el cumplimiento de frecuencias, la limpieza de vías, el barrido, el corte de césped, el lavado de áreas públicas y la información sobre novedades. Requiere claridad sobre los componentes de la tarifa, horarios de presentación y corresponsabilidad en el manejo adecuado de residuos.

7.3 Perfil rural

Usuario ubicado en veredas o sectores dispersos, sujeto a condiciones viales, recorridos extensos y variaciones de conectividad. Utiliza emisora, líderes comunitarios, reuniones veredales, telefonía móvil y, donde existe acceso, WhatsApp. Requiere información anticipada, lenguaje sencillo y alternativas no digitales.

7.4 Perfil comercial, oficial e institucional

Comercios, instituciones educativas, centros de salud y entidades públicas que requieren continuidad operativa, facturación comprensible, atención priorizada de daños y avisos oportunos sobre intervenciones o cambios que puedan afectar su funcionamiento.

7.5 Perfil con necesidad de atención diferencial

Personas mayores, personas con discapacidad, gestantes, cuidadores, hogares con niñas y niños y personas con baja alfabetización digital. Pueden requerir acompañamiento, lectura o explicación de documentos, atención presencial, lenguaje sencillo, formatos accesibles o ajustes razonables según el caso.

8. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LAS FUENTES DISPONIBLES

8.1 Acueducto y alcantarillado urbano

Los resultados del estudio evidencian una percepción favorable de los usuarios frente a la atención prestada por ANORÍ S.A. E.S.P. La atención mediante canales telefónicos y virtuales obtuvo una valoración positiva del 91 %, mientras que la atención presencial en la oficina alcanzó el 94 %, lo que refleja cercanía institucional, disposición del personal y capacidad de respuesta.

También se identificó una oportunidad para ampliar la divulgación de los canales formales de atención, debido a que el 77 % de las personas encuestadas manifestó no conocer plenamente la oficina o dependencia encargada de recibir peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este resultado orienta a la Empresa a fortalecer la información sobre las rutas de radicación, los canales disponibles y el seguimiento de las solicitudes, promoviendo una atención más accesible y trazable.

En materia de comunicación, WhatsApp fue señalado como el principal medio para conocer las novedades del servicio, con el 48 %, seguido de la emisora, con el 28 %. En conjunto, estos canales concentraron el 76 % de las respuestas, lo que confirma su importancia para la difusión oportuna de información, articulados con la página web institucional y los canales formales de atención.

El estudio también registra una valoración favorable sobre la facilidad para realizar trámites y la atención brindada por el personal administrativo y técnico. Como parte del proceso de aseguramiento de la calidad de la información, los resultados serán contrastados periódicamente con las bases originales antes de incorporarlos como

indicadores institucionales definitivos, garantizando su consistencia, trazabilidad y utilidad para la toma de decisiones.

8.2 Aseo urbano

La encuesta urbana de aseo reunió 406 respuestas. De ellas, 398 personas indicaron contar con el servicio de recolección, equivalentes al 98 %. El cumplimiento de los horarios también fue valorado favorablemente por el 98 %, y el 99 % consideró oportuno el aviso cuando no era posible prestar el servicio.
La percepción general de limpieza del municipio alcanzó el 99 %. Estos resultados muestran una valoración positiva de la operación urbana, pero deben complementarse con registros de rutas, frecuencias, barrido, puntos críticos y PQR, especialmente en los sectores donde se presenten valoraciones regulares o negativas.
El 90 % manifestó conocer los servicios incluidos en la tarifa de aseo. El 10 % restante evidencia la necesidad de mantener explicaciones sencillas sobre recolección, transporte, barrido, limpieza y demás componentes aplicables.

8.3 Aseo rural

La encuesta rural tuvo una base general de 123 respuestas, aunque el número válido cambia en algunas preguntas. El 98 % reportó contar con el servicio de recolección. La valoración favorable del cumplimiento de horarios fue del 72 %, resultado inferior al urbano y que señala la necesidad de revisar las dificultades de acceso, recorridos, estado de vías y comunicación sobre novedades.
El 93 % consideró oportuno el aviso de no prestación y el 96 % calificó favorablemente el servicio de recolección. Entre las inconformidades se mencionaron puntos críticos en casetas, caída de residuos durante el transporte, necesidad de ampliar algunos sitios de almacenamiento y percepción de recolección esporádica.
La emisora fue el medio preferido por el 81 % para recibir información comunitaria. El 100 % de quienes respondieron la pregunta sobre participación indicó que la comunidad se reúne mensualmente, lo que confirma la utilidad de las Juntas de Acción Comunal como espacios de socialización y retroalimentación.
En conectividad, 95 personas respondieron la pregunta sobre señal celular y todas indicaron contar con ella. La pregunta de internet tuvo 113 respuestas: 101 afirmativas y 12 negativas, equivalentes al 89 % y 11 %, respectivamente. Estas cifras describen a quienes contestaron cada pregunta y no deben extrapolarse automáticamente a toda la población rural.

9. NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y BARRERAS

Las principales necesidades identificadas son conocer con claridad dónde y cómo presentar una PQR; recibir información oportuna sobre cambios operativos; comprender la factura y las tarifas; disponer de atención presencial y remota; conocer el estado de una solicitud; y recibir acompañamiento cuando existen barreras de acceso o comprensión.
En acueducto y alcantarillado se destacan las necesidades de información sobre continuidad, presión, calidad, medición, fugas, daños, reboses y mantenimiento. En aseo urbano se priorizan frecuencias, limpieza, barrido, tarifa y cultura ciudadana. En aseo rural se suman el estado de las vías, los tiempos de recorrido, el uso de casetas, los puntos críticos y la comunicación comunitaria.
Las principales barreras son la dispersión rural, el estado de las vías, diferencias de conectividad, baja alfabetización digital, desconocimiento del canal formal de PQR, lenguaje técnico, información fragmentada entre varios medios y ausencia de datos de contacto actualizados.

10. ORIENTACIONES PARA LA ATENCIÓN Y LA COMUNICACIÓN

La página web debe concentrar la información permanente: canales, horarios, formularios, derechos y deberes, tarifas, rutas, frecuencias, estudios, informes y contenidos dirigidos a grupos específicos. WhatsApp puede utilizarse para orientación y difusión, pero las solicitudes que requieran respuesta formal deben quedar radicadas por los canales institucionales.
La emisora, el perifoneo y las reuniones comunitarias deben mantenerse para veredas, sectores con menor conectividad y contingencias. La oficina, el teléfono y la atención directa continúan siendo indispensables para personas mayores, usuarios sin internet o trámites que requieren acompañamiento.
Con las comunidades rurales se recomienda coordinar la difusión con presidentes de Juntas de Acción Comunal y líderes, sin trasladarles la responsabilidad de la Empresa. Los mensajes deben ser completos, verificables y consistentes en todos los canales.
La atención debe utilizar lenguaje claro, evitar siglas sin explicación y ofrecer ajustes razonables cuando la persona lo requiera. Las respuestas individuales de facturación, consumo o datos personales no deben publicarse en grupos abiertos ni redes sociales.

11. USO INSTITUCIONAL DE LOS RESULTADOS

La caracterización debe reflejarse en decisiones verificables. Para ANORÍ S.A. E.S.P. se priorizan los siguientes usos:

- Unificar y divulgar el canal formal de PQR en la factura, la web, la oficina, WhatsApp y la emisora.
- Mantener canales presenciales y no digitales para evitar exclusión.
- Fortalecer la educación tarifaria y la explicación de conceptos de facturación.
- Programar comunicación rural mediante emisora, Juntas de Acción Comunal y mensajería móvil cuando la conectividad lo permita.
- Revisar sectores rurales con valoraciones regulares sobre horarios y puntos de almacenamiento.
- Actualizar de manera voluntaria los datos de contacto y el canal preferido de los usuarios.
- Diseñar contenidos sencillos para niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas mayores y personas con discapacidad.
- Utilizar los resultados en servicio a la ciudadanía, participación, rendición de cuentas, planes de mejora y publicación de información para el ITA.

12. PLAN DE MEJORA

Las siguientes acciones traducen los hallazgos en compromisos institucionales. La matriz operativa detallada puede manejarse internamente; la versión pública conserva las acciones principales y sus evidencias.

Acción	Responsable	Plazo	Evidencia
Publicar esta caracterización en PDF accesible y con enlace permanente.	Gestión Social / Administración	Tercer trimestre de 2026	URL, fecha y versión.
Unificar el canal de PQR y los datos de contacto en web, factura y piezas.	Atención al Usuario	Tercer trimestre de 2026	Piezas y enlaces revisados.
Validar las bases originales de las encuestas y corregir inconsistencias.	Gestión Social	Tercer trimestre de 2026	Base depurada e informe ajustado.
Aplicar la ficha mínima de caracterización de forma voluntaria.	Atención al Usuario	2026-2027	Resultados agregados.
Fortalecer comunicación rural mediante emisora, JAC y mensajes móviles.	Gestión Social / Aseo	Permanente	Registros de difusión.

Hacer seguimiento a sectores rurales con valoración regular de horarios.	Coordinación de Aseo	Según programación	Planillas y acciones.
Actualizar la caracterización y evaluar el plan de mejora.	Gestión Social / Gerencia	Anual	Nueva versión y acta.

13. ACTUALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN

La caracterización se revisará al menos una vez al año con información de suscriptores, PQR, solicitudes, encuestas, reuniones comunitarias, registros de atención, cambios de cobertura y nuevos canales. La actualización no exige repetir todo el estudio si no existen cambios relevantes; puede realizarse mediante una nota de actualización y un plan de mejora revisado.

Gestión Social consolidará la información y solicitará validación a las áreas de acueducto, alcantarillado, aseo, facturación y atención al usuario. La Gerencia aprobará la versión pública. Se conservarán las bases, actas, informes y soportes de publicación como evidencia de trazabilidad.

Para evaluar avances se recomienda medir el conocimiento del canal formal de PQR, la oportunidad de respuesta, la claridad de la información, la actualización de datos de contacto, el uso de canales por zona y la ejecución de las acciones de mejora.

La versión pública debe publicarse en PDF con texto seleccionable, título, fecha, versión y URL estable, sin datos personales. Se recomienda enlazarla desde Transparencia, Atención a la Ciudadanía y Participa, junto con una síntesis en lenguaje claro.

14. CONCLUSIÓN

La ciudadanía atendida por ANORÍ S.A. E.S.P. presenta características y necesidades diversas, lo que confirma la importancia de mantener una estrategia de atención multicanal. En la cabecera municipal se evidencia una mayor utilización de medios digitales y de la atención presencial, mientras que en el área rural la emisora, las Juntas de Acción Comunal, la telefonía móvil y las reuniones comunitarias continúan siendo medios fundamentales para garantizar una comunicación cercana, oportuna y efectiva.

Los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades concretas para seguir fortaleciendo la relación con los usuarios. En los servicios de acueducto y alcantarillado, se

priorizará una mayor divulgación de la ruta formal para la presentación y seguimiento de PQR. En el servicio de aseo rural, las acciones estarán orientadas a reforzar la información sobre los recorridos, realizar seguimiento a los sectores que requieren mayor acompañamiento y continuar atendiendo los aspectos relacionados con casetas y disposición adecuada de residuos.

ANORÍ S.A. E.S.P. cuenta con información institucional valiosa y suficiente para orientar decisiones en materia de atención, comunicación, participación y mejoramiento continuo. La actualización progresiva de la información territorial, sectorial y diferencial permitirá consolidar una caracterización cada vez más precisa y representativa de sus usuarios y grupos de valor.

Con su aprobación, publicación y seguimiento, esta caracterización se constituye en una herramienta confiable para fortalecer el servicio a la ciudadanía, mejorar la participación comunitaria, orientar la gestión institucional y respaldar el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información —ITA—.

FICHA MÍNIMA PARA ACTUALIZACIÓN

Esta ficha puede aplicarse durante jornadas de atención, encuestas o actividades comunitarias. Su diligenciamiento es voluntario. Cuando la finalidad sea estadística, no es necesario solicitar nombre ni número de documento.

1. Fecha

_____

2. Servicios relacionados

☐ Acueducto ☐ Alcantarillado ☐ Aseo ☐ Otro: _____

3. Ubicación

☐ Zona urbana ☐ Zona rural

Barrio, vereda o sector: _____

4. Tipo de relación con ANORÍ S.A. E.S.P.

☐ Suscriptor ☐ Usuario ☐ Comerciante ☐ Institución

☐ Líder comunitario o integrante de JAC ☐ Otro: _____

5. Clasificación del usuario, cuando aplique

☐ Residencial ☐ Comercial ☐ Oficial ☐ Industrial ☐ Otra: _____

6. Grupo de edad

☐ Menor de 18 ☐ 18 a 28 ☐ 29 a 59 ☐ 60 o más ☐ Prefiere no informar

7. ¿Requiere apoyo para acceder a información o realizar trámites?

☐ Sí ☐ No

8. Apoyo requerido, de manera voluntaria

_____

9. Canal preferido para recibir información

☐ Oficina ☐ Teléfono ☐ WhatsApp ☐ Emisora ☐ Página web

☐ Líder comunitario o JAC ☐ Otro: _____

10. ¿Tiene acceso habitual a teléfono celular?

☐ Sí ☐ No

11. ¿Tiene acceso habitual a internet?

☐ Sí ☐ No

12. Principal necesidad, expectativa o aspecto por mejorar frente al servicio

_____

_____

_____

_____

13. Observaciones adicionales

_____

_____

_____

_____

Uso de la información

La información será utilizada de manera consolidada para mejorar la atención y los servicios de ANORÍ S.A. E.S.P., conforme a la política institucional de tratamiento de datos. Los campos diferenciales son voluntarios y pueden dejarse sin diligenciar.

REFERENTES Y FUENTES CONSULTADAS

Fuentes institucionales de ANORÍ S.A. E.S.P.

ANORÍ S.A. E.S.P. (2024a). *Medición del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por ANORÍ S.A. E.S.P. en el municipio de Anorí, Antioquia* [Informe institucional].

ANORÍ S.A. E.S.P. (2024b). *Informe del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio público domiciliario de aseo urbano* [Informe institucional].

ANORÍ S.A. E.S.P. (2024c). *Informe del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio público domiciliario de aseo rural* [Informe institucional].

ANORÍ S.A. E.S.P. (2026a). *Base institucional de suscriptores de acueducto, alcantarillado y aseo, corte a julio de 2026* [Base de datos institucional].

ANORÍ S.A. E.S.P. (2026b). *Portal institucional*. Recuperado el 22 de julio de 2026, de https://anorisa.com.co/

ANORÍ S.A. E.S.P. (2026c). *Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención*. Recuperado el 22 de julio de 2026, de https://anorisa.com.co/1-8-servicio-al-publico-normas-formularios-y-protocolos-de-atencion/

Referentes metodológicos, sectoriales y normativos

Congreso de la República de Colombia. (2014, 6 de marzo). *Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. Sistema Único de Información Normativa —SUIN-Juriscol—. https://www.suin-juriscol.gov.co/clp/contenidos.dll/Leyes/1687091

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2025). *Caracterización de los grupos de valor* (versión 4). Documento oficial de Función Pública

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2026). *División Político-Administrativa de Colombia —DIVIPOLA—*. https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/nomenclaturas-y-clasificaciones/divipola

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. (2024). *Caracterización de grupos de interés EAAB-ESP 2024-2028*. Página oficial de grupos de interés de la EAAB-ESP

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P. (s. f.). *Política de atención al ciudadano*. Recuperado el 22 de julio de 2026, de https://www.aaaespinal.com.co/politica-de-atencion-al-ciudadano/

Gobernación de Antioquia. (2014). *Situación geográfica, extensión, altura y temperatura de los municipios de Antioquia, por subregión*. Anuario Estadístico de Antioquia. Fuente oficial

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2020, 24 de agosto). *Resolución 1519 de 2020, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014*.

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

Procuraduría General de la Nación. (2026). *Índice de Transparencia y Acceso a la Información —ITA—*. https://www.procuraduria.gov.co/Pages/ita.aspx

CONTROL DEL DOCUMENTO

Nombre: Caracterización de ciudadanía, usuarios y grupos de valor de ANORÍ S.A. E.S.P.
Responsable de elaboración: Gestión Social y Atención al Usuario, con apoyo de los procesos de acueducto, alcantarillado, aseo y facturación.
Revisión: Administración y responsables de los procesos misionales.
Aprobación: Gerencia o representante legal.
Periodicidad: Revisión anual y actualización extraordinaria cuando cambien de manera relevante la cobertura, los canales de atención, la operación de los servicios o las características de los grupos atendidos.
Tratamiento de la información: La versión pública presenta datos consolidados. Las bases individuales y los datos personales permanecen bajo acceso restringido y se tratan conforme a la política institucional de protección de datos.