



PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB

CÓDIGO: PE-DR-014

VERSIÓN: 04



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Metro de Bogotá S.A.

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB

CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Descripción del cambio |
|---|---------|--|
| 27/11/2020 | 01 | Creación del documento. |
| 07/02/2022 | 02 | Actualización del documento, de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Acuerdo 007 de 2021 de la Junta Directiva EMB. |
| 26/09/2022 | 03 | Actualización general del documento, identificación y descripción de los Grupos de Valor e Interés, descripción de ítems de la matriz de caracterización de grupos de valor e interés. |
| Ver firma digital de aprobación del documento | 04 | Conforme a los lineamientos de la Resolución 2210 de 2021, se integran los lineamientos para aplicar los enfoques poblacional - diferencial y de género. |

| Elaboró | Revisó | Aprobó | Aprobó SIG |
|---|---|--|---|
|  Karen Alicia Nivia Umbarila Profesional Oficina Asesora de Planeación |  Claudia Inés Vela Profesional Oficina Asesora de Planeación  Yenny Gutiérrez Profesional Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura  Angela Patricia Arias Saldaña Profesional Sub. Gestión Social, Ambiental y SST | Manuel Arias Bolaño Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)* *Resolución N° 353 de 2023 Adriana Padilla Leal Gerente Comunicaciones, Ciudadanía y Cultura Katherine Polo Hernández Subgerente Gestión Social, Ambiental y SST | Manuel Julián Arias Bolaño Representante de la Alta Dirección SIG (E)* *Resolución N° 353 de 2023 |

 Daniela Rozo Rodríguez – Oficina Asesora de Planeación

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.



| | | | |
|---|---|--------------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

CONTENIDO

| | | |
|----|---|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. | TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 4 |
| 3. | OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN | 7 |
| 4. | LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN | 8 |
| 5. | IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y DESAGREGACIÓN | 8 |
| 6. | VARIABLES PRIORIZADAS..... | 8 |
| 7. | MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 11 |
| 8. | ANEXOS..... | 15 |

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

1. INTRODUCCIÓN

El acuerdo 642 de 2016 autorizó la creación de la Empresa Metro de Bogotá – EMB, constituida como una sociedad por acciones de orden Distrital que opera como Empresa Industrial y Comercial del Estado. Por su parte el acuerdo 761 de 2020 modifica el objeto de la Empresa Metro de Bogotá – EMB –, a la cual le corresponde *“realizar la planeación, estructuración, construcción, operación, explotación y mantenimiento de las líneas férreas de metro que hacen parte del Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá, así como la adquisición, operación, explotación, mantenimiento, y administración del material rodante”*.

También hace parte del objeto social de la entidad, liderar, promover, desarrollar y ejecutar proyectos urbanísticos, en especial de renovación urbana, así como la construcción y el mejoramiento del espacio público en las áreas de influencia de las líneas del metro, con criterio de sostenibilidad.

Desde la creación de la EMB, se ha buscado dar aplicación efectiva de las herramientas asociadas a los modelos de gestión en sus diferentes temáticas, con el fin de integrarlas cumpliendo los requisitos legales, de modo que, al ser implementadas simplifiquen la gestión y se evite o reduzca esfuerzos adicionales. La articulación de estas herramientas fortalece la capacidad administrativa, el desempeño institucional y facilita la gestión eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y mejora los resultados de cara a la ciudadanía.

Una de las herramientas que facilita la integración de esfuerzos y de información de cara a la ciudadanía es la identificación de los grupos de valor e interés, dado que permite identificar las necesidades, expectativas y derechos de los diferentes actores que tienen algún relacionamiento con la entidad.

Para la identificación de los grupos de valor e interés de la EMB se aplicó lo dispuesto en la *“Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés”* del Departamento Nacional de Planeación - DNP¹ y *“la guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor”* del Departamento administrativo de la Función Pública²; considerando que este marco de referencia puede aplicar parcialmente, según el enfoque de análisis y las particularidades de la organización.

Para realizar la identificación de los grupos de valor e interés es necesario entender los espacios de relacionamiento con la ciudadanía existentes en la actualidad, que, de acuerdo con las funciones de la EMB, el enfoque misional es el “transporte masivo de pasajeros mediante las líneas de metro”, teniendo los siguientes servicios conexos:

1. *Establecimiento de estándares de seguridad, dignidad, efectividad, eficiencia, calidad y protección del ambiente.*
2. *Aplicación de políticas, tarifas y medidas correctivas y preventivas, de conformidad con los parámetros señalados por la autoridad de transporte competente.*
3. *Cumplimiento de las normas ambientales, urbanísticas, arquitectónicas, de sismorresistencia y técnicas, en todos los desarrollos y construcciones que realicen o promuevan.*
4. *Desarrollo de proyectos con uso de tecnologías limpias y de diseños ecosostenibles.*

¹ [Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés](#)

² [Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, versión 4](#)

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

5. *Implementación de programas de formación ciudadana y responsabilidad social.*
6. *Cooperación y articulación empresarial.*
7. *Promoción y desarrollo de proyectos urbanísticos y mejoramiento del espacio público en las áreas de influencia del sistema metro.*

Sin embargo, entendiendo que actualmente la Empresa Metro de Bogotá se encuentra adelantando acciones para preparar el corredor para las obras, se aclara que, para esta primera etapa, la EMB no cuenta con trámites ni servicios de cara a la ciudadanía.

Para la construcción de la caracterización de los grupos de valor e interés, en los diferentes procesos, se seleccionaron las variables que cuentan con información de relacionamiento con la EMB y se fueron abordando los siguientes pasos:



Fuente: Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés - DNP

Este documento contiene una descripción general de la población caracterizada, los grupos de valor y partes de interés asociadas a la entidad. De igual manera, en sus características, se contemplaron diferentes tipos de variables: demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de responder a las necesidades específicas de la ciudadanía y como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas llevados a cabo por la EMB.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2.1. CARACTERIZAR: hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o partes interesadas, con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y, a partir de allí, gestionar acciones.

2.2. GRUPOS DE INTERÉS: son grupos de personas con los cuáles interactúa la EMB, se ven afectados de manera indirecta por el proyecto y, generalmente, solicitan información, ya que existe un interés especial en la gestión y en los resultados de la EMB.

2.3. GRUPOS DE VALOR: cualquier organización, grupo o individuo que pueda ser afectado de manera directa por las actividades en el área de influencia de la gestión de la EMB.

2.4. GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMPRESA METRO DE BOGOTÁ: los grupos de valor e interés fueron identificados teniendo en cuenta los diferentes instrumentos de gestión, como el Estudio de impacto ambiental y social – EIAS – (2019), los informes de PQRSD, el Plan Estratégico de

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

Comunicaciones – PEC –, caracterización de los procesos del SIG y el direccionamiento estratégico institucional, a través de los cuales se gestiona algún tipo de relacionamiento entre estos grupos y la EMB.

2.4.1 Descripción general de las partes interesadas para cada uno de los grupos

2.4.1.1. Grupos de valor:

| Grupos de Valor | Descripción |
|--|--|
| Ciudadanía | Personas naturales, nacionales de todos los estratos socioeconómicos, sin distinción de raza o grupo étnico, de género y orientación sexual, que acuden a la entidad en búsqueda de información o servicios, relacionados con los proyectos ferroviarios adelantados por la EMB, entre ellos se identificaron los siguientes: ciudadanía interesada en los proyectos de la EMB, residentes, organización de comerciantes, juntas de acción comunal, líderes comunitarios, organizaciones de mujeres, veedurías ciudadanas, personas afectadas por la obra, propietarios de predios. |
| Entidades y Organismos Distritales | Entidades del sector central, descentralizado, adscritas y vinculadas a las que se les entrega información sobre los proyectos de inversión, y que son beneficiarias de los productos y servicios de la EMB, algunas entidades son: Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal, Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaría de la Mujer, Secretaría de Cultura Recreación y Deporte, Alcaldías locales, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría General, Transmilenio S.A., Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, Secretaría Distrital de Ambiente, autoridades ambientales, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano, Terminal de Transporte, Instituto de Desarrollo Urbano, Unidad de Mantenimiento Vial, Empresa Operadora de Transporte. |
| Empresas privadas | Son personas jurídicas que orientan el desarrollo de los proyectos ferroviarios o se benefician de los productos o servicios de la EMB, de las cuales se identificaron concesionario PLMB, consultorías o interventorías, ONG, agremiaciones, proponentes. |
| Organismos Internacionales | Actores Internacionales públicos o privados con los que se efectúa un relacionamiento estratégico para la proyección, posicionamiento y/o generación de cooperación Internacional del Distrito, de acuerdo con las prioridades del Plan Distrital de Desarrollo vigente, como pueden ser la Banca multilateral, Banca Internacional. |
| Entes de control y vigilancia Distrital | Entidades distritales que tienen funciones de Inspección vigilancia y control sobre las empresas y/o establecimientos de comercio que realizan actividades económicas en el Distrito Capital y con los cuales la EMB interactúa mediante la coordinación y articulación de las actividades multidisciplinarias preventivas de inspección, así como el seguimiento a su gestión, algunas de las identificadas son: Contraloría Distrital de Bogotá, Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Concejo de Bogotá. |
| Instituciones educativas-Entes académicos | Las Instituciones educativas públicas y privadas con las cuales se tiene una relación de socialización y apropiación de la construcción de la cultura ciudadana alrededor del Metro de Bogotá. |
| Medios de comunicación | Canales e instrumentos que permiten informar y comunicar sobre los proyectos de la EMB, entre ellos se encuentran radio, televisión, internet, prensa, redes sociales. |
| Actores organizacionales | Son los organismos de dirección, administración y representación, tales como la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General, así como, los funcionarios públicos y contratistas de la EMB. |

Fuente: Elaboración propia

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

2.4.1.2. Grupos de interés

| Grupos de Interés | Descripción |
|--|---|
| Veedurías ciudadanas | Las Veedurías ciudadanas son entes de control social que tienen por objeto realizar el seguimiento y evaluación de las políticas públicas y a la gestión desarrollada por la EMB. (Ley 1757 de 2015, Artículo 61. Objeto del Control Social) |
| Universidades -Entes académicos | Las universidades, centros de investigación, son solicitantes de información, además a través de la investigación contribuyen al desarrollo de los proyectos ferroviarios |
| Entidades y Organismos de control Nacional/ Distrital | Entes responsables del seguimiento, control, monitoreo y mejoramiento de la gestión pública, quienes demandan de la EMB la entrega de información de manera periódica. Nacional: Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Distrital: Contraloría Distrital de Bogotá, Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Concejo de Bogotá. |
| Entidades de Orden Nacional | Entidades del orden nacional de las que se reciben políticas y lineamientos en materia de fortalecimiento de la función administrativa y modernización del estado para implementación en la entidad y otras que requieren información de los proyectos de inversión de la EMB. Entre ellas están: Instituto Nacional para ciegos (INCI), Senado, Cámara de Representantes, Ministerio de Transporte, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, DNP, FND, DAFP, DASC, Secretaría de Transparencia, Presidencia de la República, Ministerio de las TIC, Archivo General de la Nación, Autoridades Ambientales, UMUS |

Fuente: Elaboración propia

2.5. Enfoques: Se entienden como la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr una mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales, que permita dar respuestas pertinentes por parte de la EMB.

2.5.1 ³Enfoque poblacional: Centra su atención en los seres humanos con sus características individuales y colectivas desde la integralidad e interseccionalidad, es el reconocimiento de características que se comparten entre diferentes poblaciones relacionadas con sus creencias, sus formas de vivir, modo, usos o costumbres de vidas de pensar, de ser, y de ver la realidad y su relación con la desigualdad para generar un actuar mucho más equitativo su categorización de particularidades es por grupo etario, situación social, condición, diversidad y/o identidad.

2.5.2 Enfoque diferencial: Está encaminado a propiciar que personas históricamente discriminadas y de especial protección constitucional puedan en términos de igualdad acceder, usar y disfrutar de los bienes y servicios de la sociedad, además reconoce que las particularidades y necesidades específicas de las personas o colectivos requieren respuestas institucionales diferenciales.

El enfoque diferencial a su vez tiene algunas subcategorías:

- **Enfoque diferencial para las mujeres:** Es una herramienta que reconoce que existen grupos y personas que han sido históricamente discriminados debido a su pertenencia étnica o racial, edad, orientación sexual, identidad de género entre otras, y su fin es hacer ajustes a la oferta institucional para garantizar adecuadamente el acceso a los bienes y servicios reconociendo las

³ Los conceptos sobre enfoque son tomados del anexo de la Resolución 2210 de 2021, [Metodología para incorporar los enfoques poblacional – diferencial y de género en instrumentos de planeación distrital](#).

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

particularidades y especificidades de los distintos grupos sociales o personas, en el cual las mujeres tienen una mayor afectación.

- **Enfoque diferencial étnico:** Realiza una lectura de las realidades específicas de las poblaciones e individuos de estos grupos con el fin de hacer visible sus particularidades que se expresan en su cosmovisión, cultura, origen, raza e identidad étnica, para atenderlas y a la vez transformar las situaciones de inequidad, discriminación y vulneración de los derechos, en particular de sus derechos culturales.
- **Enfoque Diferencial en discapacidad:** Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

2.5.3 Enfoques poblacional-diferencial: Analiza diferencialmente las necesidades y se definen intervenciones dirigidas a garantizar la igualdad, la equidad, y no discriminación a partir del reconocimiento de la diversidad por etapa de ciclo vital, debido a dinámicas demográficas, culturales, políticas, económicas, de género y etnia particulares, vulnerabilidades de esta manera, reconocer a Bogotá como un territorio diverso.

2.5.4 Enfoque de Género: Se entiende como una herramienta de análisis para visibilizar y observar las diferencias, asimetrías y desigualdades, producto de las relaciones de género, para promover acciones y orientar recursos económicos para superar esas desigualdades.

3. OBJETIVOS DE LA CARACTERIZACIÓN

Objetivo general

Identificar los grupos de valor e interés de la Empresa Metro de Bogotá, basados en las fuentes de información disponibles, de manera que permita contar con una base de información óptima para la toma de decisiones asociadas con la optimización del relacionamiento de la entidad con estos actores.

Objetivos específicos

- ✓ Integrar en un instrumento los grupos de valor e interés, mediante el análisis de la información disponible en la EMB, para contar con una fuente de información que permita optimizar la atención de sus necesidades, expectativas y derechos.
- ✓ Disponer de la caracterización de los grupos de valor e interés como insumo para la actualización de los procesos de rendición de cuentas, direccionamiento estratégico, política de participación ciudadana, entre otros.
- ✓ Dar lineamiento para la incorporación en los enfoques diferencial, poblacional y de género en la EMB.

Alcance

Para esta actualización de la caracterización de los grupos de valor e interés se incluirán los actores vinculados a los procesos y se articulará con el ejercicio disponible en los diferentes instrumentos de la EMB que incluya actores con los cuales se tenga un relacionamiento asociado a la gestión de la entidad.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

4. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN

La Oficina Asesora de Planeación vinculará los actores identificados en las caracterizaciones de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y complementará el ejercicio con los resultados de la caracterización de grupos de valor e interés identificados en la primera versión de este instrumento.

5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES Y DESAGREGACIÓN

La identificación de las variables para la caracterización de los grupos de valor e interés de la EMB realizada en la primera versión de este instrumento incluyó criterios geográficos, demográficos, organizacionales, intrínsecos y comportamentales, que se consideran vigentes para la priorización y definición de estrategias institucionales de relacionamiento actuales.

Para esta versión se mantienen las variables priorizadas en el ejercicio realizado.

6. VARIABLES PRIORIZADAS

Ciudadanos – Personas naturales

Categoría geográfica: se caracteriza por estar relacionada con la ubicación del trazado de la Primera Línea Metro de Bogotá – PLMB y demás proyectos ferroviarios.

- **Ubicación:** comprende los grupos de valor que se encuentran ubicados a lo largo del trazado de la PLMB y demás proyectos ferroviarios de la EMB, teniendo en cuenta la vocación residencial, comercial o industrial del sector.

Categoría demográfica: están relacionadas con las características particulares de la población en el área de influencia de la PLMB y demás proyectos ferroviarios.

- **Actividad económica y ocupación:** permiten determinar la participación de los grupos de valor en diferentes escenarios de relacionamiento con la EMB; cuando son categorizados como empleados, puede presentarse baja participación, mientras que los comerciantes independientes, que en su gran mayoría forman parte del área de influencia de la PLMB, permiten mayor participación ciudadana en las actividades realizadas por la entidad.
- **Estrato socioeconómico:** permite establecer las condiciones sociales, económicas, humanas y culturales del área de influencia de la PLMB y demás proyectos ferroviarios, y de igual manera, determinar la vinculación de las autoridades locales, institucionales, organizaciones sociales, ciudadanos y demás entidades que se ven impactadas por el proyecto.
- **Formación académica:** permite identificar el nivel de estudios de los grupos de valor y, de esta manera, brindar la información en lenguaje claro, sin altos niveles de tecnicismos.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

- **Enfoques poblacional, diferencial y de género:** De conformidad con la Resolución 2210 de 2021⁴ que otorga la metodología para incorporar los enfoques en la entidades del Distrito,⁵ para la EMB es vital incluirlos en sus instrumentos de planeación y procesos de rendición de cuentas y espacio de participación ciudadana esto con el propósito realizar acciones que contribuyan a garantizar el goce efectivo de los derechos, promover la inclusión e integración social de todos los sectores poblacionales y así mismo, que nuestros grupos de valor e interés contribuya a una gestión pública más eficiente.

Para la incorporación de los enfoques se puede realizar través de las estrategias como la transversalización o las acciones afirmativas otorgadas por la metodología distrital mencionada, sin embargo, la EMB con el propósito de fortalecer la aplicación de los enfoques se deben implementar algunas acciones como lo son:

- Socialización e interiorización de los enfoques a los servidores y colaboradores de la empresa.
- Revisión y ajuste de los planes, programas y proyectos que permitan orientar el accionar de la empresa para optimizar la aplicación de los enfoques.

Por otro lado, para facilitar la incorporación de los enfoques y generar un diagnóstico que me permita segmentar de manera adecuada a los grupos de valor e interés se puede tomar como referencia el “*Plan Estadístico Distrital*”⁶ el cual brinda un marco de referencia de estándares estadísticos para el diseño de instrumentos de recolección de información estadística del Distrito y son un punto de partida para implementar política públicas orientadas a la garantía de los derechos de la población desde una perspectiva poblacional- diferencial, al aplicar los estándares le permite a la empresa mejorar en aspectos como:

- Permite el uso de un vocabulario estándar para identificar la población sujeto del enfoque poblacional-diferencial.
- Proporciona una estructura estándar para las operaciones estadísticas, los registros administrativos y los metadatos.
- Permite reconocer y visibilizar a la población en su diversidad de características y particularidades
- Hace posible un análisis más completo e incluyente de las realidades y problemáticas sociales, lo que permite brindar una oferta institucional más pertinente a la ciudadanía.
- Fortalece los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía en su diversidad.

Lo anterior, con el propósito de estándares otorgados por el distrito y conforme a la misionalidad de la EMB sean incorporados en los diferentes espacios de participación ciudadana, procesos de rendición de cuentas y planes, programas y proyectos a través de herramientas que se utilicen para interactuar con los diferentes grupos de valor e interés como encuestas y registros administrativos

⁴ [Resolución 2210 de 2021](#): Tiene como objeto adoptarse e impleméntese la metodología para incorporar los enfoques poblacional- diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital.

⁵ [Metodología para incorporar los enfoques poblacional – diferencial y de género en instrumentos de planeación distrital](#).

⁶ [Plan Estadístico Distrital](#): Estándares estadísticos para la incorporación del enfoque poblacional – diferencial e intersectorial en la producción y difusión de las estadísticas del Distrito Capital.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

y así mismo, consolidar una base de datos estadísticos que permitirá tomar decisiones y formular acciones que faciliten el acceso y garanticen los derechos de todos los ciudadanos y ciudadanas alrededor de los proyectos de la empresa.

Categoría intrínseca: hacen referencia a las actividades, intereses o preferencias de los grupos de valor de relacionamiento con la EMB.

- **Acceso a canales:** canales a los que los grupos de valor tienen acceso; se identifican los canales potenciales a través de los cuales se puede contactar a los grupos de valor.

En cuanto al acceso, permite identificar los canales de acceso virtual o presencial para cada una de las acciones propuestas en los mecanismos de relacionamiento con los grupos de valor.

- **Intereses:** conforman las actividades o información de la EMB que cautivan la atención de los grupos de valor sobre el proyecto; de igual manera, permite identificar temas comunes que facilitan la comunicación, así como información relevante para el ciudadano.
- **Sector:** sector de la economía en el que se desempeñan y/o identifican los grupos de valor que tienen relacionamiento con la EMB.
- **Lugares de encuentro:** permiten identificar espacios de información y participación con los distintos grupos de valor, de manera presencial, y evaluar aquellos que presentan mayor interacción.

Categoría comportamiento: frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad o situaciones que generan la necesidad de interactuar.

- **Eventos:** situaciones que generan la necesidad de interactuar. Esta variable es importante para identificar los momentos en los que los ciudadanos están más interesados y receptivos y permiten mayor frecuencia de relacionamiento con la EMB.
- **Niveles de uso:** hace referencia a la frecuencia con que los grupos de valor interactúan con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que un ciudadano requiera temáticas similares frente a la gestión de la EMB, con el fin de atender rápidamente consultas realizadas por los grupos de valor en los diferentes espacios de relacionamiento.
- **Beneficios buscados:** son los atributos particulares de información y de atención que, con la sensibilización a la población sobre los beneficios de la construcción de la PLMB y los demás ferroviarios, permite un mayor entendimiento y aceptación durante todas las etapas del proyecto.

Personas jurídicas, organizaciones y entidades

Categoría geográfica: hace referencia a la ubicación de los grupos de interés con los cuales se requiere algún tipo de relacionamiento frente a la gestión de la EMB.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

- **Ubicación principal:** lugar donde se encuentra la oficina principal de la organización. Esta variable permite identificar los sitios en donde se toman decisiones o se puede adquirir información sobre las necesidades de las organizaciones interesadas en el proyecto.

Categoría tipología organizacional: cuando los grupos de interés con los cuáles interactúa la EMB son personas jurídicas, organizaciones u otras entidades de la administración pública, es importante conocer las características generales asociadas a la constitución de estas organizaciones y su naturaleza.

- **Fuente de recursos (origen del capital):** la fuente de los recursos que se hacen disponibles para la operación del grupo de interés (públicos, privados, mixto), es posible identificar alguna cooperación o convenio que se pueda establecer con la EMB.
- **Organización/Sector del cual depende:** hace referencia a la existencia de las organizaciones o entidades de nivel superior de la EMB.
- **Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés atendidos:** hace referencia a los grupos de interés atendidos por las organizaciones que tienen algún tipo de relacionamiento con la entidad.
- **Canales de atención disponibles:** son los canales de interacción que tienen los grupos de interés para la interacción con la EMB.

Categoría comportamiento de la organización: está vinculada a las actividades de relacionamiento que la EMB tiene con las organizaciones que requieren algún tipo de información o atención. Estas características buscan reconocer los procesos y criterios bajo los cuales las organizaciones generan interacciones con la entidad.

- **Procedimiento usado:** mecanismo y canal empleado por los grupos de interés que tienen algún relacionamiento con la EMB, permite identificar si los procedimientos establecidos y los canales habilitados responden a las necesidades de dichos grupos o si requieren adecuaciones o ajustes.
- **Responsable de la interacción:** es la persona responsable del grupo de interés que requiere algún tipo de información de la entidad, de igual manera, permite identificar el grado de autonomía que tiene este grupo ante las variaciones y requerimientos que puedan surgir en el intercambio de información con la EMB.

7. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para esta actualización se realizó la consolidación de los actores identificados en las caracterizaciones como proveedores o usuarios de la información o resultados de las actividades, por lo que el marco operacional de la EMB será la fuente principal de información. En la identificación de estos actores, solo se seleccionan aquellos con los que se evidencie un relacionamiento crítico y permanente.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

Continuado con el desarrollo de la caracterización y los resultados del análisis de variables anteriormente descritas.

Se describe a continuación el paso a paso para realizar el diligenciamiento del formato, Matriz de caracterización de grupos de valor e interés PE-FR-013

7.1 Actividades.

- ✓ **Área responsable:** oficina, gerencia o subgerencia responsable de diligenciar el formato de acuerdo con sus grupos de valor o interés.

| |
|-------------------------------|
| Área responsable |
| Oficina Asesora de Planeación |

- ✓ **Fuente de información:** son instrumentos o documentos en los cuales se describen grupos de valor e interés, se deben seleccionar la fuente en donde indentificó dicho grupo a caracterizar (Estudio de impacto ambiental y social – EIAS – (2019), informes de PQRS, Plan Estratégico de Comunicaciones – PEC –, caracterización de procesos y direccionamiento estratégico institucional, consultorías, política de participación ciudadana.)

| | |
|-------------------------------|--|
| Área responsable | Fuente de información |
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional |

- ✓ **Parte interesada:** es cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de la EMB, conforme a ello para este campo se debe seleccionar la población interesada a caracterizar.

| | | |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|
| Área responsable | Fuente de información | Parte interesada |
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital |

- ✓ **Descripción de las parte interesadas:** este campo especifica el grupo de valor e interés con el que se tiene relación.

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

| Área responsable | Fuente de Información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte |

- ✓ **Tipo de grupo:** hace referencia si la población caracterizada se beneficia de manera directa “Valor” o indirecta “interés” frente a los productos o servicios que ofrece la entidad.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés |

- ✓ **Tipo de relación:**

- Generador de información: nos provee de datos para el desarrollo de la gestión de la EMB.
- Responsable de información: actores Internos de la entidad, responsables de la entrega de información.
- Demandante de información: relacionamiento está mediado por la interposición de un requerimiento.
- Demandante y generador de información: cumple con las dos actividades descritas anteriormente.
- Generador de servicios: son aquellas empresas o entidades públicas o privadas que le proveen algún servicio a la entidad.
- Lineamientos: son generadores de directrices para la aplicación de las políticas en las entidades, o normativas que entregan los entes de control.

| Área responsable | Fuente de Información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información |

- ✓ **Tipo de información solicitada:** hace referencia al producto esperado o recibido por el grupo de valor e interés. (Informes, reportes, certificaciones, lineamientos, seguimiento de proyecto, atención de requerimientos, información referente al fortalecimiento y desempeño institucional, Información para la gestión de procesos disciplinarios, gestión permanente en su rol de articulación con entes de control, ejecución de recursos, definición articulada de acciones para la mejora de la cultura ciudadana)

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | |
|---|--|-------------|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | VERSIÓN: 04 | |

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes |

- ✓ **Canales de acceso:** son los medios que tiene la EMB a disposición para comunicarse y relacionarse con los grupos de valor e interés, pueden ser virtual, presencial o las dos.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada | Canales de acceso |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes | Virtual |

- ✓ **Modalidad de solicitudes:** es la manera en la cual el grupo de valor o interés remite una solicitud a la EMB esta puede ser escrita o verbal.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada | Canales de acceso | Modalidad de solicitudes |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes | Virtual | Escrita |

- ✓ **Periodicidad:** es la frecuencia en que los grupos de valor e interés presentan o solicitan información a la EMB.

Permanente: es información que se debe presentar de manera recurrente (diaria, mensual, trimestral, anual)

Ocasional: es información solicitada y que no presenta reportes anteriores.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada | Canales de acceso | Modalidad de solicitudes | Periodicidad |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes | Virtual | Escrita | Permanente |

- ✓ **Instancias de encuentro:** son aquellos espacios de interacción entre la EMB con los grupos de valor e interés se destacan los siguientes: mesas de trabajo, actividades de divulgación, mesas de socialización, audiencias públicas de rendición de cuentas, debates de control político, redes sociales, herramientas tecnológicas que permiten la interacción con los grupos.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada | Canales de acceso | Modalidad de solicitudes | Periodicidad | Instancias de encuentro |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|-------------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes | Virtual | Escrita | Permanente | Mesas de trabajo |

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--------------------|--|--|---|
|  | PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | | | | | |  |
| | CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR E INTERÉS DE LA EMB | | | | | | |
| | CÓDIGO: PE-DR-014 | | | VERSIÓN: 04 | | | |

- ✓ **Destinación de recursos:** en este campo se debe definir si la relación con el grupo de valor e interés se encuentra vinculada en algún proyecto de inversión de la entidad.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada | Canales de acceso | Modalidad de solicitudes | Periodicidad | Instancias de encuentro | Destinación de recursos |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico Institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes | Virtual | Escrita | Permanente | Mesas de trabajo | No |

- ✓ **Tipología de la información:** corresponde a temas relevantes y comunes que requieren generalmente los grupos de valor e interés de la EMB, de los cuales se identificaron los siguientes: avances en la gestión, contratación, planes de mejoramiento, proyectos de inversión, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, entre otros.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada | Canales de acceso | Modalidad de solicitudes | Periodicidad | Instancias de encuentro | Destinación de recursos | Tipología de la Información |
|-------------------------------|--|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento estratégico Institucional | Entidad Pública Nacional/ Distrital | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes | Virtual | Escrita | Permanente | Mesas de trabajo | No | Avances en la gestión |

- ✓ **Nivel de prioridad:** en este se calcula los criterios de poder, legitimidad e influencia en una escala de 1 a 10, donde 1 es nivel más bajo de incidencia y el 10 el más alto.

| Área responsable | Fuente de información | Parte Interesada | Descripción de las Partes Interesadas | Tipo de Grupo | Tipo de relación | Tipo de información solicitada | Canales de acceso | Modalidad de solicitudes | Periodicidad | Instancias de encuentro | Destinación de recursos | Tipología de la Información | Nivel de prioridad | | | |
|-------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------|--------------------------|--------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------|------------|--------------|
| | | | | | | | | | | | | | Poder | Legitimidad | Influencia | Calificación |
| Oficina Asesora de Planeación | Direccionamiento Estratégico Institucional | Entidades de Orden Nacional | Ministerio de Transporte | Interés | Demandante de información | Informes y reportes | Virtual | Escrita | Permanente | Mesas de trabajo | No | Avances en la gestión | 8 | 9 | 6 | 8 |

8. ANEXOS

- ✓ PE-FR-013 Matriz de caracterización de grupos de valor e interés

La EMB está comprometida con el medio ambiente; no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en aplicativo oficial de la Entidad.