INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Excelencia en la Gestión Empresarial
Perfil Empresarial



Transparentes como el Agua
Entorno Económico



Ambientalmente Sostenibles
Entorno Ambiental



Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo
Entorno Social

Bienvenidos a la EAAB-ESP

Desde que se afrontaron nuevos retos en el 2017, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP (102-1), atendiendo su compromiso social empresarial, ha realizado una serie de acciones encaminadas a fijar una postura activa frente al desarrollo de su operación pensando en el qué le podemos ofrecer a nuestros grupos de interés, comprendiendo que la creación de estructuras para el intercambio de información será la forma efectiva para generar valor en la sociedad.

Por lo anteriormente señalado, es un motivo de orgullo para la EAAB–ESP presentar este informe que muestra las diferentes acciones realizadas frente a nuestros compromisos en la Responsabilidad Social Empresarial (102-14).

Cordialmente,

María Carolina Castillo Aguilar
Gerente General



Acerca del Informe de Sostenibilidad

El informe de Sostenibilidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá se realiza anualmente desde 2008 (102-51 y 102-52), comprende la gestión realizada al 31 de diciembre de 2017 (102-50), el informe abarca los servicios y procesos más importantes para los grupos de interés y que tienen un gran impacto en la cadena de valor.

Este informe cubre 5 aspectos relevantes en los entornos ambiental, social y económico y fue elaborado de conformidad con los estándares Global Reporting Initiative (GRI). (102-46 y 102-54)

Los estándares responden a cada asunto material: Fundamentos, contenidos generales, enfoque de gestión, económico, ambiental y social (102-47).

Fundamentos

CIFRAS DE REFERENCIA			
Estándar GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:
101-1 101-2 101-3			

Perfil de la EAAB ESP

Somos una empresa industrial y comercial del Distrito Capital que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado (sanitario y pluvial) (102-5) y ofrece una atención confiable, efectiva y oportuna a sus usuarios. En la EAAB realizamos la gestión integral del agua, es decir, la captamos en las fuentes de agua superficial, la potabilizamos en las plantas de tratamiento, la conducimos mediante los sistemas matrices de acueducto y la distribuimos a través de las redes locales de acueducto, las 24 horas del día con calidad apta para el consumo humano.

Una vez el agua potable es utilizada, se conduce como agua residual a través de redes locales y secundarias de alcantarillado. Las aguas lluvias, a su vez, las recogemos por medio de este tipo de redes, y unas y otras se transportan por sistemas troncales de alcantarillado sanitario y pluvial, respectivamente.

Contenidos generales

CIFRAS DE REFERENCIA			
Estándar GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:
102-1 al 102-56			Aspecto 6.2

Nuestra estrategia 2016-2020

Nos permite establecer los Elementos mediante los cuales se mide el avance para alcanzar la visión empresarial, equivalentes a cinco objetivos estratégicos: (1) Excelencia empresarial, (2) Eficiencia operacional, (3) Aporte a la calidad de vida, (4) Liderazgo y (5) Reputación y credibilidad; y a los componentes equivalentes a diez estrategias.



Misión, Visión y Valores Corporativos (102-16)



Nuestro máximo órgano (102-18, 102-22, 102-23, 102-24)

Los miembros de la Junta Directiva - EAAB-ESP del 2017 fueron:

- Raúl José Buitrago (Secretario General Alcaldía Mayor de Bogotá).
- José Alejandro Herrera
- Daniel Isaza Bonnet
- Andrés Quintero Múnera
- Andrés Escobar Uribe
- Percy Oyola Palomá (Representante del Sector Laboral Organizado).
- Rocío Vigoya F. (Vocal de control)
- Marisol Ariza (Vocal de control)
- Damaris Alexandra Duque. (Vocal de control)



Nuestra Estructura Organizacional (102-7, 102-19)



Planta de Personal (102-8, 401-1)

Tipo de contrato	2015	2016	2017
Públicos	74	68	74
A término Indefinido	1.583	1.545	1.517
Término fijo	1.323	1.380	1.356
Contrato a Labor	229	244	334
Aprendizaje	178	165	164
Total	**3.387**	**3.401**	**3.445**
Sin Aprendizaje	**3.209**	**3.236**	**3.281**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

(102-35)

TABLA DE ASIGNACIÓN SALARIAL POR NIVEL 2017

Salario Básico	Nivel	Cantidad de trabajadores por nivel salarial
$ 1.180.080,00	52	86
$ 1.327.570,00	51	136
$ 1.475.060,00	50	50
$ 1.735.370,00	42	1044
$ 1.952.290,00	41	307
$ 2.169.150,00	40	196
$ 2.631.500,00	32	474
$ 2.966.390,00	31	215
$ 3.827.570,00	30	109
$ 4.186.440,00	22	239
$ 4.904.060,00	21	178
$ 6.184.920,00	20	145
$ 7.907.867,00	8	55
$ 9.371.390,00	6	2
$ 9.471.311,00	6	7
$ 10.144.799,00	4	10
$ 10.370.838,00	2	1

Principios Orientadores

Política Sistema Integrado de Gestión

La EAAB - ESP está orientada a la gestión empresarial del agua generando bienestar para la gente, en el marco de la responsabilidad ambiental y social.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo para lograr la excelencia empresarial, la eficiencia operacional, la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, con un talento humano competente, la gestión y la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas, la administración y conservación de los documentos, el mantenimiento y seguridad de la información, prácticas de transparencia y el cumplimiento de los requisitos legales a través de un Sistema Integrado de Gestión sostenible.

Política Administración de Riesgos por proceso y corrupción (102-11)

La EAAB- ESP se compromete a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con una efectiva administración del riesgo que incluye la identificación, análisis, valoración y tratamiento de éstos.

La Empresa tendrá especial cuidado con los riesgos de corrupción y establecerá los controles necesarios para promover conductas integras y erradicar cualquier práctica que vaya en detrimento de los recursos públicos y de la imagen corporativa.
Propendemos por una gestión pública que responde a las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas buscando la mejora continua que coadyuva al cumplimiento de la misión institucional.

Seguridad y Salud en el Trabajo

Como empresa dedicada a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, estamos comprometidos con la implementación y el mantenimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, la prevención de lesiones y enfermedades; fomentando la toma de conciencia de nuestros trabajadores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas, para lo cual se asignan los recursos necesarios que aseguren el mejoramiento continuo y el desempeño del sistema, dando cumpliendo a la normatividad legal aplicable y otros requisitos suscritos.
Promovemos en todos los niveles de la organización la responsabilidad en materia de la gestión integral de los riesgos laborales, el cuidado de sí mismo y del otro, siendo un deber de todos reportar las condiciones y actos inseguros y el desarrollo de las actividades de manera sana, segura y gratificante.

Política Gestión Documental

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de la gestión documental en todos los niveles, disponiendo de los recursos necesarios para asegurar la función archivística y garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad y consulta de los documentos, su conservación en el tiempo, la preservación de la memoria institucional y el patrimonio documental histórico, en cumplimiento de la normatividad vigente y la disposición de los entes rectores.

Política para la prevención del porte y consumo de sustancias Psicoactivas

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, de acuerdo con la normatividad vigente, prohíbe el consumo, suministro y comercialización de estas sustancias o cualquiera otra de uso regulado en los lugares de trabajo, bienes de propiedad de la empresa o donde quiera que se desarrolle actividades operativas o administrativas durante la jornada laboral y horarios suplementarios, así como en las actividades educativas, deportivas y culturales de carácter corporativo que se desarrollen en sus instalaciones.

Política Talento Humano con enfoque en derechos humanos de la EAAB ESP

La empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, desarrolla procesos del talento humano desde la selección, vinculación, capacitación, promoción, desarrollo y retiro de personal, basados en el respeto, protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, fomentando el trabajo digno y decente, la libertad de asociación, el trabajo incluyente, estrategias de lucha contra el acoso laboral, medidas de trabajo sano y seguro, elimina toda forma de trabajo forzoso, erradica el trabajo infantil y prácticas de discriminación, exclusión o preferencia en el empleo, promueve y verifica en su cadena de valor no se presenten formas de contratación o vinculación que no respeten esta política de la EAAB, genera oportunidades de igualdad de remuneración en el empleo sin discriminación alguna asociada a condiciones generacionales, de género, étnicas u otras, mantiene mecanismos de dialogo con los trabajadores y dispone de mecanismo disciplinarios que le ofrezcan el debido proceso a sus vinculados. Todo aquello para lograr en los trabajadores de la EAAB – ESP equilibrio, calidad de vida laboral, personal, familiar y social.

Política RSE EAAB

La EAAB-ESP, asume el compromiso de fortalecer un modelo socialmente responsable, con todos sus grupos de interés de manera integral, respetando los derechos humanos, generando valor social, sostenibilidad ambiental y transparencia en la gestión.

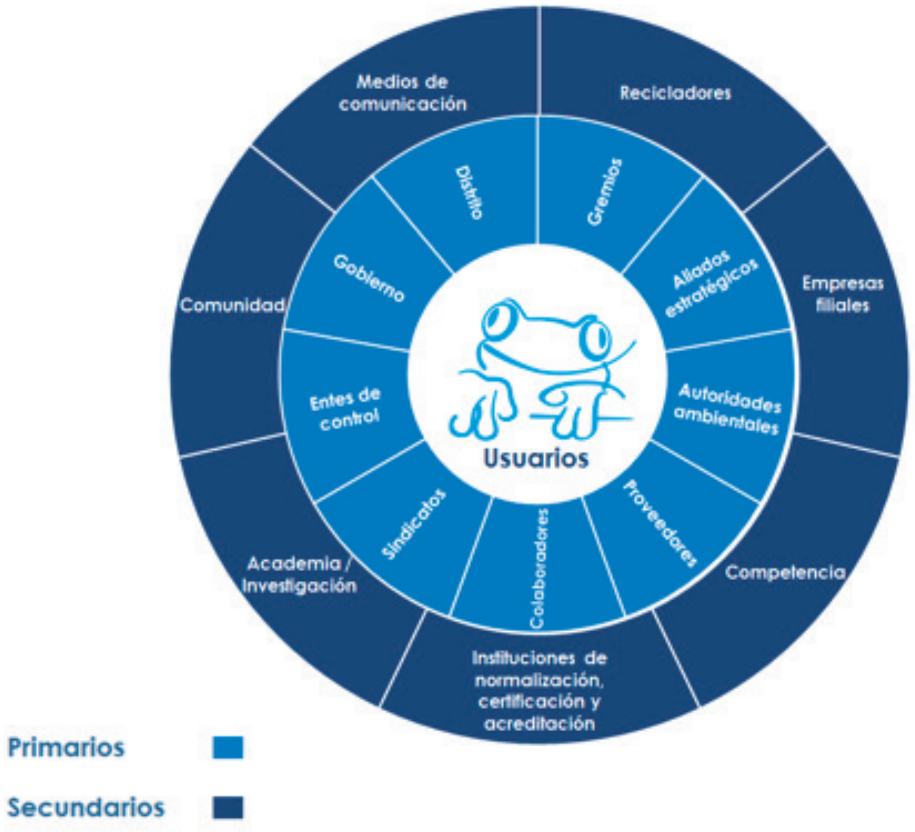
Grupos de Interés (102-40, 102-42)

Caracterización de grupos de interés

Con el fin de establecer la creación de valor de la EAAB–ESP, la Empresa determinó sus Grupos de Interés e identificó sus necesidades y expectativas. Para ello, se tomó como base la identificación y clasificación de grupos de interés realizada en el período 2012-2016, el cual fue priorizado por parte de la Alta Dirección a través de la calificación de atributos de importancia, urgencia y legitimidad.
Con base en la metodología de priorización adoptada por la Empresa se definieron los grupos de interés primarios y secundarios para la EAAB-ESP, tal como se aprecia en la Figura 1. El grupo de interés "Usuarios" no se incluye en la priorización debido a que es el grupo principal para la Empresa, lo cual está reflejado en el valor corporativo de "Vocación de servicio" del Plan General Estratégico 2016-2020. En mesas de trabajo posteriores , se acordó que los grupos de interés secundarios son todos aquellos que no se identificaron en la priorización realizada en el PGE 2016-2020.



Figura 1. Grupos de interés EAAB-ESP.



Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, a partir del documento soporte del Plan General Estratégico 2016-2020 y de los resultados de las mesas de trabajo del 22 de junio y 7 de julio de 2017.

Con base en la priorización de grupos de interés se estructuró la caracterización teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1. Propuesta de valor. Es el compromiso que la EAAB tiene hacia los grupos de interés. Para los primarios se obtiene del Plan General Estratégico 2016-2020, mientras que para los secundarios se construye a partir de los resultados del Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa. Centro Nacional de Consultoría. Contrato 2-02-11700-00866-2014.

2. Asuntos materiales. Corresponden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, los cuales se identificaron a partir del estudio de la línea base para la gestión de la comunicación externa, la implementación de nuevos canales de comunicación y la expectativa de los ciudadanos y los grupos de interés frente a la gestión de la empresa, realizado durante el 2014 y 2015 por el Centro Nacional de Consultoría, donde se identificaron las necesidades, expectativas, tópicos de conocimiento, valor agregado y percepción que tienen los grupos de interés y de los resultados del taller realizado el 7 de julio de 2017 (102-33 y 102-34).

3. Mecanismos de relacionamiento. Son los medios de retroalimentación entre la EAAB y los grupos de interés, los cuales se establecieron a partir de la información suministrada por la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones para el diligenciamiento de la ficha “15. Ética y Transparencia” del premio ANDESCO a la RSE 2017 y del Plan Estratégico de Comunicaciones.

4. Mecanismos de medición. Corresponde a las herramientas de monitoreo de la satisfacción o percepción de grupos de interés hacia la EAAB, los cuales se construyeron a partir de ejercicios de referenciación competitiva con otras empresas y de los mecanismos de medición existentes en la Empresa, de acuerdo a lo establecido en el lineamiento 8 del Sistema Integrado de Gestión “Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas”.

5. Impactos. Son las huellas positivas o negativas, identificadas a partir de los resultados del “Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa” (102-29 y 102-31).



Usuarios	• Residenciales • Comerciales • Industriales • Oficiales • Municipios • Empresa sector público • Empresa sector privado
Distrito	• Alcaldía Mayor de Bogotá • Junta Directiva • Sector Hacienda, Planeación, Hábitat, Ambiente y Movilidad • Concejo Distrital • Alcaldías locales • UAESP
Autoridades ambientales	• CAR • Ministerio de Ambiente • Otras corporaciones autónomas • ONG • Parques Nacionales • Conservación
Colaborador	• Funcionarios públicos • Trabajadores oficiales • Contratistas • Aprendices o estudiantes en práctica • Pensionados
Sindicat	• Sintraemsdes • Sintraserpucol • Sintranal • Sintraseo • Sintraguas • Sintracolombia • Sintrasim
Gobiern	• CRA • SIC • Alcaldes municipales • Gobernadores • Policía • Senado • Cámara de representantes
Entes de Control	• Personería Distrital • Contraloría Distrital Veeduría Distrital SSPD Contraloría General de la Nación • Procuraduría General de la Nación • Fiscalía General de la Nación
Aliados Estratégico	Urbanizadores Constructores
Gremios	• Andesco • Acodal • Camacol • Cámara Colombiana de Infraestructura • Cámara Colombiana de Arquitectos • Pacto Global

Tabla 1. Clasificación de los Grupos de Interés de la EAAB – ESP

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Proveedores



- Capital
- Bancos
- Inversionistas
- Servicios
- Bienes, insumos y materiales

Comunidad



- Población zona aferente
- Comités de veeduría
- Vocales de control
- Comités de desarrollo y control social
- Organizaciones no gubernamentales
- Juntas de acción comunal
- Juntas de administración local

Competencia



- Empresas de servicios públicos
- Operadores de aseo

Empresas Filiales



- Aguas de Bogotá
- Caudales de Colombia
- Hidros

Medios de Comunicación



- Radio
- Televisión
- Prensa
- Redes sociales

Instituciones Normalización, Certificación y/o Acreditación



- ICONTEC
- ONAC
- IDEAM

Recicladores



- Organizaciones
- Cooperativas
- Asociaciones

Academia Investigación



- Universidades
- Instituciones educativas
- Centros de investigación
- Colciencias

acueducto
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS DE LA EAB - ESP

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
Usuarios	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ya sea como propietario del inmueble o receptor directo del servicio, en cuyo caso se denomina también consumidor.	•Residenciales •Comerciales •Industriales •Oficiales •Municipios •Empresas del sector público •Empresas del sector privado	Nos debemos a los usuarios y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	•Prestación del servicio •Calidad de vida •Facturación razonable •Cobertura •Facilidad en los trámites •Atención al cliente •Altos estándares en la prestación del servicio •Trámites en línea •Fácil acceso a la información	•Sostenibilidad del recurso hídrico •Descontaminación del río Bogotá •Cuidado del medio ambiente •Expansión del servicio •Cero corrupción •Nuevos canales de pago •Rendición de cuentas	•Audiencia pública •Espacios participativos •Factura •Comités de desarrollo y control social de Servicios Públicos domiciliarios, •Comités de veeduría de obra •Línea de atención 116 •Línea gratuita 01-8000116-007 •Portal web •Chat en línea •Defensoría del ciudadano •Puntos de atención	•M4MU0503F02 Buzón de sugerencias •Encuestas de satisfacción •Encuesta Call center •Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o PQR's	•Cobertura y calidad del agua	•Influencia política •Altos costos tarifarios
Distrito	Conjunto de entidades que representan la autoridad y potestad en el ámbito territorial donde opera la empresa.	•Alcaldía Mayor de Bogotá •Junta Directiva •Sector Hacienda, Planeación, habitat, ambiente y movilidad •Concejo Distrital •Alcaldías Locales •UAESP	Ofrecemos una excelente gestión empresarial y soporte técnico para el cumplimiento del Plan de Desarrollo Distrital. Estamos comprometidos en el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudad y con la protección de la estructura ecológica principal.	•Cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Distrital •Oportunidad y calidad de la información crítica para la toma de decisiones •Recuperación del río Bogotá •Alineación de los programas distritales con los empresariales	•Descontaminación de todos los cuerpos de agua •Apoyo técnico y operativo en el crecimiento de la ciudad •Delimitación del área de desarrollo •Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo •Mitigación de los riesgos reputacionales	•Audiencia pública •Comités de Junta Directiva •Eventos distritales participativos •Portal web •Informes de gestión	•Grupos focales	•Respaldo financiero •Sostenibilidad ambiental	•Burocracia •Falta de apropiación ciudadana por la Empresa
Autoridades ambientales	Entes que promueven la protección del medio ambiente y los recursos naturales y propenden por su desarrollo sostenible.	•CAR •Ministerio de Ambiente •Otras corporaciones autónomas •ONG •Parques Nacionales •Conservación Internacional	Somos aliados en el desarrollo de políticas públicas ambientales.	•Agua con los más altos estándares de calidad •Compromiso con el medio ambiente •Cumplimiento de la normatividad ambiental vigente •Generación del menor impacto ambiental posible •Análisis de la región hídrica del río Bogotá •Recuperación del río Bogotá •Inversión en la gestión integral del agua •Disposición final de residuos	•Contar con espacios de discusión •Mayor acercamiento a las comunidades •Campañas de educación ambiental •Cultura de la protección del recurso hídrico •Trabajo en equipo y valor agregado a los temas ambientales •Reducción de gases efecto invernadero	•Eventos de gestión socio-ambiental •Eventos distritales participativos •Portal web •Informes de gestión	•Grupos focales	•Énfasis ambiental en aguas y reciclaje	•Influencia política

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
Colaboradores 	Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para alcanzar los objetivos estratégicos sin importar el tipo de vinculación laboral.	•Funcionarios Públicos •Trabajadores oficiales •Contratistas •Aprendices o estudiantes en prácticas •Pensionados	Somos un equipo comprometido que cuenta con las herramientas y conocimiento para cumplir con los resultados propuestos.	•Compromiso •Cultura de servicio al cliente •Buen ambiente laboral •Optimización de los procesos •Comunicación asertiva	•Desarrollo de nuevos productos y servicios •Mejoramiento de la relación interna entre colaboradores y directivos •Cero corrupción •Sentido de pertenencia •Modernización de la infraestructura física	•Informativo, Correo corporativo •Portal web •Intranet •Yammer •Skype empresarial •Eventos participativos •Informes de gestión •Comités de área •Piezas informativas •Campañas internas	•Encuesta de clima laboral •Encuesta de percepción del cliente interno (APS) •Grupos focales •Evaluación del desarrollo y la eficiencia	•Compromiso por la empresa	•Falta de cohesión organizacional
Sindicato 	Organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral.	•Sintraemsdes •Sintraserpucol •Sintranal •Sintraseo •Sintragua •Sintracolombia •Sintrasim	Ofrecemos las condiciones necesarias para el desarrollo del ejercicio sindical dentro del marco de la ley, estableciendo mecanismos de comunicación con sus representantes y demás sindicalizados.	•Respeto por las convenciones colectivas •Trabajo en equipo con el equipo directivo	•No privatización de la organización •Estabilidad laboral •Cero corrupción	•Informativo •Portal web •Intranet •Eventos participativos •Informes de gestión •Comités sindicales •Piezas informativas •Correo corporativo •Campañas internas	•Grupos focales	•Compromiso por la empresa	•Falta de cohesión organizacional
Gobierno 	Conjunto de instituciones que representan la autoridad y potestad para establecer las normas que regulan una sociedad, teniendo soberanía interna y externa sobre un territorio	• CRA • SIC • Alcaldes Municipales • Gobernadores • Policía • Senado • Cámara de representantes	Definimos de manera articulada y coordinada estrategias para la gestión integral del agua en captación, suministro, tratamiento y disposición.	•Trabajo en equipo y participación • Análisis de la región hídrica del río Bogotá • Trayectoria y experiencia en el servicio de agua • Inversión en la gestión integral del agua • Oportunidad y calidad de la información crítica para la toma de decisiones • Trámites en línea • Alineación de los programas distritales y nacionales con los empresariales	•Liderar la visión de crecimiento de la ciudad • Construcción de cultura de agua • Exportar capacidad técnica • Tener alianzas con el sector privado, público y universidades • Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo • Mejoramiento de la relación interinstitucional	•Audiencia pública •Eventos distritales participativos •Portal web •Informes de gestión	•Grupos focales	•Reglas claras que facilitan el relacionamiento	•Cambios constantes en el personal
Entes de Control 	Entidades que controlan y garantizan que los servicios a cargo del estado, prestados a través de sus entidades, cumplan con los objetivos y funciones asignadas.	• Personería Distrital • Contraloría Distrital • Veeduría Distrital • Contraloría General de la Nación • Procuraduría General de la Nación • Fiscalía General de la Nación • SSPD	Atendemos oportunamente los requerimientos de los entes de control, basados en el marco normativo para facilitar el ejercicio de sus funciones.	•Retroalimentación •Cero corrupción oportunidad y calidad de la información	•Expansión del servicio •Prestación de servicios de asesoría •Mayor acercamiento información en línea	•Eventos distritales participativos •Portal web •Informes de gestión •Visitas de seguimiento •Requerimientos	•Informes de seguimiento	•Reglas claras que facilitan el relacionamiento	•Cambios constantes en el personal

Formato: M4F

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
Aliados Estratégicos	Persona natural o jurídica que se une para alcanzar objetivos o beneficios comunes.	• Urbanizadores • Constructores	Brindamos oportunidad y calidad en la disponibilidad de servicios garantizando agilidad y transparencia.	•Comunicación permanente •Agilidad en los trámites •Oportunidad y calidad de la información	•Generación de gestión del conocimiento •Nuevos negocios	•Eventos participativos •Portal web •Informes de gestión •Requerimientos	•Grupos focales	•Posibilidad de negocios por las grandes inversiones	•Poca flexibilidad de negociación
Gremios	Organizaciones de personas o empresas que desarrollan una misma actividad económica y persigue un objetivo común	• Andesco • Acodal • Camacol • Cámara Colombiana de infraestructura • Cámara Colombiana de arquitectos • Pacto Global	Suministramos un planteamiento de valor con el objeto de transmitirlo a otros grupos de interés.	•Altos estándares en la prestación del servicio •Cuidado del medio ambiente •Participación activa •Oportunidad y calidad de la información •Transferencia de conocimiento	•Sostenibilidad empresarial •Liderar la visión de crecimiento de la ciudad •Fortalecimiento de la imagen corporativa •Campañas de educación ambiental •Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo •Buenas prácticas •Liderazgo empresarial •Referenciación competitiva	•Eventos participativos •Congresos •Portal web •Informes de gestión •Requerimientos	•Grupos focales	•Percepción como clientes •Mantenimiento de la confianza	•Falta de claridad sobre la información
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.	• Capital • Bancos • Inversionistas • Servicios • Bienes, insumos y materiales	Garantizamos condiciones transparentes en los procesos de contratación y eficiencia en la ejecución de los compromisos y calidad en los entregables de cada parte.	•Transparencia •Normas claras de calidad •Lealtad •Contratación eficiente y transparente	•Desarrollo de nuevos productos y servicios •Liderazgo empresarial •Comunicación asertiva •Investigación a través de convenios con universidades •Expansión del servicio •Presencia institucional •Sentido de pertenencia •Mayor relacionamiento •Oportunidad y calidad de la información •Nuevos negocios •Trámites en línea •Pagos oportunos	•Eventos participativos •Portal web •Informes de gestión •Requerimientos	•Grupos focales	•Prestación del servicio para futuras generaciones	•Falta de continuidad en los contratos y demora al realizar recontrataciones •Bajo nivel de planeación

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
Comunidad	Grupo de personas que se ven afectadas positiva o negativamente por la operación de la empresa.	• Población zona oferente • Comités de veeduría • Vocales de control • ONG • Comités de desarrollo y control social • Juntas de Acción Comunal • Juntas de Administración local	Promovemos calidad de vida con la prestación del servicio generando bienestar para la gente	•Prestación del servicio •Calidad de vida •Facturación razonable •Cobertura •Facilidad en los trámites •Atención al cliente •Disminución del impacto social y ambiental	•Sostenibilidad del recurso hídrico •Descontaminación del río Bogotá •Cuidado del medio ambiente •Expansión del servicio •Mayor participación en proyectos •Campañas de educación ambiental y social •Información en línea	•Audiencia pública •Espacios participativos •Eventos de gestión socio-ambiental •Factura •Comités de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios •Comités de veeduría de obra •Línea de atención 116 •Línea gratuita 01-8000116-007 •Portal web •Chat en línea •Defensoría del ciudadano •Puntos de atención •Ferias de servicio al ciudadano	•Encuestas de satisfacción •Encuesta Call center •Sistema Distrital de Quejas y Soluciones PQR's	•Cobertura y calidad del agua	•Influencia política •Altos costos tarifarios
Competencia	Otras empresas de servicios públicos domiciliarios.	• Empresas de servicios públicos • Operadores de aseo	Estamos comprometidos en adoptar ejercicios de referenciación competitiva para generar buenas prácticas	•Alianzas estratégicas •Cooperación empresarial	•Liderazgo empresarial •Referenciación competitiva	•Eventos participativos •Congresos •Portal web •Informes de gestión •Requerimientos	•Grupos focales	•Referenciación competitiva para adoptar mejores prácticas	•Manejo político que afecta la imagen corporativa.
Empresas Filiales	Empresa que es parcial o totalmente propiedad de la empresa, al poseer una participación mayoritaria con relación comercial y legal.	• Aguas de Bogotá • Caudales de Colombia • Hidros	Establecemos espacios de participación para la construcción de visión compartida.	•Eficiencia en el uso de recursos •Apoyo técnico •Generación de nuevos proyectos •Solidez financiera	•Sentido de pertenencia ciudadano •Expansión del servicio •Visión compartida •Campañas de educación ambiental •Nuevos negocios •Participación en la Empresa	•Eventos participativos •Portal web •Informes de gestión •Requerimientos •Comités de Junta Directiva	•Grupos focales	•Respaldo financiero •Sostenibilidad ambiental	•Burocracia •Falta de apropiación ciudadana por la Empresa
Medios de Comunicación	Medios de carácter masivo utilizado para llevar a cabo cualquier tipo de comunicación.	• Radio • Televisión • Prensa • Redes sociales	Contribuimos en la generación de información empresarial logrando mayor acercamiento con los grupos de interés.	•Mayor acercamiento •Herramienta de enseñanza •Suministro oportuno y veraz de la información •Retroalimentación	•Nuevos negocios •Cero corrupción •Liderazgo empresarial •Información por redes sociales	•Eventos participativos •Portal web •Informes de gestión •Requerimientos •Free-press •Boletines de prensa •Entrevistas •Audiencia pública	•Grupos focales	•Cobertura y calidad del agua •Empresa robusta	•Mal manejo de redes sociales •Percepción del servicio de aseo

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	PROPUESTA DE VALOR	ASUNTOS MATERIALES		MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	MECANISMOS DE MEDICIÓN	IMPACTOS	
				Necesidades	Expectativas			Positivos	Negativos
Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación 	Organización que tiene como función evaluar la conformidad y certificar el cumplimiento de una norma de referencia, ya sea del producto, del servicio, o del sistema de gestión de una organización.	• ICONTEC • ONAC • IDEAM	Contamos con estándares de calidad para lograr procesos certificados a través de buenas prácticas empresariales.	•Empresa certificada por estándares de calidad •Credibilidad •Innovación, investigación y desarrollo •Oportunidad y calidad de la información •Estandarización de procesos	•Mayor acercamiento •Liderazgo empresarial buenas prácticas •Certificación de todos los subsistemas •Mejores prácticas	•Eventos participativos •Portal web •Informes de gestión •Visitas de seguimiento •Requerimientos	•Informes de seguimiento	•Certificaciones y acreditaciones	•Que no exista una relación continua
Recicladores 	Organizaciones que en cualquiera de las figuras jurídicas permitidas por la normatividad vigente, incluyan dentro de su objeto social la prestación del servicio público de aseo en la actividad de aprovechamiento, se registren ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y estén constituidas en su totalidad por recicladores de oficio.	• Cooperativas • Asociaciones • Organizaciones de Recicladores.	Propendemos por el traslado oportuno de recursos para las Organizaciones de Recicladores por su actividad de aprovechamiento y por garantizar las condiciones para el acceso al maerial aprovechable.	•Mayor acercamiento •Campañas de educación ambiental y social • Traslado oportuno de los recursos por la actividad de aprovechamiento.	•Comunicación asertiva •Presencia institucional •Mejoramiento de la calidad de vida •Construcción de cultura ciudadana del reciclaje • Mecanismos eficientes para el pago oportuno.	•Eventos de gestión socio-ambiental •Eventos distritales participativos •Portal web •Informes de gestión •Comité de conciliación de cuentas con Organizaciones de recicladores.	•Grupos focales •Reunión mensual del comite de conciliacion de cuentas con Organizaciones de recicladores	•Énfasis ambiental en aguas y reciclaje	•Influencia política
Academia / Investigación 	Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación.	• Universidades • Instituciones educativas • Centros de Investigación • COLCIENCIAS	Promovemos espacios para la generación de conocimiento a través de prácticas de investigación, desarrollo e innovación.	•Empresa certificada por estándares de calidad •Sentimiento de confianza •Desarrollo en la región •Credibilidad I•nnovación, investigación y desarrollo •Información en línea	•Mayor acercamiento •Liderazgo empresarial •Inclusión de la academia en el equipo de investigación •Buenas prácticas •Financiación de proyectos •Generación de proyectos y líneas de investigación •Alianzas estratégicas para investigación	•Eventos participativos •Portal web •Informes de gestión •Requerimientos •Entrevistas	•Grupos focales	•Certificaciones y acreditaciones •Alianzas para investigación y desarrollo	•Que no exista una relación continua

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y Dirección Gestión de Calidad y Procesos, a partir del documento soporte del Plan General Estratégico 2016-2020, Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa, Ficha "15. Ética y Transparencia" del premio ANDESCO a la RSE 2017, Plan estratégico de comunicaciones y de los resultados del taller del 7 de julio de 2017.

Diálogo con nuestros grupos de interés (102-21, 102-43, 102-44)

En la siguiente tabla se relacionan los mecanismos de relacionamiento validados con las áreas de la Empresa que tienen contacto directo con los grupos de interés identificando su periodicidad, temas de interés y articulación con los elementos de la estrategia de rendición de cuentas. Los mecanismos en amarillo se encuentran pendientes de validación.

Tabla 2. Validación de mecanismos de relacionamiento de los Grupos de Interés de la EAAB – ESP.

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
Usuarios	Factura	Bimensual	Gestión Empresarial	Información
	Puntos de atención	Permanente	Gestión Comercial	Información
	Línea de atención 116	Permanente	Gestión Comercial	Información
	Línea gratuita 01-8000116-007	Permanente	Gestión Comercial	Información
	Portal web	Permanente	Gestión Empresarial	Información
	Chat en línea	Permanente	Gestión Comercial	Información
	Audiencia pública	Anual	Gestión Empresarial	Diálogo
	Ferias de Servicio	Trimestral	Gestión Comercial	Diálogo
	Defensoría del ciudadano	Permanente	Gestión Comercial	Diálogo
Distrito	Portal web	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Informes de gestión	Verificar	Cupo de endeudamiento	Información

Grupo de Interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de Interés	Elemento rendición de cuentas
	Audiencia pública	Anual	Gestión empresarial	Diálogo
	Comités de Junta Directiva	Trimestral	Obras Financiero Buen gobierno	Diálogo
	Comités intersectoriales (Aproximadamente 25)	Depende del comité	Depende del comité	Diálogo
	Eventos distritales participativos	Verificar con comunicaciones		Diálogo
Autoridades ambientales	Eventos de gestión socio-ambiental	Permanente	Gestión socio-ambiental	Diálogo
	Eventos distritales participativos Foros	Eventual	Caminatas ecológicas	Diálogo
	Portal web	Permanente	Gestión Ambiental	Información
	Informes de gestión	Semestral	Gestión Ambiental	Información
Colaboradores	Informativo, Correo corporativo	Permanente	Bienestar Capacitación SISO Servicios internos	Información
	Portal web	Permanente	Estructura orgánica y talento humano	Información

Grupo de Interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de Interés	Elemento rendición de cuentas
	Intranet	Permanente	SISO Reinducción virtual Servicios internos Concursos Activos fijos Talento humano	Información
	Informes de gestión	Según requerimiento	Talento humano Servicios administrativos	Información
	Piezas informativas	Permanente	Activos fijos	Información
	Campañas internas	Según requerimiento	Bienestar y salud	Información
	Comités de área	Permanente	Talento humano Servicios administrativos Activos fijos	Diálogo
	Evento informe de gestión	Anual	Talento humano	Diálogo
	CAT incluye correo (cat@acueducto.com.co)	Permanente	Talento humano	Información
	Comité de convivencia laboral	Por definir	Acoso laboral	Diálogo
	Comité de Ética	Trimestral	Gestión ética	Diálogo
	Comité de Archivo	Trimestral	Gestión documental	Diálogo

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
	Comité de Inventarios, Ventas, Arrendamientos, Donación y Destrucción de Activos Improductivos u Obsoletos	Semestral	Inventarios, Ventas, Arrendamientos, Donación y Destrucción de Activos Improductivos u Obsoletos	Diálogo
Sindicatos	Informativo	Permanente	Gestión Empresarial	Información
	Requerimientos de información	Permanente	Gestión empresarial Convención Colectiva	Información
	Correo corporativo	Permanente	Citaciones a reuniones Requerimientos de información	Información
	Asambleas sindicales	Eventual	Gestión empresarial Convención Colectiva	Diálogo
	Comités obrero patronales	De acuerdo a cronograma	Comité de Desarrollo Humano y Empresarial - CODHE	Diálogo
			Subcomité de Educación	
			Subcomité de Relaciones Industriales	

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
			Subcomité de Personal	
			Comité de Bienestar Social	
			Subcomité de Casino	
			Comité de Servicio Médico y Odontológico	
			Comité de Vivienda	
			Comité de Ética	
			COPASST	
	Portal web	Permanente	Gestión Empresarial	Información
	Intranet	Permanente	Gestión Empresarial	Información
	Piezas informativas	Permanente	Gestión Empresarial	Información
	Campañas internas	Según requerimiento	Gestión Empresarial	Información
	Informes de gestión	Según requerimiento	Gestión Empresarial	Información
Gobierno	Portal web	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Informes de gestión	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Audiencia pública	Anual	Gestión empresarial	Diálogo

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
	Eventos participativos	De acuerdo al evento	De acuerdo al evento	Diálogo
Entes de control	Requerimientos	Permanente	Gestión contractual	Información
	Portal web	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Informes de gestión	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Requerimientos	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Visitas de seguimiento	Permanente	Gestión empresarial	Diálogo
	Eventos participativos	De acuerdo al evento	De acuerdo al evento	Diálogo
Aliados estratégicos	Portal web	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Informes de gestión	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Requerimientos de información	Verificar con DAT		Información
	Eventos participativos	Verificar con DAT		Diálogo
Gremios	Portal web	Permanente	Acueducto y alcantarillado Aseo Jurídica Medio ambiente Comunicaciones y sostenibilidad Tributaria, contable y financiera	Información

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
	Informes de gestión	Anual	Acueducto y alcantarillado Aseo Jurídica Medio ambiente Comunicaciones y sostenibilidad Tributaria, contable y financiera	Información
	Requerimientos	Permanente	Acueducto y alcantarillado Aseo Jurídica Medio ambiente Comunicaciones y sostenibilidad Tributaria, contable y financiera	Información
	Eventos participativos – Cámaras Andesco	Mensual	Acueducto y alcantarillado Aseo Jurídica Medio ambiente	Diálogo

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
			Comunicaciones y sostenibilidad Tributaria, contable y financiera	
	Junta Directiva	Trimestral	Acueducto y alcantarillado Aseo	Diálogo
	Congreso Andesco	Anual	Acueducto y alcantarillado Aseo Jurídica Medio ambiente Comunicaciones y sostenibilidad Tributaria, contable y financiera	Diálogo
Proveedores	Audiencia de cierre	De acuerdo al proceso de contratación	Gestión contractual (Licitación pública)	Diálogo
	Audiencia de apertura de sobre económico	De acuerdo al proceso de contratación	Gestión contractual	Diálogo
	Visitas y conferencias informativas	De acuerdo al proceso de contratación	Gestión contractual	Información

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
	Portal web link "Contrate con nosotros"	Permanente	Gestión contractual	Información
	SECOP	Permanente	Gestión contractual	Información
	Informes de gestión	Anual	Gestión contractual	Información
Comunidad	Portal web	Permanente	Gestión Ambiental y Social	Información
	Puntos de atención	Eventual	Gestión Ambiental y Social	Información
	Audiencia pública	De acuerdo al proyecto	Impacto del proyecto	Diálogo
	Espacios participativos	Eventual	Gestión Ambiental y Social	Diálogo
	Eventos de gestión socio-ambiental	Eventual	Gestión Ambiental y Social	Diálogo
	Simposio	Anual	Río Bogotá	Diálogo
	ORARBO - Observatorio Regional Ambiental y de Desarrollo Sostenible del Río Bogotá www.orarbo.gov.co	Permanente	Río Bogotá	Diálogo
	Comités de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios	Semanal	Gestión Empresarial	Diálogo
	Comités de veeduría de obra	De acuerdo a la periodicidad de contrato	Avance de impacto de la obra	Diálogo

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
	Redes Sociales (fan page PTAR)	Permanente	PTAR salitre	Información
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Permanente	Gestión Ambiental y Social	Incentivos
	Requerimientos	Permanente	Gestión Ambiental y Social	Información
Competencia	Portal web	Permanente	Comercial Técnico-operativo Administrativo Financiero Tarifas	Información
	SUI – SSPD	Permanente	Comercial Técnico-operativo Administrativo Financiero Tarifas	Información
	Informes de gestión	Anual	Comercial Técnico-operativo Administrativo Financiero Tarifas	Información
	Requerimientos	Eventual	Tarifas	Información

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
	Eventos participativos Cámaras Andesco	Mensual	Acueducto y alcantarillado Aseo Jurídica Medio ambiente Comunicaciones y sostenibilidad Tributaria, contable y financiera	Diálogo
	Congresos Andesco	Anual	Acueducto y alcantarillado Aseo Jurídica Medio ambiente Comunicaciones y sostenibilidad Tributaria, contable y financiera	Diálogo
Empresas filiales	Portal web	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Informes de gestión	Mensual	Seguimiento operación	Información
	Requerimientos de información	Según requerimiento	Según requerimiento	Información
	Correo corporativo	Permanente	Citaciones a reuniones	Información

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
			Requerimientos de información	
	Eventos participativos	Semanal	Gestión social	Diálogo
	Comités	Mensual	Social	Diálogo
			Operativo	
			Comercial	
			Seguimiento de operación	
			Corporativo EAAB	
			Junta Directiva	
	Visitas de seguimiento	Mensual	Relleno sanitario	Diálogo
			Sistemas de información	
			Documental y SISO	
Medios de comunicación	Portal web	Permanente	Secciones página web	Información
	Informes de gestión	Anual	Gestión empresarial	Información
	Requerimientos	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Ruedas de prensa	Eventual	Gestión empresarial	Información
	Boletines de prensa	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Redes sociales	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Entrevistas	Permanente	Gestión empresarial	Diálogo

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
	Balance de gestión con medios de comunicación	Anual	Resultados y retos empresariales	Diálogo
Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación	Portal web	Permanente	Gestión empresarial	Información
			Publicación de certificaciones y acreditaciones	
	Informes de gestión	De acuerdo a los procedimientos de auditoría y/o acreditación	Gestión empresarial	Información
	Reportes de resultados y certificados	Permanente	Resultados de laboratorio	Información
	Requerimientos	De acuerdo a los procedimientos de auditoría y/o acreditación	Gestión empresarial	Información
	Visitas de seguimiento	De acuerdo a los procedimientos de auditoría y/o acreditación	Gestión empresarial	Diálogo
	Eventos participativos	Eventual	Foros	Diálogo
			Congresos	
			De Sistemas de gestión	
	Mesas técnicas ICONTEC	Eventual	Normalización	Diálogo
	Convenio IDIGER	Eventual	Información hidrometeorológica	Diálogo

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de interés	Elemento rendición de cuentas
Recicladores	Informes de gestión	Mensual	Recolección de sedes por material aprovechable	Información
	Eventos de gestión socio-ambiental	Semestral	Jornadas de limpieza en centros de acopio	Diálogo
	Eventos distritales participativos	Eventual	Jornada de reciclaje	Diálogo
	Comité de conciliación de cuentas con organizaciones de recicladores	Eventual	Conciliación de cuentas con organizaciones de recicladores	Diálogo
Academia / Investigación	Portal web	Permanente	Gestión empresarial	Información
	Biblioteca virtual	Permanente: De acuerdo a la necesidad	Fallo Río Bogotá	Información
	ORARBO		Estudios e investigación	
	Biblioteca	Permanente: De acuerdo a la necesidad	Normas técnicas	Información
	Documentos de investigación	De acuerdo al proceso de I+D+i	Agua y saneamiento básico	Información
	Requerimientos de información	De acuerdo al requerimiento	Agua y saneamiento básico	Información
	Publicaciones	Eventual	Gestión ambiental Gestión social	Información
	(Revistas, libros, ayudas didácticas, publicaciones indexadas			
	Eventos participativos (Ponencias, Intercambios internacionales, Foros)	Eventual	Gestión ambiental Gestión social	Diálogo
	Mesas de intercambio de conocimiento	De acuerdo a la necesidad	Gestión ambiental Gestión social	Diálogo

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, con base en las mesas de trabajo con las áreas que tienen contacto directo con los grupos de interés.

A continuación, se relacionan los mecanismos de medición validados con las áreas de la Empresa que tienen contacto directo con los grupos de interés identificando su periodicidad, temas de evaluación y articulación con los elementos de la estrategia de rendición de cuentas. Los mecanismos en amarillo son mecanismos que a la fecha no se han realizado y son propuestos para realizar de ahora en adelante. Es importante articular estos mecanismos en el procedimiento M4CE0404P Mecanismos de medición de la satisfacción de los grupos de interés.

Tabla 3. Validación de mecanismos de medición de los Grupos de Interés de la EAAB – ESP.

Grupo de Interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de evaluación	Elemento rendición de cuentas
Usuarios	Buzón de sugerencias	Permanente	Gestión Comercial	Incentivos
	Encuestas de satisfacción	Cada dos años	Gestión Comercial y Empresarial	Incentivos
	Encuesta Call center	Mensual	Gestión Comercial	Incentivos
	PQR's	Mensual	Gestión Comercial	Incentivos
Distrito	ND	ND	ND	ND
Autoridades ambientales	ND	ND	ND	ND
Colaboradores	Encuesta de clima laboral	Bianual	Clima laboral	Incentivos
	Encuesta de percepción del cliente interno (APS)	Anual	Servicios internos	Incentivos
	Medición talento humano	De acuerdo a la medición	Riesgo psicosocial Reinducción Capacitación Bienestar	Incentivos
	Evaluación del desarrollo y la eficiencia	Anual	Desarrollo y eficiencia	Incentivos
Sindicatos	ND	ND	ND	ND
Gobierno	ND	ND	ND	ND
Entes de control	Encuesta de satisfacción M4FB0114F03	De acuerdo a la visita de requerimiento de información	Gestión contractual	Incentivos
	Informes de seguimiento	Anual	Gestión empresarial	Información

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de evaluación	Elemento rendición de cuentas
Aliados estratégicos	Encuesta de satisfacción de usuarios	Cada dos años	Tiempos de atención	Incentivos
Gremios	Encuesta	Eventual	Regulación	Incentivos
Proveedores	PQR's a través de la ventanilla de contratación	De acuerdo al proceso de contratación	Gestión contractual	Incentivos
	PQR's a través del correo: licitaciones@acueducto.com.co	De acuerdo al proceso de contratación	Gestión contractual	Incentivos
	PQR's a través de la página web – link "Contrate con nosotros"	De acuerdo al proceso de contratación	Gestión contractual	Incentivos
Comunidad	Encuesta de satisfacción de usuarios	Cada dos años	Gestión empresarial	Incentivos
	Encuesta de satisfacción de eventos	De acuerdo al evento	Metodología, tiempo, (evento en general)	Incentivos
	Encuesta de satisfacción de niños	De acuerdo al evento	Metodología, tiempo, (evento en general)	Incentivos
	Encuesta de percepción PTAR	Semestral	Impacto de operación PTAR	Incentivos
	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Permanente	Gestión Ambiental y Social	Incentivos
	PQR's			
Competencia	Encuesta de satisfacción	Eventual	Proceso de elección de	Incentivos

Grupo de interés	Mecanismo	Periodicidad	Temas de evaluación	Elemento rendición de cuentas
			coordinadores de cámara de Andesco	
Empresas filiales	Encuesta de satisfacción	De acuerdo al evento	Gestión social	Incentivos
	PQR's	Mensual	Gestión comercial y operativa	Incentivos
	Encuesta de satisfacción de usuarios	Cada 2 años	Percepción del servicio de aseo	Incentivos
Medios de comunicación	Balance de gestión con medios de comunicación - Encuesta	Anual	Resultados y retos empresariales	Incentivos
Instituciones de Normalización, Certificación y Acreditación	Encuesta de satisfacción	De acuerdo a los procedimientos de auditoría y/o acreditación	Atención de la auditoría Disponibilidad Disposición	Incentivos
Recicladores	ND	ND	ND	ND
Academia / Investigación	Encuesta de satisfacción en procesos de I+D+i	De acuerdo al proceso de I+D+i	Satisfacción en el desarrollo de investigación Tiempos de respuesta Aporte en conocimiento	Incentivos

Fuente: Elaborado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos, con base en las mesas de trabajo con las áreas que tienen contacto directo con los grupos de interés.

Promovemos un trato justo y equitativo con nuestros Vocales de Control

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB-ESP cuenta con el procedimiento M4MS0402P Participación en espacios institucionales y comunitarios, en el cual se establecen los escenarios en donde la Empresa interactúa con vocales de control, a través de:

COMITÉS DE VEEDURÍA CIUDADANA: De acuerdo al manual de manejo de impacto ambiental y urbano NS-038, se realizan comités de veeduría ciudadana en los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la Empresa.

COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL - VOCALES DE CONTROL: Se socializan y discuten temas relevantes para los miembros de los vocales de control.

CONSEJO LOCAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO: Es la instancia de coordinación, planeación, consulta, asesoría, seguimiento y evaluación de la administración local para articular los procesos de gestión del riesgo en las localidades, mediante el Plan Distrital de Gestión del Riesgo y el Plan Distrital de Mitigación y adaptación al cambio climático.

CONSEJO LOCAL DE GOBIERNO: Escenario donde se define el conjunto de políticas, estrategias, instancias y mecanismos que permiten articular la gestión de los organismos y entidades distritales, de manera que se garantice la efectividad y materialización de los derechos humanos, individuales y colectivos, y el adecuado y oportuno suministro de los bienes y la prestación de los servicios a sus habitantes.

REUNIONES ÓRGANOS DE CONTROL: Espacios de control ambiental, fiscal, administrativo donde participan entidades y/o comunidades lideradas por los organismos de control Local, Distrital y Nacional.

COMISIÓN AMBIENTAL LOCAL: Instancias de coordinación que articulan las acciones de los actores estratégicos de la localidad para el fortalecimiento de la gestión ambiental local, bajo el principio de sostenibilidad, buscando el mejoramiento de las condiciones ambientales y, por lo tanto, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de cada localidad.

FERIA DE SERVICIOS: Escenarios donde se prestan servicios de atención directa a la ciudadanía por parte de las entidades distritales y de las empresas de servicios públicos.

MESAS DE TRABAJO INTERINSTITUCIONALES: Espacios de trabajo donde participan distintas entidades del orden local, distrital, regional y nacional generados por acciones jurídicas como tutelas, acciones de cumplimiento, fallos de las altas cortes o aquellos que se convocan por la necesidad institucional de materializar una política pública o la necesidad de responder a las demandas de actores de sociales o grupos de interés.

REUNIONES COMUNITARIAS: Espacios convocados por los actores sociales para dar a conocer problemáticas, necesidades hacia la búsqueda de soluciones por parte de la Empresa y si se requiere con participación de otras entidades.



Nuestros Gremios (102-13)

ACODAL
ASOCIACION COLOMBIANA DE INGENIERIA SANITARIA Y AMBIENTAL

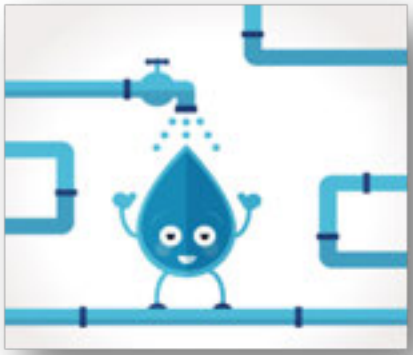
Andesco
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones

CAMACOL
CÁMARA COLOMBIANA DE LA CONSTRUCCIÓN

Premios o reconocimientos recibidos anteriormente

1.	2008: Premio Andesco a la RSE en la categoría Empresa Grande
2.	2010: Premio Andesco al Mejor Desempeño Social
3.	2011: Premio Andesco al Mejor Entorno de Mercado
4.	2012: Premio Andesco al Mejor Entorno de Trabajo
5.	2014: Finalista Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos y Comunicaciones
6.	2017: Premio Andesco al Mejor desempeño Social

Nuestros Servicios (102-2)



Servicio Acueducto

Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición, así como las actividades complementarias de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Producto o servicio: agua potable suministrada en los puntos de conexión y entrega establecidos.

CLIENTE	ATRIBUTO	CARACTERÍSTICAS DEL ATRIBUTO
Suscriptor o usuario del área de prestación del servicio.	Continuidad en la prestación del servicio.	Prestar el servicio de acueducto de manera continua, las 24 horas del día.
	Presión de servicio.	El servicio de acueducto se prestará con una presión de 15 metros de columna de agua (m c. a.), en condiciones dinámicas. Hasta un tercer piso.
	Calidad del agua potable.	El agua suministrada por la Empresa será apta para el consumo humano, con un índice de riesgo de calidad de agua IRCA <=5.

Servicio de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales de la Cuenca El Salitre



Alcantarillado sanitario. Es el sistema de estructuras y tuberías usado para recoger y transportar las aguas residuales desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten o se tratan.

Alcantarillado pluvial. Es el sistema de estructuras y tuberías usado para recoger y transportar las aguas lluvias de la ciudad hacia los ríos, humedales, canales y quebradas.

Producto o servicio: drenar las aguas residuales, lluvias y combinadas en el área de prestación del servicio.

CLIENTE	*ATRIBUTO*	*CARACTERÍSTICAS DEL ATRIBUTO*
Suscriptor o usuario del área de prestación del servicio.	Continuidad en la prestación del Servicio de alcantarillado.	Prestar el servicio de recolección, transporte y disposición de las aguas servidas y lluvias provenientes del inmueble objeto del servicio y de las áreas públicas 24 horas continuas.
	Calidad en la prestación del servicio.	Porcentaje del índice de Reclamaciones Operativas de Alcantarillado IROALC <=0,30.

Producto o servicio: tratar las aguas residuales de la cuenca El Salitre. Las aguas usadas son dirigidas a una planta de tratamiento donde se extraen basuras, grasas, arenas y materia orgánica, antes de introducirlas en el río, mediante procesos físicos, químicos y biológicos, dándole tratamiento al 30% del agua residual de Bogotá.

CLIENTE	ATRIBUTO	CARACTERÍSTICAS DEL ATRIBUTO
Entes ambientales (Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente, CAR). **Comunidad.**	Calidad en el tratamiento de las aguas residuales.	Índice de cumplimiento de remoción de sólidos suspendidos totales ICSST >=60% SST. Índice de cumplimiento de remoción de demanda bioquímica de oxígeno ICDBO >=40% DB05.
Entes de control.	Continuidad en el tratamiento de las aguas residuales.	Caudal medio de agua tratada Q=4 M3/S.

Producto o servicio: Subproducto Biosólido.

CLIENTE	ATRIBUTO	CARACTERÍSTICAS DEL ATRIBUTO
Entes ambientales (Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente, CAR). **Comunidad.** **Entes de control.**	Calidad del producto generado.	Índice de cumplimiento de la sequedad del biosólido =30 % +/-2%

SERVICIOS DE LABORATORIO

Producto o servicio: Calibración de medidores

CLIENTE	ATRIBUTO	CARACTERÍSTICAS DEL ATRIBUTO
Persona natural; empresas de suministros, entes de control	Calidad	NTC ISO 4064-1 y 2.
	Confiabilidad	Se cumple con todos los criterios establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2005 para la generación de reportes de resultados de ensayo.
	Oportunidad	De acuerdo con los tiempos establecidos en el formato M4MU0603F02 "Información de servicios de calibración de medidores".

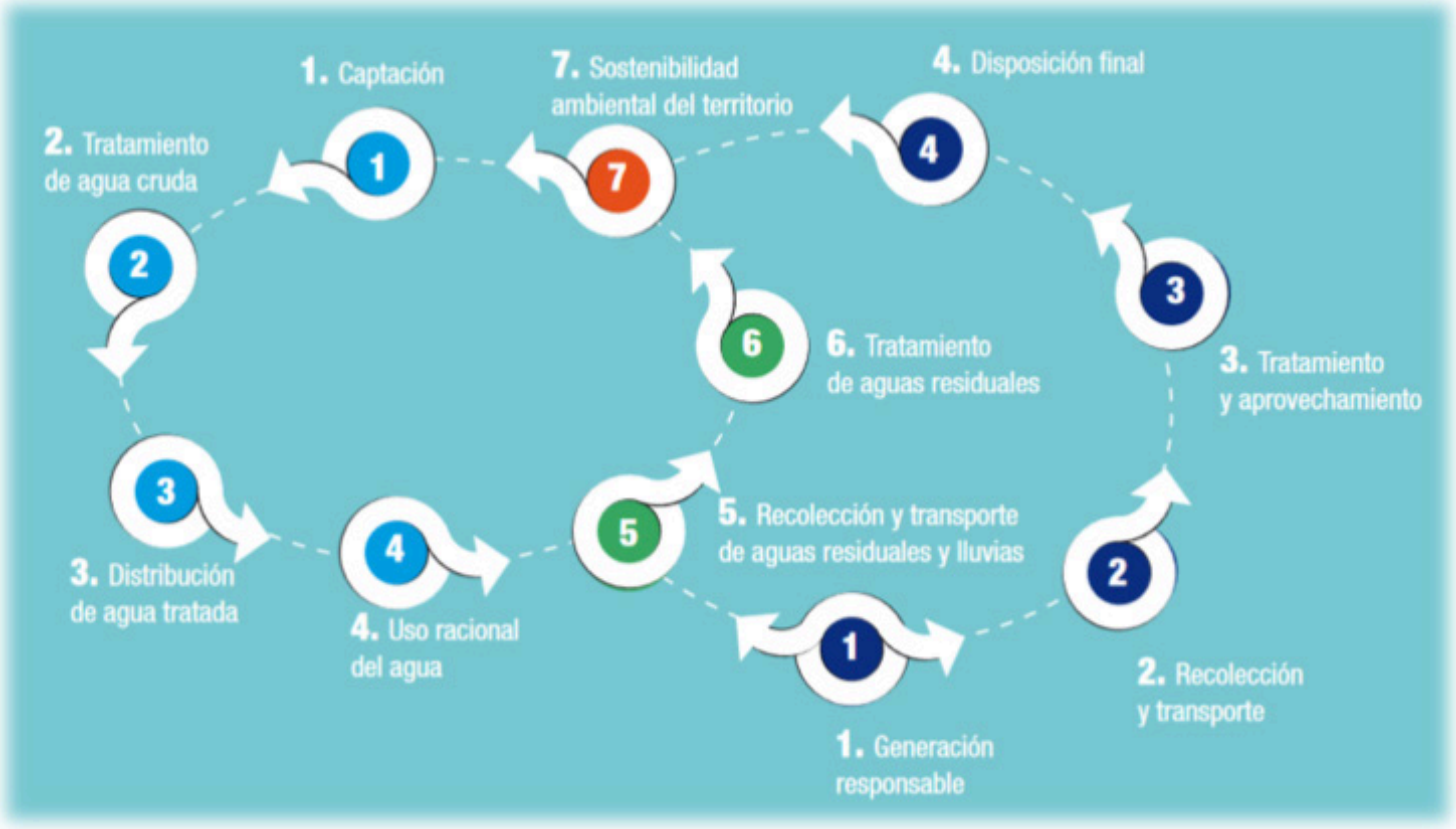
Producto o servicio: Caracterización de aguas crudas, tratadas y residuales.

CLIENTE	ATRIBUTO	CARACTERÍSTICAS DEL ATRIBUTO
Persona natural; empresas de suministros, entes de control	Calidad	Decreto 1076 de 23 de mayo de 2015 Resolución 631 de 2015.
	Confiabilidad	Se cumple con todos los criterios establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2005 para la generación de reportes de resultados de ensayo.
	Oportunidad	De acuerdo con los tiempos establecidos en el formato M4MU0603F01 "Estipulaciones técnicas y condiciones de servicios del Laboratorio de Agua".

Producto o servicio: Clasificación y resistencia de suelos y materiales de construcción.

CLIENTE	ATRIBUTO	CARACTERÍSTICAS DEL ATRIBUTO
Persona natural; empresas de suministros, entes de control	Calidad	De acuerdo con los tiempos establecidos en el formato M4MU0601F04 "Estipulaciones técnicas y condiciones de servicios del Laboratorio de Suelos".
	Confiabilidad	Se cumple con todos los criterios establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2005 para la generación de reportes de resultados de ensayo.
	Oportunidad	De acuerdo con los tiempos establecidos en el formato M4MU0601F04 "Estipulaciones técnicas y condiciones de servicios del Laboratorio de Suelos".

Gestionamos de manera integral el Agua y los Residuos Sólidos (102-9)



Servicio de acueducto
Servicio de alcantarillado
Servicio de aseo

(301-1, 303-1, 303-2, 303-3)

Millones m3

Agua en embalses	Capacidad útil	Inventario 2016	Inventario 2017
Neusa (CAR)	117,0	85,8	79,5
Sisga (CAR)	90,1	51,5	46,5
Tominé (Energia)	619,6	205,0	189,5
Total Agregado Norte	**826,7**	**342,2**	**315,4**
Tunjos	0,0	0,0	0,0
Chisacá	6,6	6,6	6,1
Regadera	3,6	3,6	2,8
Total Agregado Sur	10,2	10,2	8,8
Chuza	220,0	189,9	123,6
San Rafael	67,7	55,8	67,6
Total Sistema Chingaza	**287,7**	**245,6**	**191,1**
Volumen Total	**1.124,6**	**598,1**	**515,4**

Agua tratada y suministrada (m3/s)

Plantas de tratamiento	Capacidad instalada	2016	2017
Planta Wiesner	14,0	9,7	9,9
Planta Tibitoc	12,0	5,3	5,1
Planta el Dorado	1,6	0,4	0,4
Planta Yomasa	0,0	0,0	0,0
Planta Vitelma	1,4	0,0	0,0
Planta La Laguna	0,5	0,0	0,0
Aguas Claras	0,0045	0,003	0,005
Total	**29,48**	**15,42**	**15,44**

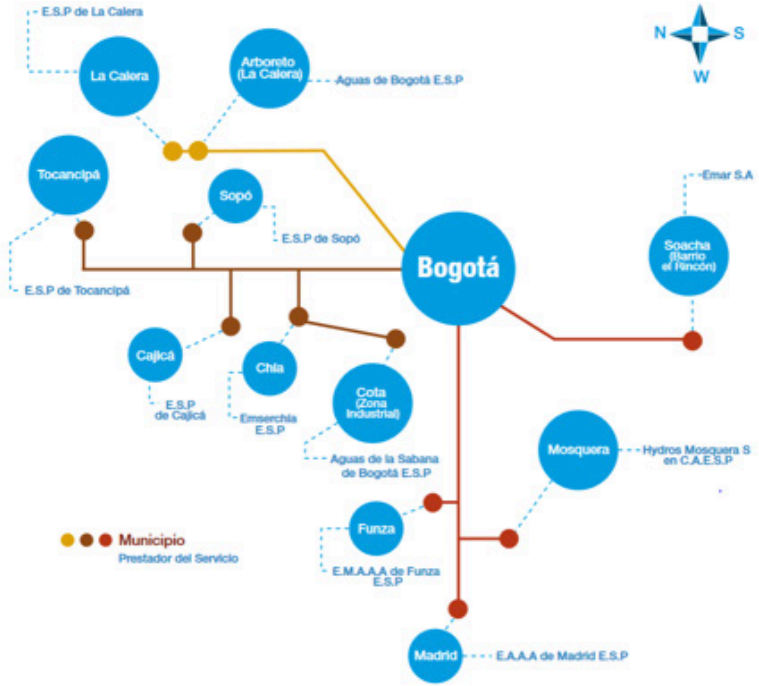
acueducto
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Kilómetros	2015	2016	2017
Redes	**Capacidad instalada**		
Redes matrices de acueducto	741	792	815
Redes distribución acueducto	8.109	8.072	8.158
Redes de alcantarillado sanitario y pluvial*	10.178	10.410	10.777
Total	**19.027**	**19.274**	**19.750**

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Zonas Donde Préstamos Nuestros Servicios

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá está ubicada en la ciudad de Bogotá D.C., en la Av. Calle 24 No 37 – 15 (102-3), Contamos con la prestación directa de servicio del Distrito Capital y municipios aledaños como son Soacha y Gachancipá. Adicionalmente, suministra agua al territorio en los municipios de Tocancipá, La Calera, Sopó, Cajicá, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, Zona industrial de Cota y otras empresas como Aquápolis, Coopjardin y Emar (102-4 y 102-6).



Nacimos hace 130 años y hoy, llevamos bienestar y calidad de vida a más de 10 millones de usuarios en Bogotá y en 11 municipios de Cundinamarca.

Nuestros Usuarios (102-7)

A diciembre de 2017 atendimos directamente a 2.190.456 suscritores en el servicio de acueducto y 2.135.782 en alcantarillado sanitario.

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2017								
Clases de Uso	Total		Bogotá		Soacha		Gachancipá	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	145.201	123.427	123.745	112.718	21.441	10.709	15	0
Estrato 2	627.305	600.401	584.795	574.742	40.859	25.659	1.647	0
Estrato 3	732.573	731.157	639.989	639.573	92.582	91.584	2	0
Estrato 4	291.979	291.898	291.979	291.898	0	0	0	0
Estrato 5	96.762	95.497	96.762	95.497	0	0	0	0
Estrato 6	76.522	75.930	76.522	75.930	0	0	0	0
Residencial	**1.970.342**	**1.918.310**	**1.813.792**	**1.790.358**	**154.882**	**127.952**	**1.664**	**0**
Multiusuario	66.289	64.982	63.975	63.286	2.174	1.696	140	0
Industrial	7.587	7.498	7.409	7.348	177	150	0	0
Comercial	141.500	140.334	138.852	138.127	2.551	2.207	94	0
Oficial	3.620	3.552	3.513	3.460	107	92	0	0
Especial	1.118	1.106	1.105	1.093	13	13	0	0
No residencial	**220.114**	**217.472**	**214.854**	**213.314**	**5.022**	**4.158**	**234**	**0**
Total	**2.190.456**	**2.135.782**	**2.028.646**	**2.003.672**	**159.904**	**132.110**	**1.898**	**0**

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

M3 Facturados 2017				
Clases de Uso	Total	Bogotá	Soacha	Gachancipá
Estrato 1	19,40	16,69	2,71	0,00
Estrato 2	78,88	73,86	4,79	0,22
Estrato 3	76,88	70,32	6,55	0,00
Estrato 4	30,68	30,68	0,00	0,00
Estrato 5	11,32	11,32	0,00	0,00
Estrato 6	10,72	10,72	0,00	0,00
Residencial	**227,88**	**213,59**	**14,06**	**0,23**
Multiusuario	12,58	12,13	0,42	0,03
Industrial	12,86	12,55	0,31	0,00
Comercial	28,96	28,38	0,56	0,02
Oficial	10,76	10,66	0,10	0,00
Especial	3,24	3,22	0,02	0,00
No residencial	**68,40**	**66,95**	**1,40**	**0,05**
Total Resid y NR	**296,28**	**280,54**	**15,46**	**0,28**
Municipios	30,68			
Carrotanques	0,33			
Total	**327,29**	**280,54**	**15,46**	**0,28**

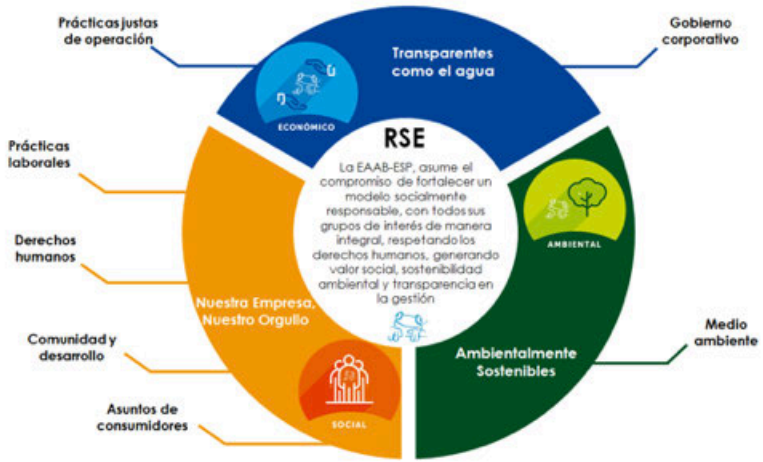


Fuente: Dirección de Planeación y control de Resultados Corporativos

Estándares Universales

CIFRAS DE REFERENCIA			
Estándar GRI:	**Pacto Global:**	**ODS:**	**ISO 26000:**
103-1 103-2 103-3			

RSE en la EAAB-ESP



El entorno económico "Transparentes como el agua" tiene como objetivo Fortalecer las prácticas de buen gobierno, éticas y transparentes en la gestión empresarial. En este entorno se materializan dos programas: Gobierno corporativo y Prácticas justas de operación. El Gobierno corporativo promueve el desarrollo de la gestión empresarial de manera articulada para facilitar la toma de decisiones. Las prácticas justas de operación tienen como propósito apropiar los principios y valores corporativos a la gestión empresarial mediante la implementación de prácticas de transparencia.

El entorno ambiental "Ambientalmente Sostenibles" tiene como objetivo Contribuir a la sostenibilidad ambiental. En este entorno se materializa el programa: Medio ambiente, el cual busca evitar el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales.

El entorno social "Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo" tiene como objetivo Promover un ambiente de trabajo digno y seguro con la participación activa y desarrollo de los grupos de interés. En este entorno se materializan cuatro programas: Prácticas laborales, Derechos humanos, Comunidad y desarrollo y Asuntos de consumidores. Las prácticas laborales buscan asegurar las condiciones de trabajo de todos los colaboradores de la Empresa. Los Derechos humanos plantean como base el cumplimiento de estos en el marco de la ley. Comunidad y desarrollo promueve la participación activa de la comunidad en la gestión empresarial. Finalmente, los Asuntos de consumidores fomentan buenas prácticas de atención y servicio al ciudadano.

Materialidad y desempeño de RSE

Entornos	Transparentes como el agua	Ambientalmente Sostenibles	Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo
	101-103 201-206	301-308	401-419
Global Reporting Initiative	73	30	34
Red Pacto Global Colombia	Principio 1, 7, 8, 9 y 10	Principio 7, 8 y 9	Principio 1, 2, 3, 4, 6 y 10
ISO 26000	Aspecto 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7 y 6.8	Aspecto 6.5	Aspecto 6.3, 6.4 y 6.8
Objetivos de Desarrollo Sostenible			

El subsistema de Responsabilidad Social Empresarial cuenta con tres entornos con sus objetivos específicos, siete programas que corresponden a las materias fundamentales señaladas en la ISO 26000 y lineamiento 15 del Sistema Integrado de Gestión, los cuales se miden conforme a los estándares GRI (36 estándares con 137 contenidos). Actualmente la EAAB-ESP contribuye a 16 ODS.

Entorno Económico





Transparentes como el Agua

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

acueducto

CIFRAS DE REFERENCIA			
Estándar GRI:	**Pacto Global:**	**ODS:**	**ISO 26000:**
201-1 al 201-3 202-1 203-1 al 203-2 204-1 205-1 al 205-3 206-1	Principios 1, 7, 8, 9 y 10	10,12,16 y 17	Aspecto 6.2, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7 y 6.8



SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (201 - 1, 201 - 2, 201 - 3)

EBITDA

A diciembre del 2017 se busca mejorar el EBITDA de 2015 en Mill$100.000 para alcanzar Mill$1.046.667, gracias a acciones que permitan aumentar los ingresos operacionales y reducir los costos y gastos efectivos; con corte a noviembre de 2017 la Empresa cuenta con un EBITDA de Mill$928.175.

Tabla 1. Resultados EBITDA 2017.

NOVIEMBRE DE 2017 Cifras en Millones de $ corrientes	ENERO A NOVIEMBRE		VARIACION REAL ENERO A NOVIEMBRE 2017 - 2016	
CONCEPTOS	REAL 2016	REAL 2017	Millones	%
** INGRESOS OPERACIONALES ACUEDUCTO	856.819	807.784	-49.035	-6%
** INGRESOS OPERACIONALES ALCANTARILLADO	583.801	731.570	147.769	25%
*** INGRESOS OPERACIONALES ASEO	146.441	177.434	30.993	21%
*** INGRESOS OPERACIONALES VENTA ENERGIA	8.317	8.721	403	5%
*** OTROS INGRESOS OPERACIONALES	407	521	114	28%
*** INGRESOS OPERACIONALES	1.595.785	1.726.030	130.245	8%
*** COSTOS Y GASTOS DE PERSONAL	236.717	250.493	13.776	6%
** HONORARIOS	25.644	35.848	10.204	40%
** GESTION ATENCION AL CLIENTE	8.652	10.936	2.283	26%
** GESTION OPERATIVA Y COMERCIAL ASEO	107.107	137.393	30.286	28%
*** COSTOS DE OPERACION Y MANTENIMIENTO	76.461	117.854	41.392	54%
** INSUMOS DIRECTOS	51.425	55.141	3.716	7%
** COSTOS Y GASTOS GENERALES	57.060	74.801	17.741	31%
*** SEGUROS	16.625	16.914	289	2%
** MEDIO AMBIENTE	51.733	59.427	7.694	15%
** IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	41.181	39.049	-2.132	-5%
*** COSTOS Y GASTOS EFECTIVOS	672.606	797.855	125.250	19%
EBITDA EN MILLONES	923.180	928.175	4.995	0,5%
EBITDA EN PORCENTAJE	57,9%	53,8%		

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El EBITDA entendido como la caja que está generando la operación para apoyar las inversiones, atender el pago de impuestos, cubrir el servicio de la deuda, el pasivo pensional y pagar utilidades, en el periodo enero a noviembre de 2017 aumento respecto al año anterior en un 0.5%, este resultado puede explicarse por:

Ingresos operacionales: El comportamiento en los ingresos de los servicios de acueducto y alcantarillado es consecuencia de la reorganización del calendario de facturación, teniendo en cuenta que algunos ciclos que venían siendo facturados en el último bimestre de 2016 fueron desplazados hacia el primer bimestre de 2017. Adicionalmente a partir de la implementación del NMT (Nuevo Marco Tarifario) en julio de 2016 se tiene una reducción en la factura media residencial en un 2.8% (reducción en el cargo variable de acueducto del 21%, incremento en el cargo variable de alcantarillado del 44%). En cuanto al servicio de aseo, el incremento se debe a la incorporación de más kilómetros de barrido y el aumento en los costos techo originado por el Nuevo Marco Tarifario.

Costos y gastos efectivos:

El concepto de Honorarios se incrementó en el periodo enero a noviembre de 2017 respecto al mismo de 2016, cabe resaltar el pago de honorarios a los árbitros de los tribunales de arbitramento entre la EAAB y Aguazul, la incorporación de personal profesional para dar soporte a los proyectos de la Estructura ecológica principal y la contratación del apoyo técnico y jurídico para las actividades asociadas al servicio de aseo y el cupo de endeuda-miento.

Igualmente el concepto de gestión operativa y comercial aseo se incrementó respecto al mismo periodo de 2016, teniendo en cuenta la remuneración a Aguas de Bogotá por las actividades operativas y complementarias del servicio de aseo, debido a que esta obedece al aumento en la cantidad de kilómetros barridos y en los costos techos por actividad.

En cuanto los costos de operación y mantenimiento, en el 2017 se redujo el rezago que la Empresa traía respecto al mantenimiento de las estructuras de alcantarillado y la recuperación de espacio público, por tal razón el valor causado es superior.



Es necesario comentar que la Empresa viene trabajando en la definición de políticas para el uso eficiente de los recursos, para lo cual se prepararon las resoluciones internas No 0774 por la cual se modifica para la vigencia 2018 la actualización de las tarifas de honorarios para prestación de servicios y consultoría; No 880 por la cual se modifican los topes máximos de tarifas en la contratación de estudios, diseños e interventorías y No 881 que modifica la metodología de cálculo de la administración e impacto urbano para construcción, rehabilitación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Adicionalmente, la Empresa desarrolló para el cumplimiento de este indicador las siguientes estrategias:

Personal activo

Definir estrategias para reducir costos y gastos de personal en horas extras: A través de la Circular 006 del 27 de febrero de 2017 se establecen lineamientos claros que permiten el manejo del tiempo efectivo para el desarrollo de las actividades y procesos a cargo en las jornadas laborales establecidas.

Ajustar e implementar política de teletrabajo: En febrero de 2017 se firma el pacto para activar el Teletrabajo entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y la EAAB ESP. Se realizaron dos talleres de sensibilización para dar a conocer esta modalidad de trabajo. En agosto se dio apertura a la convocatoria de inscripción, en la cual participaron 42 personas. Teniendo en cuenta el manual de funciones de los cargos de los 42 funcionarios inscritos, se verificó que las actividades bajo su responsabilidad fueran teletrabajables. A los inscritos se les realizará una evaluación por parte de la Agencia Pública de Empleo del SENA y una visita técnica por parte de la EAAB-ESP, para verificar el cumplimiento de requisitos.



Seguros

Ajustes a la póliza de responsabilidad civil de servidores públicos: De acuerdo con la revisión de la evaluación de las condiciones de riesgo del mercado frente a las capacidades de suscripción de riesgos disponibles en el mercado actualmente se determinó la necesidad de ajustar las condiciones de amparo de la póliza de Responsabilidad Civil Administradores y Directores No. 8001481546 contratada por la Entidad para la transferencia del riesgo de pérdida por Perjuicio o Detrimento Patrimonial al sector asegurador.

Ahorros en la contratación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT): $ 90.655.720 a través del SOAT de 678 vehículos.

Retornos o devoluciones gestionados por buena experiencia:

Tabla 2. Retornos o devoluciones gestionados con La Previsora S.A.

ASEGURADORA	CONTRATO DE SEGUROS	RETORNO OBTENIDO
La Previsora S.A.	Vida grupo deudores 1001274. Loss Ratio = 00%	$ 17.072.187
	Automóviles acueducto 1009893. Loss Ratio =37.47%	$ 23.600.812
	Todo riesgo equipo & maquinaria aseo 1002549. Loss Ratio = 6.54%	$ 18.180.422
TOTAL PREVISORA		**$58.853.421**

Fuente: Secretaría General.

Tabla 3. Retornos o devoluciones gestionados con Allianz Seguros.

ASEGURADORA	CONTRATO DE SEGUROS	VALOR
Allianz Seguros S.A.	Todo Riesgo Daño Material. Loss Ratio = 6.96%	$ 328.668.902
	Responsabilidad Civil Extracontractual. Loss Ratio = 24.11%	$ 30.060.499
	Casco Navegación. Loss Ratio = 00%	$ 2.372.913
	Incendio Deudores. Loss Ratio = 00%	$ 17.753.205
TOTAL ALLIANZ		**$ 378.855.519**
TOTAL DEVOLUCIÓN		**$ 437.708.940**

Fuente: Secretaría General.

Otros costos y gastos

Definir estrategias para reducir costos y gastos generales y efectuar diagnóstico y modelo eficiente del parque automotor: Se elaboraron estudios de mercado para la evaluación costo beneficio de las estrategias para reposición y mantenimiento del parque automotor.

Ahorros en costos de seguridad y vigilancia: Se logró un ahorro del 15% correspondiente a $1.490 millones en el proceso de arrendamiento, instalación configuración y puesta en funcionamiento del sistema de vigilancia electrónico mediante circuito cerrado de televisión, tecnología IP y controles de acceso. Adicionalmente, se logró ahorro en el proceso de contratación de la vigilancia y segu-ridad privada para la EAAB-ESP de 2.1662% equivalentes a $ 463 millones. Como complemento se realizaron las siguientes actividades:

- Fortalecimiento continúo de las alianzas estratégicas con la Policía Nacional para contar con apoyos permanentes en el control de delitos que afectan al patrimonio de la EAAB-ESP.

- Reducción del 83% en pérdidas de activos, a través de la implementación de campañas educativas y capacitaciones de sensibilización enfocadas a la prevención, generación y fortalecimiento de una cultura de seguridad.

- Ampliación del 63% de la cobertura en el monitoreo y control de las instalaciones de la EAAB-ESP con tecnología de última genera-ción, pasando de 305 a 500 cámaras de video vigilancia incluido el monitoreo de tanques, plantas, estaciones de bombeo y los sis-temas de abastecimiento como el Parque Nacional Natural Chin-gaza.

- Reingeniería de la sala de monitoreo y control del CCTV incorporando un Video-Wall.

- Cero afectaciones al patrimonio de la Empresa, gracias a los acompañamientos de escoltas de vigilancia humana a comisiones de la EAAB-ESP privilegiando la seguridad de funcionarios, maquinarias, herramientas y equipos de la operación.

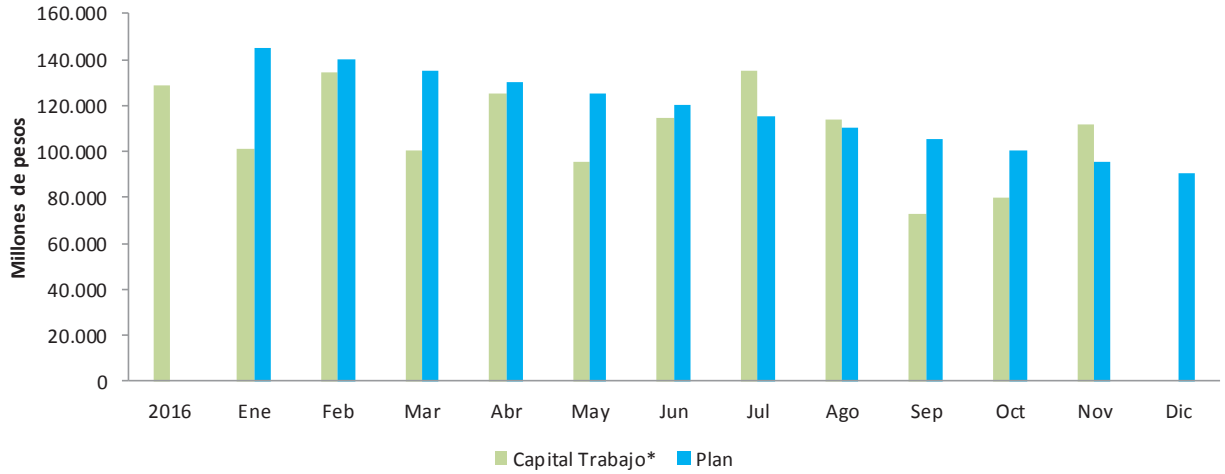
- 3.720 procedimientos de control y neutralización en predios de la Empresa.



Capital de trabajo

Por su parte, el capital de trabajo pretende reducir en Mill$ 60.000 con respecto a 2015 a diciembre de 2017 con la ejecución de actividades relacionadas con cuentas por cobrar y pagar. A noviembre de 2017, el capital de trabajo esperado mediante la gestión de las cuentas por cobrar, excluyendo estimados y transferencias de subsidios y las cuentas por pagar de proveedores se ubica en $111,902 millones, que representa una reducción de $17,204 millones en relación a 2016. La reducción del Capital de Trabajo, se explica por el mayor incremento en las cuentas por pagar de proveedores que el incremento de las Cuentas por Cobrar.

Figura 1. Resultados capital de trabajo 2017.



			2017											
	2015	2016	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Logro %			143,8	104,2	134,3	103,9	130,9	105,0	85,3	97,0	143,7	125,8	85,1	
Capital Trabajo*	150.234	129.106	100.988	134.612	100.715	125.361	95.663	114.460	135.032	113.694	73.210	79.693	111.902	
Plan			145.234	140.234	135.234	130.234	125.234	120.234	115.234	110.234	105.234	100.234	95.234	90.234
Reducción			49.245	15.622	49.518	24.872	54.571	35.774	15.201	36.540	77.023	70.541	38.332	60.000

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Ahorros por el modelo de proveeduría estratégica (414 - 1)

La EAAB-ESP tiene como meta implementar el modelo de proveeduría estratégica para lograr ahorros entre 8 y 15% que permita: Gerenciar el proceso de proveedu-ría mediante indicadores de gestión que logren medir y mejorar la efectividad y la eficiencia en términos de ahorro en tiempo y costo del proceso, estandarizar prác-ticas de proveeduría para las diferentes áreas de la Empresa, desarrollar vehículos comerciales que permitan anticipar las necesidades, agregar demanda, disminuir esfuerzo administrativo y mejorar la oportunidad del proceso e implementar y pro-mover los mecanismos para mejorar el relacionamiento con proveedores.

Durante el mes de febrero se identificó que el subproceso de contratación requiere mejorarse a fin de cumplir con el reto de invertir 3,6 billones en los próximos 4 años, generando un EBITDA de $800.000 millones, para lo cual se requiere un modelo óptimo de proveeduría que asegure la eficiencia, oportunidad y agregación de valor (ahorros) para su cumplimiento, conllevando la implementación de mejores prácticas tales como: gestión de proveedores, e-sourcing, entre otros; aseguran-do así el mejoramiento de la percepción de transparencia y agregación de valor (ahorros) para la Empresa. Para 2017 se generó un ahorro del 8,24% equivalente a Mill$67.528 a través de la implementación del proyecto en 5 ejes: Transparencia, gobernabilidad y alineación estratégica, procesos y normatividad, talento humano y tecnología. A la fecha se ha realizado los siguientes ajustes por ejes, que forta-lecen la transparencia, la gobernabilidad y la simplificación de la normatividad del proceso de contratación:

Eje de transparencia

Ajuste de las condiciones y términos de los procesos de selección, atendiendo las mejores prácticas de los modelos de Colombia Compra Eficiente: Agregando cambios como compromiso anticorrupción, regulación de los requisitos para oferentes plurales, introducción de la exigencia del RUP como mecanismo de verificación de requisitos financieros y de experiencia general. Igualmente se construyeron las condiciones y términos para la invitación pública simplificada, como nuevo proceso de selección incluido en el manual de contratación y se ajustaron los formatos de solicitud de pedido acondicionándola al nuevo modelo de contratación.

Directrices contractuales - Circular No. 010 de 2017:

- Promover la apertura de la contratación a nuevos proveedores y/o nuevos sectores que normalmente no acce-dían a contratar con la EABA-ESP, por medio de la inclusión del RUP en los procesos de contratación pública y contrataciones directas de suministro, obra, consultoría e interventoría que superen los 100 SMLMV, tanto para verificación de requisitos habilitantes como para la revisión de multas.

- Incrementar la transparencia fundamentados en: la selección objetiva de contratistas y entendimiento adecuado del mercado, por medio de estudios del sector para establecer requisitos habilitantes proporcionales con lo que se pretende contratar, conforme las prácticas utilizadas por Colombia Compra Eficiente.

- Incrementar la eficiencia y control del proceso de contratación, facilitando procedimiento de radicación de solicitudes, eliminando la planilla de aprobación por parte de la Gerencia General, lo cual redujo en 6 días promedio el tiempo de revisión y gestión de solicitudes.

- Alineación y optimización de la normatividad que regula el proceso contractual, derogando cinco (5) circulares dispersas, e introduciendo modificaciones que garanticen el desarrollo de los principios de planeación, selección objetiva, transparencia, eficacia, moralidad, y economía.

- Elaboración de estudios del sector para establecer requisitos habilitantes proporcionales con lo que se pretende contratar, conforme las prácticas de Colombia Compra Eficiente.

Manual de Contratación - Resolución 0703 de 2017: Se cambió el Manual de Contratación, agregando nuevas directrices para garantizar la eficiencia, transparencia y trazabilidad del proceso, tales como:

- Fortalecer las atribuciones de la Dirección de Contratación y Compras para alinearlas al nuevo modelo contractual, de forma que se asegure la agregación de valor y control del proceso de selección.
- Fortalecer el esquema del registro de proveedores para asegurar la implementación del mismo a fin de mejorar el relacionamiento con proveedores y la mitigación de eventuales riesgos reputacionales y/o financieros.
- Determinar funciones integrales de los comités evaluadores asegurando el ejercicio de evaluación de ofertas con total autonomía, independencia y confidencialidad.
- Reforzamiento de requisitos para los estudios previos que soportan las solicitudes de contratación.
- Desincentivación de la contratación directa, incluyendo la modalidad de Contratación Pública Simplificada, para garantizar pluralidad, publicidad y transparencia en las contrataciones entre 250 y 1000 SMLV.
- Mejorar la cláusula de mora y atrasos para garantizar el derecho a la defensa y el debido proceso. Igualmente se emitieron directrices contractuales desde la Gerencia General, entre las que se pueden destacar las siguientes:
- Revisión detallada del presupuesto de los procesos, especialmente los de obra, a través de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
- Definición de requisitos de evaluación y asignación de puntaje para contratos de obra y de suministro, evaluando únicamente el componente económico. Cualquier otro requisito debía ser incluido como requisito de experiencia habilitante.
- Revisión de los informes de evaluación de los procesos con los ordenadores del gasto, previo a su publicación.

Ajuste precios SAI y resoluciones: Avance en la actualización de los precios SAI, insumo para estructurar los presupuestos de los procesos de obra, así como de las resoluciones que regulan las tarifas para interventorías, consultorías y prestaciones de servicios. Con la actualización de la información, unificación de descripciones, actualización tarifaria y recomendaciones de mejora que se reciban, el SAI tomará relevancia como herramienta de consulta permanente y confiable para establecer los presupuestos y correr las modelaciones de los proyectos desde el punto de vista económico. Lo anterior aunado a la metodología de construcción de AIU e Impacto Urbano que emitió la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Mesas de trabajo con la Personería Distrital, la Cámara de Comercio de infraestructura y el IDU: Para identificar mejores prácticas de transparencia en los procesos públicos, como estandarización de criterios de experiencia a nivel transversal, establecimiento de áreas cerradas y monitoreadas para adelantar las evaluaciones de ofertas, formalización de un órgano de gobierno en la contratación, entre otras.

Figura 2. Principales cambios en la contratación de la EAAB.



Fuente: Secretaría General

Como retos se tienen: Mejora de la página web, divulgación de los cambios al proceso tanto a nivel de los gremios (CCI, Andesco, entre otros), como a entes de control (Contraloría, Procuraduría, Veeduría, Personería) e implementar la mesa sectorial entre EAAB – EPM – ISA- EEB, entre otras, con la cual se puedan compartir mejores prácticas de proveeduría, análisis de problemáticas comunes, conocimiento del mercado y eventuales negociaciones conjuntas.

Eje de Gobernabilidad

- Definición y divulgación del modelo de rendición de cuentas a la Gerencia General.
- Emisión de la resolución de delegación de ordenación del gasto a los Gerentes Corporativos.
- Mesas de trabajo periódicas con áreas ejecutoras, con el fin de hacer seguimiento al Plan de Compras y Contratación.

Como retos se tienen: Implementar el modelo de gobierno del proceso de proveeduría con el Comité de Inversiones, Comité Corporativo y Junta Directiva, implementar Buen Gobierno - Código de ética con el principio de actuación para proveedores y compromiso anticorrupción y política de estandarización de experiencia, requisitos técnicos e indicadores financieros.

Eje de Procesos y normatividad

- Implementación de la gestión contractual por categorías, la cual permitió estandarizar criterios y especializar funcionarios de la Dirección en cada categoría, lo que redundó en el eficiente ejercicio de contratación del final del año 2017 donde se adelantaron más de 150 procesos de selección públicos en dos meses.
- Designación de comités evaluadores interdisciplinarios que permitan realizar evaluaciones integrales.
- Procedimiento de acuerdos marco y plan de trabajo para diez (10) Acuerdos Marco, de los cuales sólo se logró adelantar el acuerdo marco de ferretería.
- Ajuste de circulares y normas para regular la sustentación e inclusión de estudios previos y estudios de mercado en las solicitudes de contratación.
- Revisión y evaluación de criterios para asegurar la selección objetiva de los invitados en procesos directos.

Como retos se tienen: Rediseño del proceso de gestión contractual para la implementación de SAP-ARIBA, ajuste manual de contratación incorporando modalidad de contratación basada en criterios técnicos (precalificación) yevaluación de desempeño de proveedores, modificación proceso de inventarios y de supervisión e interventoría e incorporación del procedimiento de gestión del cambio.

Eje de Talento Humano

- Vinculación de un director y líderes calificados: con experiencia específica en proveeduría estratégica superior a 10 años.
- Capacitación a comités evaluadores.
- Alineación de criterios equipo de la Dirección y Compras.
- Capacitación en criterios de contratación a diferentes áreas.
- Capacitación en RUP (Registro Único de Proponentes).

Como retos se tienen: Definición de perfiles, competencias y estructura de la Dirección de Compras y Contratación, capacitación en ARIBA.



Eje de Tecnología

Se definió el alcance del proyecto de soporte tecnológico en el marco del proyecto de proveeduría estratégica, el cual una vez implementado asegurará: auditoría, medición, control, eficiencia, mejora en la percepción de transparencia en la gestión de contratación y soporte electrónico al proceso desde la solicitud hasta la suscripción del contrato. De forma esquemática el proceso soportado en SAP ARIBA y SAP ERP quedará como sigue:

Figura 3. Esquema del modelo de proveeduría estratégica.



Fuente: Secretaría General

Como retos se tienen: Implementación y estabilización de la Herramienta SAP-ARIBA y mejoramiento de la capacidad de respuesta, velocidad y almacenamiento de información en SIL y en el File Server que utiliza la Dirección de Contratación.

SOSTENIBILIDAD OPERATIVA

Ejecución del plan de inversiones (203-1)

Tabla 4. Ejecución del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP.

		CORTE DICIEMBRE 31 DE 2017							
Eje estratégico	**Proyecto de Inversión**	**Magnitud meta**	**Logro**	**% Avance**	**Presupuesto Disponible en pesos**	**Presupuesto Ejecutado en pesos**	**% Ejecución**	**Giros vigencia en pesos**	**% Giros sobre el presupuesto disponible**
Pilar Democracia Urbana	*0019-Construcción de redes locales para el servicio de alcantarillado pluvial*	*19,32*	*14,28*	*73,9%*	*40.956.543.754*	*34.849.276.073*	*85,09%*	*13.235.903.085*	*32,32%*
	0020-Construcción de redes locales para el servicio de alcantarillado sanitario	*16,84*	*8,43*	*50,1%*	*16.396.121.441*	*15.554.949.960*	*94,87%*	*5.784.002.173*	*35,28%*
	0021-Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario	*100*	*90,5*	*90,5%*	*4.420.792.167*	*3.919.801.827*	*88,67%*	*287.507.060*	*6,50%*
	0022-Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado pluvial	*4,52*	*1,96*	*43,4%*	*44.280.994.601*	*42.303.547.069*	*95,53%*	*15.751.329.227*	*35,57%*
	0050-Renovación, rehabilitación o reposición de los sistemas de abastecimiento, distribución matriz y red local de acueducto	*61,46*	*27,76*	*45,2%*	*120.300.173.266*	*96.990.135.630*	*80,62%*	*31.422.301.171*	*26,12%*

Eje estratégico	Proyecto de Inversión	CORTE DICIEMBRE 31 DE 2017							
		Magnitud meta	Logro	% Avance	Presupuesto Disponible en pesos	Presupuesto Ejecutado en pesos	% Ejecución	Giros vigencia en pesos	% Giros sobre el presupuesto disponible
Pilar Democracia Urbana	*0051-Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario*	*40,49*	*23,83*	*58,9%*	*122.517.817.543*	*104.546.899.312*	*85,33%*	*20.958.150.312*	*17,11%*
	0052-Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial	*22,85*	*12,53*	*54,8%*	*88.838.878.998*	*79.249.341.489*	*89,21%*	*14.769.029.873*	*16,62%*
	0053-Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado combinado	*100*	*100*	*100,0%*	*688.978.264*	*688.978.264*	*100,00%*	*313.571.087*	*0,00%*
	0054 Acciones para el saneamiento del Río Bogotá	*100*	*2,2*	*2,2%*	*43.785.942.829*	*22.684.857.426*	*51,81%*	*10.375.365.497*	*23,70%*
	0068 Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial	*100*	*100*	*100,0%*	*75.450.571.566*	*75.448.693.239*	*100,00%*	*63.186.271.579*	*83,75%*
	0081 Corredores Ambientales	*0,75*	*0,29*	*38,7%*	*47.928.359.588*	*39.955.512.527*	*83,37%*	*19.675.267.173*	*41,05%*

Eje estratégico	Proyecto de Inversión	CORTE DICIEMBRE 31 DE 2017 Magnitud meta	Logro	% Avance	Presupuesto Disponible en pesos	Presupuesto Ejecutado en pesos	% Ejecución	Giros vigencia en pesos	% Giros sobre el presupuesto disponible
	7334-Construcción y expansión del sistema de abastecimiento y matriz de acueducto	*9,67*	*3,62*	*37,4%*	*124.364.636.725*	*93.067.572.807*	*74,83%*	*23.611.449.892*	*18,99%*
	7338-Construcción de redes locales para el servicio de acueducto	*12*	*2,07*	*17,3%*	*12.180.546.466*	*5.785.674.399*	*47,50%*	*1.053.917.577*	*8,65%*
Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética	*0082 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos*	*0,81*	*0,12*	*14,8%*	*25.661.024.030*	*22.619.698.113*	*88,15%*	*3.539.167.166*	*13,79%*
	7341-Adecuación hidráulica y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos y cuencas abastecedoras	*100*	*97,68*	*97,7%*	*12.868.375.410*	*12.465.661.369*	*96,87%*	*1.888.281.929*	*14,67%*
Eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	*0055-Fortalecimiento administrativo y operativo empresarial*	*100*	*56*	*56,0%*	*26.943.728.475*	*22.988.947.869*	*85,32%*	*12.316.447.381*	*45,71%*
			TOTAL		*807.583.485.123*	*673.119.547.373*	*83,35%*	*238.167.962.182*	*29,49%*

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

A continuación se relacionan los principales proyectos de inversión:

PROYECTO: Revestimiento de los túneles de conducción del sistema Chingaza

ALCANCE: Sectores I) túnel a presión y II) túnel a flujo libre

Obra: $ 88.700 millones

Interventoría: $ 9.700 millones

Impacto: Aproximadamente el 70% de la población de Bogotá y su área de influencia.

Avance Físico: 28% Avance Financiero: 15,34%
Descripción: Revestimiento en concreto.

Está previsto finalizar en el año 2020, realizando para ello, dos (2) intervenciones anuales.

Localización



Beneficio: Mitigar la vulnerabilidad y aumentar la confiabilidad en la conducción de agua cruda del Sistema Chingaza a la Planta Francisco Wiesner y así garantizar el caudal requerido por la ciudad de Bogotá y los municipios anexos.



Sector flujo presión



Sector flujo Libre

PROYECTO: Rehabilitación estructural de los concretos de las Plantas Dorado y Laguna

ALCANCE: Intervención 71 estructuras de la planta de tratamiento El Dorado y 38 Estructuras de la planta de tratamiento La Laguna

Obra: $ 7.260 millones

Interventoría: $ 572 millones

Impacto: Aproximadamente el 10% de la población de Bogotá localizada en la zona sur.

Avance Físico: 19,31% Avance Financiero: 12,03%

Descripción: Rehabilitación para conservar su estabilidad estructural, para mantener la calidad del agua y evitar pérdidas técnicas por fugas.

Localización



Beneficio: Conservar la estabilidad estructural de las plantas El Dorado y Laguna, así como mantener la calidad del agua y continuidad de suministro de agua potable.



PROYECTO: Construcción de las obras de captación y paso de caudal ecológico y del sistema de medición de caudales del sistema Río Blanco – Fase I

ALCANCE: Ejecutar las obras en las quebradas Cortadera, Horqueta I, Palacio, Piedras Gordas y obras anexas

Obra: $ 3.800 millones

Interventoría: $ 980 millones

Impacto: Todos los usuarios que se abastecen del sistema de acueducto de Bogotá.

Avance Físico: 46,44%
Avance Financiero: 46,44%

Descripción: Construcción de bocatomas de captación de fondo, con las respectivas estructuras para la captación y el paso del caudal ecológico. El proyecto permitirá la operación remota de las bocatomas permitiendo la interrupción de la captación en el momento en que se evidencia deterioro en el valor de la turbiedad.

Localización



Beneficio: Aumentar el caudal de suministro confiable continuo del sistema de abastecimiento mediante la rehabilitación y optimización de la infraestructura existente en las quebradas Cortadera, Horqueta I, Palacio, Piedras Gordas del sistema río Blanco que alimentan al Sistema Chingaza.





PROYECTO: Estudio de Factibilidad de la navegabilidad del Río Bogotá para la implementación del Proyecto Ciudad Río

Consultoría: $354.741.523

Localización



Impacto: 777.326 usuarios beneficiados de Suba, Engativá, Fontibón, Kennedy, Bosa y Soacha

Avance Físico: 20 %
Avance Financiero: 20 %

Descripción: Diagnóstico de la navegabilidad del Río Bogotá incrementando el nivel de agua por medio de estructuras de control de caudales, con el fin de promover la utilización racional y ordenada durante todo el año de una navegación fluvial segura, manteniendo la conectividad entre los diferentes tramos (niveles) para el paso de peses y embarcaciones, preservando el medio ambiente de acuerdo con los criterios de desarrollo sostenible.

Beneficio: Conocimiento de los factores técnicos hidrológicos e hidráulicos, entre otros para la navegabilidad del Río Bogotá teniendo en cuenta el control aguas abajo en Alicachín, volúmenes de agua disponibles, sus usos, trasvase de la cuenca Chingaza y la interacción entre el parque lineal y el desarrollo urbanístico que se realizará paralelo al tramo del Río, entre la desembocadura del Río Salitre y la desembocadura del Río Tunjuelo.

Generación de Empleo: 11 personas de Mano de Obra Calificada.

Macroproyecto: 81. Corredores Ambientales (Paisajismo Urbano).

PROYECTO: Diseño detallado de 90 estructuras de separación de caudales sanitario en redes de alcantarillado pluvial incluidas en el Plan de Identificación y Corrección De Conexiones Erradas - PICCE y el Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV

Consultoría: $1.283.942.146
Interventoría: $311.287.950

Impacto: 7.797.680 habitantes beneficiados de las cuencas Torca, Salitre, Fucha y Tunjuelo.

Avance Físico: 77 %
Avance Financiero: 36.85 %

Descripción: Eliminación de vertimiento de aguas residuales a cuerpos hídricos de la Ciudad por concepto de conexiones erradas.

Localización



Descripción: Eliminación de vertimiento de aguas residuales a cuerpos hídricos de la Ciudad por concepto de conexiones erradas.

Beneficio: Mejoramiento de la calidad del recurso hídrico de los principales cuerpos de agua de la Ciudad.

Generación de Empleo: 30 personas de mano de obra calificada y 2 personas de mano de obra no calificada.

Macroproyecto: 82. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

PROYECTO: Estudios y diseños detallados para la renovación de los sistemas troncales de alcantarillado de la subcuenca Arzobispo-Galerías

Consultoría: $964.304.213
Interventoría: $190.000.000

Impacto: 133.432 habitantes de la cuenca Fucha (UPZ's: 090 Pardo Rubio; 091 Sagrado Corazón; 092 La Macarena; 093 Las Nieves; 098 Los Alcázares; 099 Chapinero; 100 Galerías; 101 Teusaquillo; 102 La Sabana; 103 Parque Salitre; 106 La Esmeralda).

Avance Físico: 77.81 % Avance Financiero: 75.56 %

Descripción: Diseños detallados para la renovación de la subcuenca Arzobispo Galerías ubicada en el sector centro - oriental de la ciudad drena los interceptores de red troncal combinados Arzobispo Izquierdo y Derecho, y son dispuestos finalmente en el límite occidental de la sub cuenca en el canal Salitre, a la altura de la Avenida carrera 30 con calle 49A.

Localización



Beneficio: Aumento de la capacidad hidráulica y saneamiento de la subcuenca Arzobispo Galerías como medida de mitigación al crecimiento poblacional y el cambio climático.

Generación de Empleo: 30 personas de mano de obra calificada.

Macroproyecto: 51. Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario.

PROYECTO: Ingeniería de detalle para la renovación del sistema troncal de alcantarillado combinado de la subcuenca Salitre Gravedad

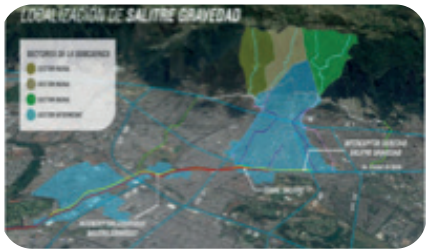
Consultoría: $2.147.013.765
Interventoría: $432.900.999

Impacto: 297.258 habitantes de la cuenca Salitre (UPZ's: 021 Los Andes; 022 Doce de Octubre; 025 La Floresta; 026 Las Ferias; 029 El minuto de Dios; 090 Pardo Rubio; 098 Los Alcázares; 099 Chapinero; 103 Parque Salitre).

Avance Físico: 53.39 % Avance Financiero: 47.73 %

Descripción: Diseños detallados para la rehabilitación hidráulica, estructural, ambiental y operativa del sistema combinado de la subcuenca Salitre Gravedad que se encuentra localizada en la zona centro-oriental de la cuenca Salitre con un área de 1.753,20 hectáreas y comprende sectores urbanos desde la calle 63 hasta la calle 100 y desde los cerros Orientales hasta la Avenida Boyacá, que drenan a través de los interceptores derecho e izquierdo los caudales combinados.

Localización



Beneficio: Aumento de la capacidad hidráulica y de recolección de aguas residuales y lluvias de acuerdo a la redensificación y extensión del servicio de alcantarillado y mejoramiento ambiental de los cuerpos de agua receptores de la subcuenca Salitre Gravedad por medidas correctivas del vertimiento de aguas residuales a los canales de aguas lluvias.

Generación de Empleo: 31 personas de mano de obra calificada

Macroproyecto: 82. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

PROYECTO: Estudios complementarios para la renovación estructural e hidráulica de los Canales Córdoba, Comuneros y Fucha, así como de los canales de las cuencas Torca y Salitre, en los sectores identificados como críticos

Consultoría: $687.431.901

Impacto: 5.637.415 habitantes de la cuenca Fucha, Salitre, Torca y Fucha

Avance Físico: 100 % *Avance Financiero: 100 %*

Descripción: Adelantar los estudios y diseños para la renovación, estabilización y adecuación de los sectores críticos en los canales que se encuentran en mal estado en su estructura, además de estar afectados hidráulicamente por erosión y variabilidad climática.

Localización



Beneficio: Aumento de la capacidad hidráulica y mejoramiento de las condiciones estructurales e hidráulicas de los cuerpos de agua.

Generación de Empleo: 31 personas de mano de obra calificada

Macroproyecto: 82. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

PROYECTO: Ingeniería de detalle para la renovación del sistema troncal de alcantarillado combinado de la subcuenca Salitre Bombeo

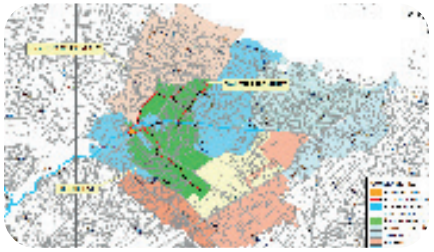
Consultoría: $1.751.153.183
Interventoría: $249.173.330

Impacto: 174.155 habitantes de la cuenca Salitre (UPZ's: 021 Los Andes; 022 Doce de Octubre; 026 Las Ferias; 031 Santa Cecilia; 097 Chico Lago; 098 Los Alcázares; 103 Parque Salitre; 104 Parque Simón Bolívar; 105 Jardín Botánico).

Avance Físico: 100 % Avance Financiero: 55.94 %

Descripción: Desarrollar los diseños detallados para la renovación hidráulica, estructural, ambiental y operativa del sistema combinado de la subcuenca Salitre Bombeo, compuesto por 3 interceptores Rio Negro Bombeo con 3,32 km, Rio Nuevo con 3,5 km y Salitre bombeo con 4,4 km para una longitud total de 11,2 kilómetros y un área total 771,68 hectáreas. La estación elevadora del Salitre permite integrar las aguas de éste sistema al Interceptor Salitre Gravedad, mediante la estación elevadora del salitre.

Localización



Beneficio: Optimización del sistema combinado de alcantarillado mediante la separación de aguas residuales al sistema gravedad y las aguas lluvias al canal salitre.

Generación de Empleo: 29 personas de mano de obra calificada

Macroproyecto: 82. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

PROYECTO: Estudios y diseños para el traslado de las redes de acueducto y alcantarillado para el proyecto de la primera línea del metro de Bogotá.

Consultoría:
Tramo A: $2.164.813.539
Tramo B: $1.903.916.781
Interventoría: $420.000.000

Impacto: 7.065.257 habitantes de las cuencas Salitre, Fucha y Tunjuelo.

Avance Físico:
Tramo A: 96.16%
Tramo B: 62.96%

Avance Financiero:
Tramo A: 68.97%
Tramo B: 10%

Descripción: Realizar los diseños de las obras para el traslado anticipado de redes del corredor de la primera línea del metro, con el fin que el inicio de obras del mismo no tenga retraso por el movimiento de redes secas o húmedas. El Tramo A comprende el trazado desde la Av. Villavicencio con el Rio Bogotá hasta la Av. 1 de Mayo con Carrera 68 F. Y el Tramo B comprende el trazado desde la Av. 1 de Mayo con Carrera 68 F hasta la Avenida Caracas con Calle 80.
Longitud de redes del proyecto: 20.306 m.

Beneficio: Evitar retrasos en las obras de la primera línea del metro por el traslado de redes de acueducto y alcantarillado y garantizar la disponibilidad del servicio por parte de la EAB sin afectar las condiciones del sistema actual.

Localización



Generación de Empleo: Tramo A: 27 personas de mano de obra calificada y 12 personas de mano de obra no calificada Tramo B: 26 personas de mano de obra calificada y 12 personas de mano de obra no calificada.

Macroproyecto: 68: Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial

PROYECTO: Consultoría para realizar los diseños básicos de las obras conexas a la estación de bombeo de aguas residuales de Canoas y preparar los documentos técnicos de licitación para el diseño detallado y construcción de la misma

Consultoría: $687.463.261

Impacto: 7.322.142 habitantes de las cuencas Fucha, Tintal, Tunjuelo y el municipio de Soacha.

Avance Físico: 100 % *Avance Financiero: 100 %*

Descripción: Dar respuesta a los cambios sufridos en el alineamiento final del interceptor Tunjuelo Canoas durante su construcción y en el diseño de detalle de la PTAR Canoas Fase I. Lo anterior se encuentra enmarcado en el cumplimiento del fallo en primera instancia de la Acción Popular 479 de 2001 del Tribunal Administrativo de Cundinamarca y el programa de Saneamiento del Río Bogotá.

Localización



Beneficio: Elevar las aguas residuales de las 2/3 partes de la Ciudad de Bogotá y del 100% del municipio de Soacha y mejora de las condiciones sanitarias ya que reducirá la exposición de la población a malos olores, insectos, roedores, entre otros, reduciendo las enfermedades gastrointestinales, respiratorias, cutáneas, infecto-contagiosas e irritaciones de ojos y oídos y por ende la inversión pública y privada en gastos de salud.

Generación de Empleo: 14 personas de mano de obra calificada y 1 persona de mano de obra no calificada.

Macroproyecto: 54: Acciones para el saneamiento del Río Bogotá.

PROYECTO: Consultoría para elaborar los diseños de ingeniería de detalle de la estación de bombeo provisional al Río Tunjuelo con su estructura de descarga y obras complementarias, para la disposición temporal de las aguas residuales en tiempo seco provenientes de las cuencas Tunjuelo y Tintal

Consultoría: $687.213.765

Impacto: 1.752.841 habitantes de la cuenca Tunjuelo. Localidad: 07-Bosa.

Avance Físico: 100 % Avance Financiero: 99.84 %

Descripción: Desarrollar los diseños detallados para construir una estación de bombeo provisional en el pozo ITC 1 (Interceptor Tunjuelo Canoas), que temporalmente permita, junto con el Interceptor Tunjuelo Bajo - ITB, recoger los vertimientos del tramo final del río Tunjuelo y sanear así aproximadamente 10 km del mismo entre la Av. Villavicencio (Localidad de Bosa) y el sector de la vereda Bosatama en Soacha y cumplir con el PSMV mientras se terminan las obras faltantes del ITC y se autoriza su entrada en operación. Con la construcción de la estación de bombeo provisional se podrá llevar a cabo la elevación de las aguas residuales que se transportarán por el interceptor Tunjuelo Bajo para su descarga al río Tunjuelo, en un sitio próximo a su confluencia con el río Bogotá.

Localización



Generación de Empleo: 29 personas de mano de obra calificada y 2 personas de mano de obra no calificada.

Macroproyecto: 82. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.

Beneficio: Mejoramiento ambiental de los cuerpos de agua receptores de la subcuenca Tunjuelo mediante el saneamiento de 10 Km del ITB.

PROYECTO: Diseños detallados de las obras necesarias para la construcción del Interceptor Sanitario de la Avenida Ciudad de Cali y sistema pluvial entre la CC 14, y la estación elevadora al Río Bogotá y diseño de los desarenadores del sistema pluvial de la comuna 4 del Municipio de Soacha, dentro del marco del Convenio No. 9-07-10200-0985-2013

Consultoría: $1.090.992.889
Interventoría: $191.333.616

Impacto: 100.901 habitantes de la cuenca Tunjuelo (Municipio de Soacha).

Avance Físico: 100 % Avance Financiero: 55.94 %

Descripción: Desarrollar los diseños detallados de las obras del Colector Av. Ciudad de Cali que recogerá las aguas lluvias de los planes parciales Malachi, Las Vegas y Las Huertas a un Pondaje y luego a una estación de bombeo para ser vertidos al rio Soacha; los diseños del interceptor Av. Ciudad de Cali que se conectará al Interceptor Canoas en el pozo 8, para recoger las aguas de los planes parciales antes mencionados y el diseño de los desarenadores de la comuna 4 para evitar la colmatación de las tuberías que llegan al canal Tibanica.
Longitud de redes del proyecto:
1.171,73 m interceptor sanitario
1.867,7 m colector pluvial

Localización



Beneficio: Mejoramiento hidráulico y ambiental de buena parte del Municipio de Soacha, además de la evacuación de las aguas del Interceptor A. Ciudad de Cali y la prevención de acumulación de lodos, sedimentos y otros residuos sólidos.

Generación de Empleo: 25 personas de mano de obra calificada y 4 personas de mano de obra no calificada.

Macroproyecto: 54: Acciones para el saneamiento del Río Bogotá

PROYECTO: Construcción de las obras para el refuerzo del colector calle 94 y obras complementarias

Obra: $9.512.012.500
Interventoría: $885.027.403

Impacto: 17.832 Habitantes beneficiados de la cuenca Salitre (Localidad: 02- Chapinero. UPZ: 088 El refugio, 097 Chico Lago).

Avance Físico: 40,23 % Avance Financiero: 40,23 %

Descripción: El drenaje pluvial de la Zona 1 se encuentra conformado por varios colectores, uno de ellos es el Colector de la Calle 94, donde sus aguas son conducidas para su descarga, una por el Canal Castellana y otra por en el Canal Virrey, y los otros colectores descargan en el Canal Castellana. Las anteriores salidas tienen restringida la capacidad para evacuar las aguas lluvias del sector, lo anterior debido a la alta pluviosidad (lluvias) presentadas en los últimos años.

Para el refuerzo del colector se instalará tubería GRP de diámetros entre 0.96m y 1.23m, con profundidades de 1.7m a 3.1m bajo la superficie actual del terreno. La longitud es de 946 m, aproximadamente.

Localización







Beneficio: Alivio y manejo del caudal de aguas lluvias de la zona, reducción del riesgo de inundación del área y aumento de la capacidad hidráulica del alcantarillado pluvial.

Generación de Empleo: 18 personas de mano de obra calificada y 45 personas de mano de obra no calificada.

Componente Social: Se realizaron 4 campañas sociales, 6 reuniones con el comité de veeduría y 15 reuniones con la comunidad y 5 encuestas de satisfacción.

Macroproyecto: 22: Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado pluvial.

PROYECTO: Construcción de las obras para la conexión del Interceptor Tunjuelo Canoas con el túnel de emergencia, extracción de máquinas tuneladoras y obras complementarias

Obra: $24.238.962.317
Interventoría: $1.394.934.000

Impacto: 7.322.142 habitantes de las cuencas Fucha, Tintal, Tunjuelo y el municipio de Soacha.

Avance Físico: 56,04 % Avance Financiero: 56,04 %

Descripción: Conectar los túneles construidos, principal (ITC) y de emergencia (TE), los cuales hacen parte del sistema de abastecimiento o de servicio para la nueva PTAR Canoas que está proyectada construirse en inmediaciones de la zona de interconexión. Por inconvenientes legales no fue posible la construcción de un pozo que conectaría los túneles. Para conectar los dos frentes de excavación y poder adecuar la presión hidráulica se ha propuesto la construcción de una rápida con bloques de concreto que permita la disminución de la energía del agua para el correcto trasvase entre los túneles. Esta obra obedece al cumplimiento de la Orden 4.41 del fallo de la acción popular No 479-01 correspondiente al saneamiento del rio Bogotá.

Localización







Beneficio: Alivio y manejo del caudal de aguas residuales del ITC, evitar la exposición de 7.322.142 personas de las cuencas del Fucha, Tintal y Tunjuelo y el Municipio de Soacha a 36,2 m3/s aprox. de aguas residuales domésticas e industriales de dichas cuencas, que actualmente se vierten directamente al Río Tunjuelo. Y mejoramiento de las condiciones sanitarias de las 2/3 partes de la Ciudad de Bogotá y del 100% del municipio de Soacha.

Generación de Empleo: 31 personas de mano de obra calificada y 79 personas de mano de obra no calificada.

Componente Social: Se realizaron 6 charlas con líderes y comunidad, 9 reuniones con la comunidad, 12 capacitaciones, 8 acciones pedagógicas y 50 encuestas de satisfacción.

Macroproyecto: 54: Acciones para el saneamiento del Río Bogotá.

ROYECTO: Obras de rehabilitación del alcantarillado sanitario de las Sub Cuencas Ejido, Comuneros Américas y San Agustín

Obra: $2.485.807.951
Interventoría: $265.125.025

Impacto: 588.580 habitantes de la cuenca Fucha (UPZ's: 102 La Sabana; 107 Quinta Paredes; 108 Zona Industrial; 111 Puente Aranda; 037 Santa Isabel; 093 Las Nieves; 094 Candelaria; 094 Las cruces; 040 Ciudad Montes; 043 San Rafael; 044 Américas)

Avance Físico: 91,88 % *Avance Financiero: 89,08 %*

Descripción: Rehabilitación integral del sistema troncal de alcantarillado de las subcuencas combinadas El Ejido, Comuneros Américas y San Agustín que presentan un largo periodo de operación, que se encuentran construidas en Mampostería y además por ser colectores combinados cuentan con estructuras de alivio o separación de caudales que no funcionan correctamente. El propósito es prolongar la vida útil de estas infraestructuras y atenuar los picos de crecientes en la época invernal para los Canales Comuneros, Comuneros II y San Francisco y los colectores San Francisco, Comuneros, San Agustín, Hortua, Transversal 19 y El Ejido y evitar la contaminación de los mismos.
Longitud de Redes del Proyecto (m):
Ejido: 97
San Agustín: 79
Comuneros Américas: 90

Localización



Beneficio: Mejoramiento capacidad hidráulica, avance a la conversión del sistema de drenaje de la ciudad a un Sistema Urbano de Drenaje Sostenible, reducción del riesgo de saturación de interceptores aguas abajo y aporte al saneamiento de los canales Comuneros II y San Francisco.

Generación de Empleo: 20 personas de mano de obra calificada y 12 personas de mano de obra no calificada.

Componente Social: Se realizaron 6 charlas con líderes y comunidad, 7 reuniones con la comunidad, 2 campañas educativas y 15 encuestas de satisfacción.

Macroproyecto: 21: Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario.

PROYECTO: Diseño de detalle y obras para la renovación del sistema troncal de alcantarillado de la Subcuenca Boyacá.

Diseño: $543.819.151
Obra: $8.720.821.991
Interventoría: $786.008.695

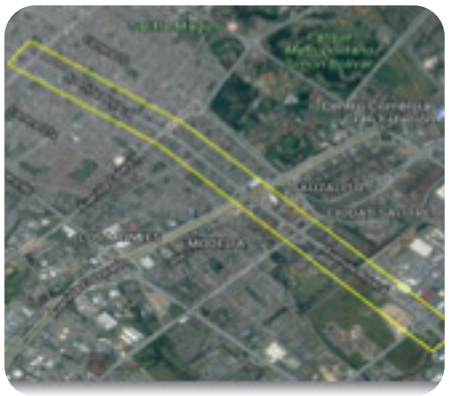
Impacto: 128.383 habitantes de las cuencas Fucha y Salitre. (UPZ's: 026 Las Ferias; 030 Boyacá Real; 031 Santa Cecilia; 046 Castilla; 110 Ciudad Salitre; 112 Granjas de Techo; 114 Modelia; 115 Capellanía; 116 Álamos)

Avance Físico: 4,29 % Avance Financiero: 4,29 %

Descripción: Inicialmente se requieren renovar o rehabilitar aproximadamente 4,5 kilómetros de colectores e interceptores que conforman la sub cuenca Boyacá, incluyendo el Interceptor Boyacá, correspondiente a una estructura tipo box culvert, de dimensiones 4,5 x 1,5 metros y el sifón bajo el canal San Francisco.Se están terminando las actividades de diseño.

Longitud de Redes del Proyecto (m): 4.500 aprox.

Localización



Beneficio: Mejoramiento de la capacidad hidráulica y el funcionamiento del sistema troncal de la subcuenca Boyacá.

Generación de Empleo: 27 personas de mano de obra calificada y 1 persona de mano de obra no calificada.

Componente Social: Hasta el momento se ha realizado 1 reunión de socialización con la comunidad ya que se acaban de terminar las actividades de diseño.

Macroproyecto: 51: Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario.

PROYECTO: Mantenimiento de jarillones

Obra: $688.888.888

Impacto: 17.777 habitantes de la cuenca Tunjuelo (Localidad: 07 – Bosa. UPZ's: 085 Bosa Central; 087 Tintal Sur).

Avance Físico: 100% *Avance Financiero: 97,97 %*

Descripción: Consiste en la construcción de la protección de orillas y taludes, reconformación del talud, que corresponden a unas fallas que fueron verificadas por la Dirección Red Troncal Alcantarillado por las márgenes izquierda del río Tunjuelo entre las abscisa k2 + 700 y k2+900, aproximadamente, ubicadas en el sector del barrio San Bernardino en la localidad de Bosa.

Longitud de Redes del Proyecto (m): 120

Localización







Beneficio: Controlar las posibles crecientes que circulan en época invernal por el rio Tunjuelo, a la vez que refuerza los jarillones, taludes y se protegen las orillas del mismo que tienen cierto grado de vulnerabilidad, permitiendo así cumplir las condiciones de diseño para el tránsito de la creciente con periodo de retorno de 1/100 años.

Generación de Empleo: 9 personas de mano de obra calificada y 16 personas de mano de obra no calificada.

Componente Social: Se realizaron 1 charlas con la comunidad, 3 recorridos con la comunidad, 1 reunión con la comunidad, 6 capacitaciones, 1 campaña pedagógica y 14 encuestas de satisfacción.

PROYECTO: Diseños detallados y rehabilitación del sistema de alcantarillado Subcuenca Fucha Alto

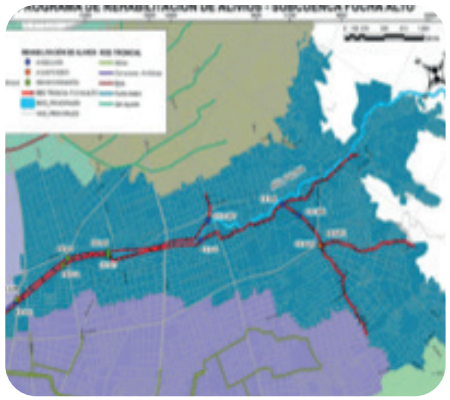
Diseño: $290.639.248
Obra: $2.807.641.340
Interventoría: $448.298.063

Impacto: 502.884 habitantes de la cuenca Fucha (UPZ's: 032 San Blas; 033 Sociego; 034 20 de Julio; 035 Ciudad Jardín; 036 San José; 037 Santa Isabel; 038 Restrepo; 040 Ciudad Montes; 096 Lourdes)

Avance Físico: 100 % Avance Financiero: 100 %

Descripción: Rehabilitación integral del sistema troncal de alcantarillado de la subcuenca combinada Fucha Alto que presenta un largo periodo de operación, se encuentra construida en Mampostería y además por ser colectores combinados cuenta con estructuras de alivio o separación de caudales que no funcionan correctamente. El propósito es prolongar la vida útil de estas infraestructuras y atenuar los picos de crecientes en la época invernal para el Río Fucha y sus principales quebradas tributarias: Chuscal, San Blas, El Pinar, Aguas Claras, Laches, entre otras y evitar la contaminación de los mismos.

Localización







Beneficio: Aumentar la capacidad hidráulica y mejorar la calidad del agua del río Fucha y sus tributarios, y de ésta forma contribuir a la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico de la ciudad.

Generación de Empleo: 38 personas de mano de obra calificada y 27 personas de mano de obra no calificada.

Componente Social: Se realizaron 1 charlas con líderes y comunidad, 3 reuniones con la comunidad, 5 campañas educativas, 6 capacitaciones y 20 encuestas de satisfacción.

Macroproyecto: 21: Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario.

PROYECTO: Obras de rehabilitación integral del sistema de alcantarillado combinado Sub Cuenca Colector Calle 22

Obra: $7.730.540.470
Interventoría: $799.088.317

Impacto: 78.977 habitantes de la cuenca Fucha (UPZ's: 092 La Macarena; 093 Las Nieves; 094 Candelaria; 102 La Sabana; 107 Quinta Paredes; 108 Zona Industrial)

Avance Físico: 78 % *Avance Financiero: 69,18 %*

Descripción: Consiste en la construcción de un tramo de refuerzo al colector existente (Calle 22) en diámetro de 2,10 m con una longitud aproximada de 0,53 Km; la demolición y reconstrucción de la estructura de alivio CEA 195 para aumentar su capacidad y mejorar la dilución de las aguas a entregar al canal San Francisco; y reparaciones puntuales en determinados puntos del colector Calle 22.
Longitud de Redes del Proyecto (m): 533

Localización







Beneficio: Aumento de la capacidad hidráulica del sistema, reducción del riesgo de inadecuado drenaje por falta de capacidad del sistema, y mejoramiento en la calidad del agua entregada al canal San Francisco.

Generación de Empleo: 28 personas de mano de obra calificada y 38 personas de mano de obra no calificada.

Componente Social: Se realizaron 4 charlas con líderes y comunidad, 5 reuniones con la comunidad, 37 capacitaciones, 19 campañas pedagógicas y 71 encuestas de satisfacción.

Macroproyecto: 21: Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario.

PROYECTO: Diseño detallado y construcción obras civiles y electromecánicas necesarias para el montaje de 3 Bombas en la estación de bombeo La Magdalena-Rio Fucha

Diseño: $86.546.765
Obra: $4.089.732.886
Interventoría: $327.136.240

Impacto: 1.365.031 habitantes de la cuenca Fucha (Localidad: 08 – Kennedy. UPZ: 078 Tintal Norte)

Avance Físico: 96,54% Avance Financiero: 96,54%

Descripción: Consiste en la construcción de una estación de bombeo para eliminar los cuatro importantes vertimientos de alcantarillado sanitario de los interceptores Boyacá, Fucha, Sur y Kennedy, los cuales aportan Max. 5.7m3/s en tiempo seco al río Fucha, para mejorar la calidad del agua y la calidad de vida de los pobladores del sector, y conducir las aguas y verterlas por bombeo al río Fucha en un sitio no habitado, antes de la desembocadura al río Bogotá.

Localización







Beneficio: Mejorar la calidad del agua del río Fucha en el corredor del parque lineal, en el tramo comprendido entre la Av. Boyacá y la Av. Ciudad de Cali, y de ésta forma contribuir a la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico de la ciudad.

Generación de Empleo: 23 personas de mano de obra calificada y 23 personas de mano de obra no calificada.

Macroproyecto: 21: Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario.

PROYECTO: Construcción de las obras de rehabilitación de las estaciones de alcantarillado: Lisboa, Villa Gladys, Salitre, La Isla y Gibraltar, y las obras de la contingencia para la Estación Salitre

Obra: $19.042.279.396
Interventoría: $1.873.321.717

Impacto: 526.524 habitantes de las cuencas Salitre, Tintal, Tunjuelo, Jaboque (Localidades: 11-Suba, 08-Kennedy, 07-Bosa Central, 10-Engativá. UPZ's: 021 Los Andes; 022 Doce de Octubre; 026 Las Ferias; 098 Los Alcázares; 105 Jardín Botánico, 046 Castilla; 078 Tintal Norte; 079 Calandaima; 080 Corabastos; 081 Gran Britalia; 082 Patio Bonito; 084 Bosa Occidental; 086 El Porvenir, 071 Tibabuyes, 085 Bosa Central, 073 Garcés Navas; 074 Engativá)

Avance Físico: 100% *Avance Financiero: 100 %*

Descripción: Consiste en la ejecución de las obras civiles, electromecánicas y de automatización, entre otras, para la optimización del funcionamiento de las estaciones de bombeo de la ciudad de Bogotá (Estaciones Salitre, Villa Gladys, Gibraltar, La Isla, La Alameda, Cafam, Fontibón, Navarra, Rivera, Lisboa y San Benito) y la definición de sus protocolos de operación y programas de mantenimiento.

Localización



Beneficio: Aumento de la capacidad hidráulica del sistema, reducción del riesgo de inadecuado drenaje por falta de capacidad del sistema, y reducción del riesgo de inundación.

Generación de Empleo: 50 personas de mano de obra calificada y 27 personas de mano de obra no calificada.

Macroproyecto: 51: Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario.

Como complemento a la ejecución de los proyectos de inversión se realiza la disponibilidad predial, a partir de dos componentes: Adquisición predial y gestión predial:

Gestión predial

Actuaciones policivas, querellas y amparos policivos: Los predios propiedad de la EAAB-ESP adquiridos para la ejecución de obras de saneamiento y protección de la ronda del Río Bogotá y Canal Cundinamarca de la localidad de Kennedy Sector las Palmitas, desde el año 2009 fueron ocupados paulatinamente con asentamientos ilegales hasta consolidar 170 viviendas rudimentarias, en las cuales habitaban aproximadamente 1000 personas, sin que se lograra un proceso de restitución para la recuperación de estos espacios públicos.





Restitución: La EAAB-ESP en el primer semestre de 2017 en coordinación con la Alcaldía Local de Kennedy, Secre-taria de Gobierno y la Caja de Vivienda Popular y demás entidades y autoridades Distritales adelantaron un proce-so de reubicación de la población, asignando a cada una de los ocupaciones un traslado con pago de arriendos y postulación para subsidio de vivienda, ofertas de servicios sociales y ayudas humanitarias en el marco de Decreto 227 de 2015, logrando la recuperación del corredor de aproximadamente 10 hectáreas de terreno devolviéndole zonas verdes al Río Bogotá, Canal Cundinamarca y recuperación del espacio públicos.

Mantenimiento de predios: La EAAB –ESP de manera permanente realiza las labores de mantenimiento de los pre-dios adquiridos para el correcto funcionamiento de los servicios públicos esenciales y la protección ambiental de los cuerpos de agua del sistema hídrico de la ciudad, para el año 2017 se alcanzaron los siguientes logros:

Demoliciones de Vivienda: 5,916 m2





Remoción de Escombros: 765 m3





Podas: 80.000 m2





Cerramientos: 3.748 ml





Instalación Vallas 55 Un





Adquisición predial

Disponibilidad predial: 15 disponibilidades prediales asegurando la intervención en predios de la EAAB y/o de espacio público. Este requisito es fundamental para poder dar inicio al proceso licitatorio. Algunos de los proyectos que pudieron ser contratados durante el 2017, corresponden a:



- Obras de Rehabilitación de la tubería Tibitoc – Casablanca, tramo 3.
- Obras de Adecuación de la Quebrada Limas.
- Obras de Optimización del Sistema Matriz de Acueducto El Codito.
- Obras de Optimización de los Sistemas Matrices de Acueducto Cerros Centro Oriental.
- Obras de reparación de losas y estabilización de taludes para el Canal Comuneros.
- Obras de reparación de losas y estabilización de taludes para el Canal Fucha.
- Construcción de la Estación de bombeo provisional al rio Tunjuelo con su estructura de descarga y obras complementarias para la disposición temporal de las aguas residuales.

Apoyo técnico, jurídico y social en la elaboración de insumos inmobiliarios para la ejecución de proyectos de los corredores ambientales:



Corredor Ambiental Río Fucha – 17 Km: Insumos inmobiliarios necesarios para la adquisición predial y posterior ejecución de las obras.



Corredor Ambiental Rio Tunjuelo - Chiguaza – 11 Km





TOTAL PREDIOS	AREA (Has)	PREDIOS EAB – DISTRITO*	AREA (Has)	POR ADQUIRIR	AREA (Has)
52	13	1	0,4	51	3,9

Corredor Ambiental Humedal Juan Amarillo – 7.7 Km



TOTAL PREDIOS	AREA (Has)	PREDIOS EAB – DISTRITO	AREA (Has)	POR ADQUIRIR	AREA (Has)
21	13	18	1,4	3	0,07

Corredor Ambiental Humedal Jaboque – 5.5 Km



Adquisición de derechos inmobiliarios a favor de la EAAB-ESP: De 73 predios, a través de las diferentes modalidades contempladas en la Ley 388 de 1997. Es importante precisar que mediante la adquisición de dichos predios se realizaron las obras contenidas en el marco de la función social regulada por la ley 142 de 1994.



SOSTENIBILIDAD REGULATORIA

Factor de eficiencia

La metodología tarifaria vigente contenida en la Resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, establece que para el caso de los cos-tos de administración y operación en su componente compara-ble, se establecerá un puntaje de eficiencia comparativa a través de un modelo de análisis envolvente de datos (Modelo DEA por su siglas en ingles).

El modelo DEA realiza una comparación entre empresas del pri-mer segmento del país, que cumplan con unos parámetros míni-mos en continuidad, calidad del agua potable y micromedición, definidos por la regulación, tomando como variables a evaluar en el modelo los costos de administración y operación de las empre-sas, información comercial (como son el número de suscriptores, micromedición y m3 facturados) e información operativa (como son el tamaño de redes y la calidad del agua cruda). Una vez se realiza la comparación, asigna un puntaje de eficiencia a cada empresa, el cual se incorpora en el cálculo tarifario y determina el porcentaje de los costos que se considera eficientes y por lo tanto podrán recuperar las empresas vía tarifas.



Figura. 4 Esquema conceptual del modelo

Fuente: Elaboración propia Grupo de Regulación – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

A diciembre de 2017, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) no ha expe-dido una resolución definitiva con los puntajes de eficiencia comparativa que deberán aplicar las Empresas dentro de su cálculo tarifario, así mismo, la norma regulatoria contempla que hasta tanto no sean expedidos los puntajes DEA por la CRA, se deberán aplicar en las tarifas los puntajes obtenidos por las empresas en la metodología tarifaria anterior (Resolución CRA 287 de 2004). La CRA publicó proyecto de resolución sobre el cálculo de los puntajes de eficiencia DEA mediante la Resolución CRA 791 de 2017 y en el cual se observa que bajo estas condiciones el puntaje de la EAAB-ESP, tanto en costos de administración como de operación, sería del 100%.

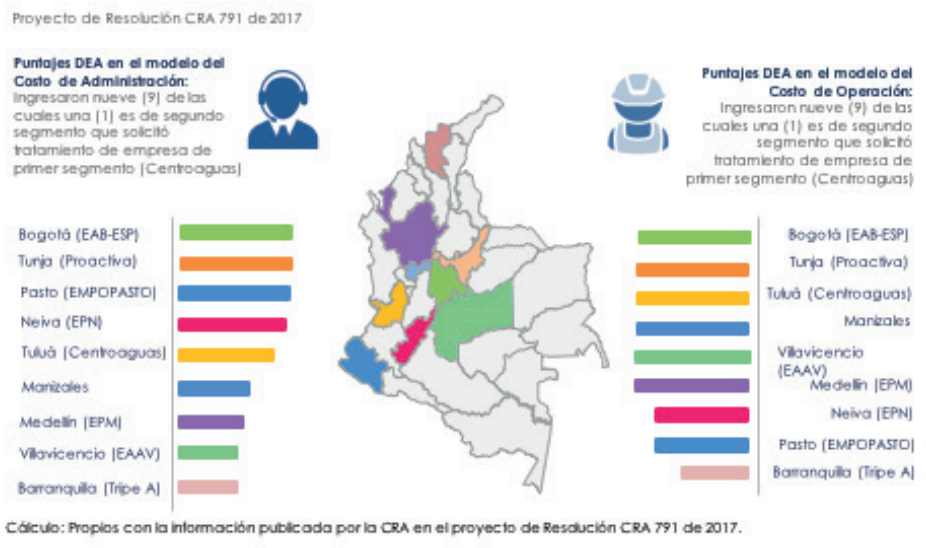


Figura. 5 Puntajes DEA estimados proyecto de Resolución CRA 791 de 2017

Fuente: Elaboración propia Grupo de Regulación – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Según el proyecto de resolución de la CRA, al modelo DEA de los costos de administración y operación ingresaron nueve (9) empresas donde se observa que la EAAB-ESP, en los dos (2) modelos se encuentra sobre la frontera (100%). Lo anterior indica que la EAAB-ESP, cuenta con unos costos de administración y operación valorados como eficientes por el modelo y tiene la posibilidad de recuperarlos en las tarifas la totalidad de los mismos, así mismo, existen un incentivo en obtener ganancias en productividad si reduce su nivel de costos a valores inferiores a los incorporados en el cálculo tarifario.

A la fecha, el proyecto de Resolución CRA 791 de 2017 fue objeto de observaciones y comentarios por algunas empresas del país, por lo que no se tiene un pronunciamiento oficial por parte de la CRA sobre el trámite que se adelantará con esta resolución.

Devolución tarifaria

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO RESOLUCIÓN CRA 68

Antecedentes

En junio de 2014 se expidió la Resolución de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) 688, por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana.

En el título VII de esta resolución se hace la definición de descuentos asociados a la calidad del servicio (artículos del 84 al 103).

Posteriormente, en diciembre de 2015, la CRA expidió la resolución 735 la cual modificó, entre otros artículos, algunos correspondientes a la definición de los descuentos asociados a la calidad del servicio: Artículos 85, 86, 89, 91, 92, 94, 97, 98, 99, 100 y 103

Más tarde, en junio de 2017, la CRA expidió la resolución 798, la cual modificó también, entre otros, los artículos 89 y 103. Este último establece que "los descuentos asociados a los componentes de calidad de agua del agua potable, continuidad del servicio y reclamación comercial, entrarán en vigencia a partir del 1 de enero de 2018, con base en la medición que sobre estos componentes se haga durante el semestre comprendido entre el 1 de julio de 2017 y el 31 de diciembre de 2017".

Finalmente, en diciembre de 2017, la CRA expidió la resolución 823 por la cual se modifica y adiciona parcialmente el régimen de calidad y descuentos establecidos mediante el TÍTULO VII de la Resolución CRA 688 de 2014. Se modificaron los siguientes artículos: 85, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 101 y 102.

Estructura

La formulación de los descuentos está basada en indicadores, a través de los cuales se estima el nivel de incumplimiento frente a las metas para alcanzar los estándares de calidad del servicio que aplican a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, desde la perspectiva de la gestión técnica y comercial.

En lo que respecta a la calidad técnica aplicable al servicio público domiciliario de acueducto, se tienen en cuenta dos indicadores: El primero para la Calidad de Agua Potable (ICAP) y el segundo para la Continuidad del Servicio (ICON). Para el servicio público domiciliario de alcantarillado no se generarán descuentos por la gestión técnica.

Por otra parte, para medir la gestión comercial de ambos servicios se tendrá en cuenta el Indicador de Reclamos Comerciales (IQR).

Los indicadores ICAP e ICON generan descuentos estimados a partir del valor del cargo por consumo, mientras que el indicador IQR genera descuentos asociados al cargo fijo. Estos descuentos beneficiarán únicamente a los suscriptores afectados por alguna de las dos dimensiones medidas a través de los indicadores mencionados.

Tabla 5. Estructura de Calidad y Descuentos

Dimensión	Indicador	Descripción	Descuento	Beneficiario
Gestión Técnica	ICAP	Calidad de agua potable para el servicio público domiciliario de acueducto.	Descuento en el cargo por consumo.	Suscriptores del sistema.
	ICON	Continuidad del servicio público domiciliario de acueducto.	Descuento en el cargo por consumo.acueducto.	Suscriptores afectados.
Gestión Comercial	IQR	Reclamos comerciales para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.	Descuento en el cargo fijo.	Suscriptores que reclamaron y cuya reclamación fue resuelta y cobró firmeza a su favor en segunda instancia durante el semestre analizado para el servicio de acueducto.

Fuente: Resolución 823 de 2017

Metas

La resolución CRA 688 de 2014, en su artículo 9, hace referencia a la determinación de las metas para los estándares de servicio y menciona que las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida, dentro de su APS:

Tabla 6. Metas para estándares de servicio Continuidad y Calidad

Estándar de Servicio	Servicio público domiciliario de Acueducto	Meta y Gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)
Continuidad	>= 98,36%	El 100% de la diferencia debe lograrse en 5 años, y gradualidad según la ejecución programada para el POIR
Calidad	IRCA<=5%	La meta será el 100% desde la entrada en vigencia de la presente resolución.

Fuente: Resolución 688 de 2014.

Tabla 7. Metas para estándares de servicio Reclamos Comerciales

Estándar de Servicio	Servicio público domiciliario de Acueducto	Meta y Gradualidad (a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución)
Reclamos comerciales (reclamos/1.000 suscriptores/por periodo de tiempo analizado).	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.	El 100% de la meta debe lograrse en 5 años, y gradualidad según avance programado por la persona prestadora.

Fuente: Resolución 688 de 2014.



La EAAB-ESP, como parte del Estudio de Costos de Prestación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado para la Comisión de Regulación y la Superintendencia de Servicios Públicos, definió las siguientes metas asociadas a los tres indicadores de calidad de los servicios para las APS de Bogotá, Soacha y Gachancipá:

Tabla 8. Metas Índice de Riesgo de la Calidad del Agua potable (IRCA)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
%	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun
Bogotá	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Soacha	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Gachancipá	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

Fuente: Estudio de Costos de Prestación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado para la Comisión de Regulación y la Superintendencia de Servicios Públicos.

Tabla 9. Metas Continuidad del servicio (ICON)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
%	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun
Bogotá	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
Soacha	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36
Gachancipá	97,00	97,34	97,68	98,02	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36	98,36

Fuente: Estudio de Costos de Prestación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado para la Comisión de Regulación y la Superintendencia de Servicios Públicos.

Tabla 10. Metas IQR

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
%	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun	Jun
Bogotá	11,07	7,60	6,40	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Soacha	8,99	7,60	6,40	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Gachancipá	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

Fuente: Estudio de Costos de Prestación del Servicio de Acueducto y Alcantarillado para la Comisión de Regulación y la Superintendencia de Servicios Públicos.



Fallos a favor de sanciones impuestas (206 - 1, 419 - 1)

Durante la vigencia 2017 se radicaron 313 procesos judiciales y conciliaciones de la siguiente manera: 133 procesos en contra de la EAAB-ESP-ESP y 180 procesos iniciados. Así mismo existen en 3.398 procesos activos, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 11. Metas Continuidad del servicio (ICON)

TIPO DE PROCESO	INICIADOS POR LA EAB-ESP ESP	EN CONTRA LA EAB-ESP ESP	TOTAL
PENALES - DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS	2303	0	2303
PENALES – OTROS DELITOS	207	1	208
CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	338	254	592
CIVILES	32	23	55
LABORALES	28	202	230
TRIBUNAL DE ARBITRAMENTO	7	3	10
TOTAL	2915	483	3398

Fuente: Gerencia Jurídica

ÉXITO PROCESAL PROCESOS JUDICIALES (419 - 1)

Durante la vigencia 2017 se obtuvieron decisiones favorables en un 92% de los fallos en procesos en contra de la EAAB-ESP, así como un 83.33% de los fallos en procesos iniciados por la EAAB-ESP.

ÉXITO PROCESAL CONSOLIDADO DEL 89,19% EN PROCESOS JUDICIALES

Dentro de la Gestión efectuada por la EAAB-ESP, corresponden a decisiones que han resultado favorables a los intereses de la EAAB-ESP, en procesos iniciados por terceros en contra de la entidad, así como en procesos iniciados por el EAAB-ESP en contra de terceros; los más representativos son los siguientes:

Tabla 12. Procesos iniciados por el EAB-ESP-ESP

PROCESO	TIPO DE PROCESO	ACTORES	ASUNTO	VALOR
2009 - 00054	**ACCIÓN DE GRUPO**	HABITANTES URBANIZACIÓN SAN MATEO SECTOR CASALINDA DE SOACHA	Que se declare solidariamente responsables a las demandadas por permitir la construcción y venta de inmuebles en la urbanización san mateo sector CASALINDA de Soacha por cuanto se transgredieron los derechos establecidos en la ley 472 de 1998 y demás normas concordantes en una evidente falla en el servicio lo cual las hace responsables.	**$1.156.668.000**

Fuente: Gerencia Jurídica

Tabla 12. Procesos iniciados por el EAB-ESP-ESP

PROCESO	TIPO DE PROCESO	ACTORES	ASUNTO	VALOR
2015 -00948	**REPARACIÓN DIRECTA**	COMPAÑÍA COLOMBIANA DE MEDIDORES TAVIRA S.A.	La compañía colombiana de medidores tarifa s.a. Considera que la EAB-ESP es administrativamente responsable de los perjuicios materiales y morales causados por la falta de administración en la ejecución del contrato especial de gestión n°. 1-99-31100-621-2007 con la empresa aguas Kapital S.A. ESP. La empresa aguas Kapital adquirió contadores de agua a la empresa Tavira que se usaron para el objeto del contrato de gestión desde el 23 de diciembre de 2008 sobre las que se expidieron 13 facturas de venta que suman $695.972.183 que no fueron cancelados por la deudora aguas Kapital.	**$2.256.334.000**

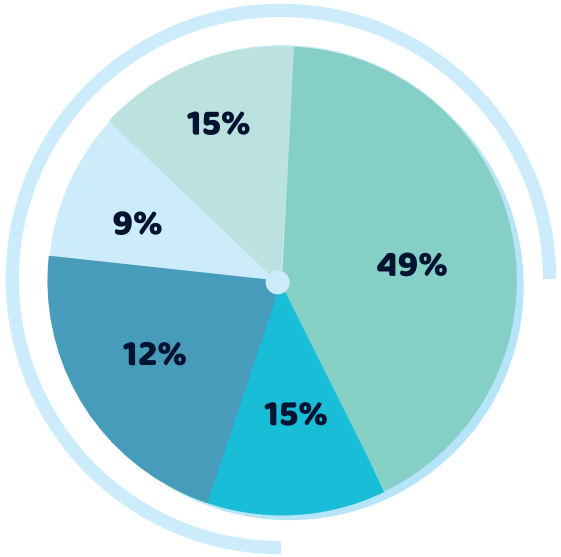
Fuente: Gerencia Jurídica

ACCIONES DE TUTELA

Durante la vigencia 2017, se atendieron 281 acciones de tutela nuevas; en esta misma vigencia se obtuvieron 239 fallos, de los cuales 208 han sido favorables y 31 desfavorables.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP es tutelada por la presunta vulneración de los siguientes derechos fundamentales en su orden:

Figura. 6 Pretensiones



Fuente: Gerencia Jurídica

ÉXITO PROCESAL CONSOLIDADO DEL 87,03% EN LAS ACCIONES DE TUTELA



CONTINGENTE JUDICIAL

De acuerdo con el Manual de Políticas Contables y la relación de novedades, actualmente el contingente Judicial está compuesto por:

- Valor procesos judiciales calificados con Riesgo Probable: $73.489.339.472, estos valores se encuentran fondeados de acuerdo con la resolución 315 de 2015.
- Valor procesos judiciales calificados con Riesgo Posible y remoto: $3.630.755.304.675, estos valores contablemente se tienen en cuentas de orden.
- El valor de las pretensiones de los procesos judiciales en contra de la EAAB-ESP es de $3.708.448.202.798.
- Así mismo el valor de las pretensiones de los procesos judiciales iniciados por la EAAB-ESP es de $330.054.751.831.

POLÍTICAS APROBADAS POR EL COMITÉ DE CONCILIACIÓN DE LA EAAB-ESP

Durante la vigencia 2017 se fijaron las siguientes políticas:

- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, de manera sistemática ha venido emitiendo actos administrativos, desfavorables para la EAAB-ESP, con los que resuelve los recursos de apelación interpuestos por los usuarios del servicio, las sociedades INDEGA S.A., GASEOSAS LUX S.A., GASEOSAS COLOMBIANA S.A. y TEAM FOODS, a través de los cuales han modificado las decisiones de la EAAB-ES relacionadas con el cobro de los valores por concepto del servicio de alcantarillado tal y como lo prevé el inciso 6° del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y el artículo 1.1.2.1 de la Resolución CRA 287 de 2004, con el argumento que el cobro de este servicio debe realizarse con base en la diferencia de lecturas que registra el medidor de acueducto.

Estas decisiones de la SSPD, por ser contrarias a derecho, a juicio de la EAAB-ESP, han venido siendo objeto de declaratorias de nulidad por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, mediante múltiples fallos favorables para la EAAB-ESP.

EL COMITÉ DECIDIÓ POR UNANIMIDAD ACOGER LA POLÍTICA DE NO PRESENTAR FÓRMULA CONCILIATORIA EN LOS CASOS DE VERTIMIENTO DE GRANDES CONSUMIDORES. (ACTA No. 005 de 2017)

4.1 La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de la facultad sancionatoria contenida en los Artículos 79 a 83 de la ley 142 de 1994, entre los años 2015, 2016 y primer semestre de 2017, impuso 29 multas a la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB-ESP mediante actos administrativos (Resoluciones) que se encuentran debidamente ejecutoriados.

El artículo 90 incisos 2o Superior consagra respecto de la repetición lo siguiente:

> *"Art. 90. (...) En el evento de ser condenado el Estado a la reparación patrimonial de uno de tales daños, que haya sido consecuencia de la conducta dolosa o gravemente culposa de un agente suyo, aquél deberá repetir contra éste."*

De esa manera, por mandato constitucional, cualquier autoridad estatal debe repetir contra el servidor o exservidor público que por su conducta dolosa o gravemente culposa haya originado que el Estado hubiese tenido que pagar alguna condena para reparar patrimonialmente los daños causados.

EL COMITÉ DECIDIÓ POR UNANIMIDAD ACOGER LA POLÍTICA DE NO PRESENTAR DEMANDA DE REPETICIÓN EN LOS CASOS DE MULTAS. (ACTA NO. 18 DE 2017).

4.GESTIÓN PENAL - DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

Durante la vigencia 2017 se efectuaron visitas a cada una de las zonas comerciales de la EAAB-ESP para obtener información real del estado actual de cada una de las cuentas contrato objeto de las actuaciones penales, facilitando así la asesoría y representación judicial de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Bogotá – ESP.

Los resultados que se lograron evidenciar en dichas visitas fueron 988 procesos, que presentaban acuerdos de pago o valores cargados en las correspondientes cuentas contrato.

Tabla 8. Procesos por Zonas EAB-ESP-ESP

	ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3		ZONA 4		ZONA 5	
	No. Procesos	Valor en pesos	No. Procesos	Valor en pesos	No. Procesos	Valor en pesos	No. Procesos	Valor en pesos	No. Procesos	Valor en pesos
VALORES CARGADOS	36	$ 118.638.972	152	$ 665.164.623	301	$ 1.842.005.454	293	$ 1.405.591.448	99	$ 416.241.509
ACUERDOS DE PAGO	14	$ 73.403.168	30	$ 185.037.222	24	$ 136.748.162	3	$ 12.548.891	36	$ 151.616.013
TOTAL:	50	$ 192.042.140	182	$ 850.201.845	325	$ 1.978.753.616	296	$ 1.418.140.339	135	$ 567.857.522
Valor total Zonas					**$ 5.006.995.462**					
Valor total procesos					**988**					

Fuente: Gerencia Jurídica



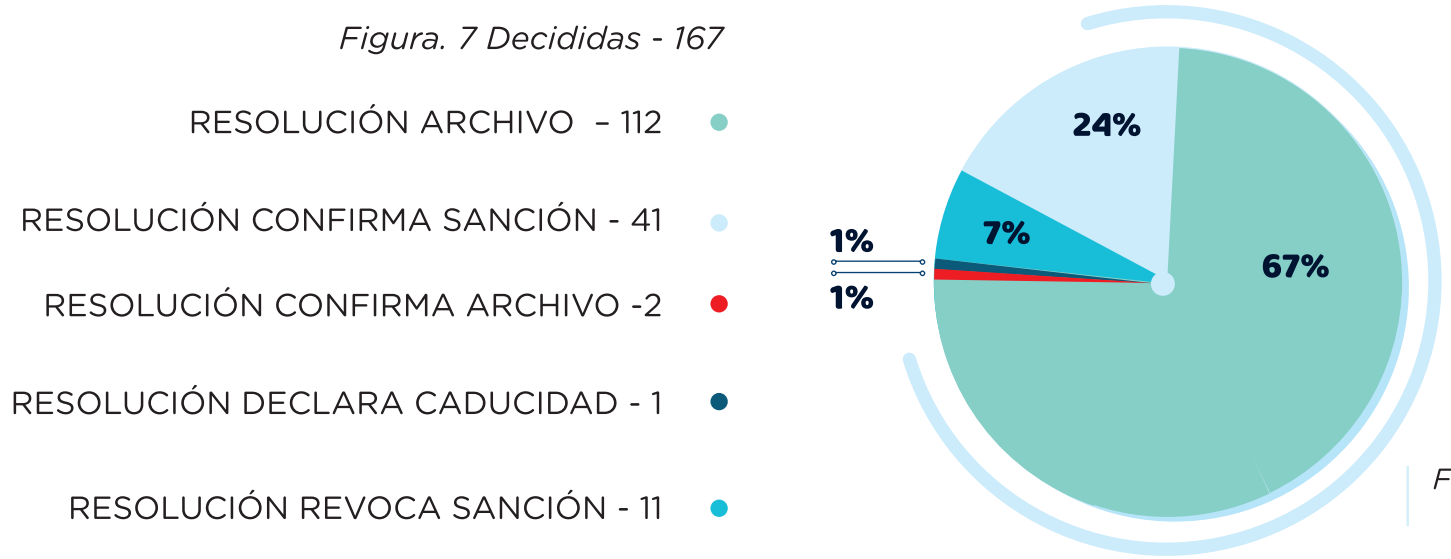
Durante el proceso de depuración, que consistió en verificar en las cinco zonas las cuentas contrato en las que ya había sido cargado los valores presuntamente defraudados o que tenían acuerdos de pago, con el fin de darlos por terminados dentro del proceso penal a través de los correspondientes desistimientos; efectivamente se logró determinar un total de 988 cuentas contrato cargadas y con acuerdos de pago que eran objeto de denuncias penales. Los valores cargados y acuerdos de pago correspondieron a los últimos 7 años y la información se encuentra disponible en las respectivas zonas.

INDICADOR DE GESTIÓN

Durante la vigencia 2017 fueron decididas 167 investigaciones administrativas sancionatorias adelantadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por silencios administrativos positivos – SAP, así como por incumplimiento al régimen general de servicios públicos.

Es de resaltar que de conformidad con lo indicado en la siguiente gráfica, la EAAB-ESP logró obtener resolución de archivo en 112 investigaciones administrativas:

Figura. 7 Decididas - 167

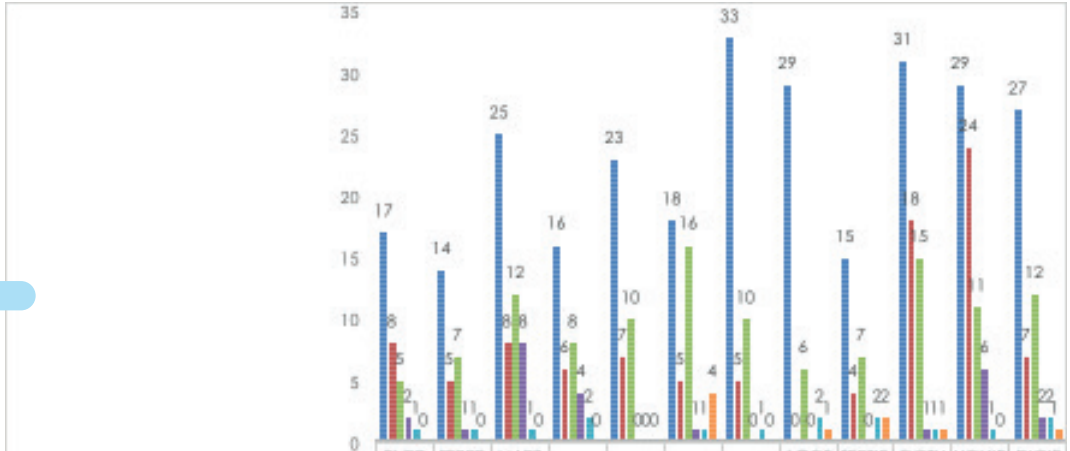


Fuente: Gerencia Jurídica

Analizado el contenido de las decisiones administrativas en contra de los intereses de la Empresa, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, ha considerado que pueden presentarse Silencios Administrativos Positivos por los siguientes motivos:

1. Falta de respuesta o respuesta tardía (repuesta extemporánea).
2. Falta de respuesta de fondo o adecuada.
3. Indebida ampliación del plazo para emitir respuesta.
4. Indebida notificación de la respuesta (remisión correo electrónico – en el caso que proceda -, remisión citatorio para notificación personal, notificación por aviso, publicación de aviso en lugar de acceso de la empresa y en página web de la empresa).

Para la vigencia 2017 se recibió y atendió diversas solitudes de servicio clasificadas de la siguiente manera:



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CONCEPTOS JURÍDICOS	17	14	25	16	23	18	33	29	15	31	29	27
REV. DOCUMENTOS CONTRACTUALES	8	5	8	6	7	5	5	0	4	18	24	7
REVISIÓN DOCUMENTOS	5	7	12	8	10	16	10	6	7	15	11	12
ASESORÍAS JURÍDICAS VERBALES	2	1	8	4	0	1	0	0	0	1	6	2
DERECHOS DE PETICIÓN	1	1	1	2	0	1	1	2	2	1	1	2
ORGANOS DE CONTROL	0	0	0	0	0	4	0	1	2	1	0	1

Implementación del modelo preventivo

En el 2017, la EAAB-ESP elaboró el documento modelo preventivo de aspectos jurídicos generales relevantes en el trámite de peticiones, quejas reclamos y recursos de usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Este documento resalta aspectos importantes en cuanto a la forma de atención de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR), con la siguiente estructura:

Generalidades:

Como regla general en materia de peticiones, quejas, reclamos y recursos, el artículo 152 de Ley 142 de 1994 estableció:

> **"Derecho de petición** y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.
>
> Las normas sobre prestación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres".

A su turno el artículo 153 especificó:

> *"(...) Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigente sobre el derecho de petición".*

Por lo anterior, es necesario observar las disposiciones relativas al derecho de petición para efectos de dar respuesta, así:

Forma de presentación de la petición, queja o recurso:

Verbal: Caso en el cual se debe dejar constancia de la radicación. Se entienden como canales de radicación de PQR verbales los siguientes: i) Atención personalizada en el Centro de Atención al Usuario; ii) Call Center; iii) línea telefónica.

En relación con las peticiones verbales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del concepto orientador No. 636 de 2016 precisó que las disposiciones del Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 expedido por el Ministerio de Justicia y del Derecho, son aplicables al trámite de peticiones presentadas por los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios.

Escrita: Las peticiones escritas deben contener al menos la siguiente información (artículo 16 Ley 1755 de 2015):

- *Designación de autoridad a que se dirige, nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. Podrá incluirse número de fax o dirección electrónica. Las personas privadas inscritas en el registro mercantil deben indicar dirección electrónica.*
- *Objeto de la petición, razones en que se funda y relación de documentos que se presentan y firma del peticionario.*
- *En caso de que la empresa constate que la petición se encuentra incompleta o que es necesario que el peticionario efectúe alguna gestión, requerirá al peticionario dentro de los días (10) días siguientes a la radicación, para que complete la petición en un término máximo de un mes. Si no se cumple con el requerimiento se decretará el desistimiento y archivo del proceso.*
- *En caso de peticiones irrespetuosas, el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 establece que podrán ser rechazadas, argumento que ha desarrollado la Corte Constitucional en sentencias como la C- 951 de 2014.*
- *Se recomienda que, con el propósito de garantizar el debido proceso, no dar lugar a interpretaciones de orden subjetivo respecto del alcance de la expresión "irrespetuosas" y evitar la posible configuración de silencios administrativos positivos, advertir de tal situación al usuario y posteriormente dar respuesta a la petición de fondo.*
- *En los eventos en los que no se comprende la finalidad de la petición o ésta se encuentre incompleta se devolverá al interesado para que la corrija dentro de los diez (10) días siguientes. Si ello no ocurre se archiva dado que se entiende que opera el desistimiento tácito respecto de la petición.*

Términos de respuesta:

De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 las peticiones quejas y recursos presentadas por suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, deben ser resueltas dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. De manera que, el día de presentación de la petición, queja o recurso, se contará como día 1.

Las normas generales del derecho de petición establecen términos particulares que también deben ser observados teniendo en cuenta la clase de petición, así:

a) *Petición de documentos e información dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la misma.*

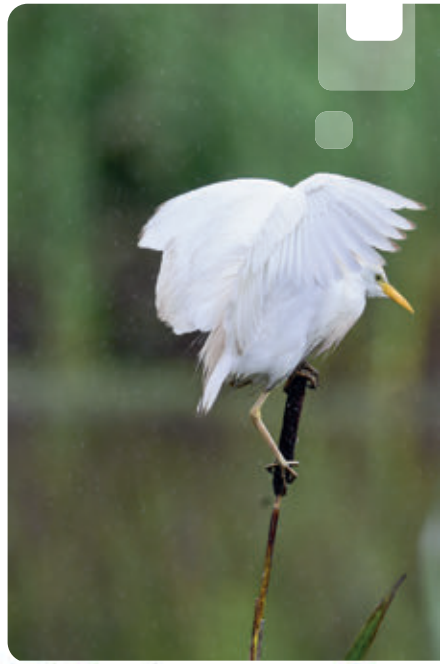
b) *Petición de consulta ante autoridad, en relación con materias a su cargo, dentro de los 30 días siguientes a su recepción.*

Ampliación de términos de respuesta:

Es procedente ampliar el término de respuesta en el marco de lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 ya citado.

En el marco del procedimiento de práctica de pruebas es necesario acudir a las disposiciones de la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho de petición y que sustituyó un capítulo del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, artículo 14).

En éste contexto, la Empresa deberá expedir un auto de práctica de pruebas en el cual se especifique la necesidad de ampliar el término, la procedencia de la práctica de la (o las) prueba (s) y el término en el cual vence dicha etapa probatoria a efectos de reanudar el trámite de la petición. El auto de ampliación de términos será puesto en conocimiento del peticionario.



Forma de expedir la respuesta:

La Empresa debe dar respuesta concreta y clara a cada una de las pretensiones del peticionario. Para estos efectos, la respuesta debe contener:

a) *Un resumen de las pretensiones del peticionario, así como la relación de los fundamentos de hecho de la petición.*

b) *Un resumen del procedimiento adelantado, especificando si fue necesario la práctica de pruebas, así como los resultados de la misma.*

c) *Una referencia expresa de los fundamentos de derecho que dan sustento a la respuesta que brindará la Empresa. Lo anterior teniendo en cuenta que debe efectuarse pronunciamiento respecto de cada una de las peticiones a efectos de evitar la configuración de silencios administrativos positivos.*

d) *Una exposición de lo que la Empresa resuelve o decide en relación con la petición.*

e) *La forma de dar a conocer la respuesta al usuario (procedencia de la notificación).*

f) *Los recursos que proceden contra la decisión y la oportunidad y plazos para interponerlos.*

Notificación de la respuesta:

Si bien, las reglas sobre la forma de dar respuesta a los derechos de petición (peticiones de cualquier naturaleza) se encuentran establecidas en la Ley 1755 de 2015, debe tenerse en cuenta que, cuando se trata de respuestas a peticiones, quejas, reclamos o recursos instauradas en el marco de las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y relativas a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, requieren un trámite de notificación de conformidad con las reglas de la Ley 1437 de 2011. Ahora bien, el artículo en cita también establece lo siguiente sobre la notificación personal:



"(...) La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

***1. Por medio electrónico.** Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera. La administración podrá establecer este tipo de notificación para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.*

***2. En estrados.** Toda decisión que se adopte en audiencia pública será notificada verbalmente en estrados, debiéndose dejar precisa constancia de las decisiones adoptadas y de la circunstancia de que dichas decisiones quedaron notificadas. A partir del día siguiente a la notificación se contarán los términos para la interposición de recursos".*

En lo que respecta al trámite de notificación una vez expedida la respuesta por parte de la Empresa es necesario observar las siguientes reglas:

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".

Las reglas que son de obligatoria aplicación por parte de la Empresa en relación con el procedimiento de notificación pueden ser resumidas así:

- *La Empresa envía una carta citando al peticionario a que comparezca a la Empresa a notificarse de la respuesta (citación).*
- *La citación deberá remitirse dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto de respuesta.*
- *La citación se envía a dirección, número de fax o correo electrónico que se encuentre en el expediente o que pueda obtenerse del registro mercantil. En todo caso se tendrá en cuenta la dirección y/o datos aportados por el peticionario.*
- *En caso de que se desconozca la dirección del citado, se publicará la citación en la página electrónica de la Empresa o en un lugar de acceso al público de la Empresa por un término de cinco (5) días.*
- *Si transcurridos cinco (5) días después del envío de la citación, el peticionario no comparece a notificarse personalmente se enviará un aviso de notificación a la dirección, fax o correo electrónico que figure en el expediente o que se obtenga del registro mercantil junto con la copia del acto de respuesta que pretende notificarse.*
- *En el evento en el cual se desconozca la información del peticionario el aviso y copia del acto de respuesta se publican en la página electrónica de la Empresa y en un lugar de acceso al público de ésta por un término de cinco (5) días.*
- *La notificación por aviso se entenderá surtida: al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino o al finalizar el día siguiente del retiro del aviso de la página de internet y del lugar de acceso al público (según el caso).*
- *Siempre debe dejarse constancia en el expediente de cada uno de los trámites de notificación que se adelanten.*

Conviene precisar que en el marco de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011, si no se cumplen los requisitos anteriores, no se tendrá por efectuada la notificación ni producirá efectos legales la decisión a menos que el peticionario revele que conoció la decisión, que la aceptó o interponga un recurso sobre la misma.

Pago de sumas objeto de reclamación.

Al respecto es necesario tener en cuenta que la Empresa no puede exigir la cancelación de los valores que son objeto de reclamación conforme lo sostenido por la Ley 142 de 1994.

En particular, la Superintendencia de Servicios Públicos ha precisado el alcance el artículo 155 de la mencionada Ley al establecer que, teniendo en cuenta que contra la factura no se interponen recursos de forma directa, el usuario debe interponer una reclamación respecto de valores facturados sobre los cuales no se encuentra de acuerdo y será la decisión de la Empresa la que resultará susceptible de los recursos. Al respecto la Oficina Asesora Jurídica de esa Superintendencia en conceptos orientadores como el 259 de 2016 sostuvo:

"(...) la línea conceptual de esta Oficina Asesora Jurídica ha sido uniforme y reiterada al señalar que desde la perspectiva de la Ley 142 de 1994, la factura no constituye un acto administrativo (...).

Ciertamente según el inciso 3 del artículo 154 antes citado, los recursos proceden sólo contra la decisión posterior de a empresa mediante la cual decide la reclamación del usuario (...).

En reciente pronunciamiento el Consejo de Estado, básicamente a partir de la consideración de que la prestación de los servicios públicos no es función pública, dejó atrás el criterio que sostenía que los actos de facturación de los servicios públicos domiciliarios son actos administrativos...".

En el marco de ésta interpretación, la aplicación de la disposición del artículo 155 de la Ley 142 también abarca las reclamaciones del usuario.



Procedencia de los recursos en contra de las decisiones emitidas por la Empresa.

De conformidad con lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 "El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato...". De tal manera que el recurso procede en algunos eventos conforme dicho artículo establece.

Esos eventos son:

> *"(...) Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden los recursos de reposición y el de apelación..." (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

De manera que los eventos planteados por el artículo son los siguientes:

a) Negativa del contrato
b) Suspensión del servicio
c) Terminación del contrato
d) Corte del Servicio
e) Facturación del servicio

El mencionado artículo 154 de la ley de servicios públicos también dispone que los recursos no proceden en los actos de suspensión, terminación o corte del servicio si con éstos se pretenden discutir actos de facturación que no fueron objeto de recurso oportuno.

Es necesario precisar que la Empresa no puede exigir el cobro del servicio que es objeto de recurso salvo que éste valor comprenda sumas adeudadas y que no fueron objeto de recurso oportuno. En éste evento el recurrente deberá acreditar el pago de sumas que ya no son objeto del trámite, so pena de ser rechazado el recurso (Artículo 155 ley 142 de 1994).

Trámite de los recursos.

Las reglas relativas al término de respuesta de las peticiones así como la práctica de pruebas también son aplicables al procedimiento de recursos. Sobre el particular conviene traer a colación la disposición del artículo 79 de la Ley 1437.

Los recursos que proceden frente a respuestas expedidas por el prestador del servicio son el de reposición y el de apelación, los cuales deben ser presentados por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión (Art. 154 ley 142 de 1994). El recurso de apelación debe ser interpuesto de forma subsidiaria del de reposición.

El recurso de apelación se tramitará ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cuando es interpuesto de forma subsidiaria por el recurrente. Así las cosas, la Empresa dará trámite al recurso de reposición y remitirá el expediente a dicha Superintendencia para lo de su competencia.

En los eventos en los cuales el usuario sólo interponga el recurso de reposición, la Empresa resolverá el mismo y se entenderá con ello que queda agotado el procedimiento administrativo.

Resulta oportuno precisar que en el marco de la Circular 003 de 2004 expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, es necesario adelantar el procedimiento del envío del expediente para dar curso al recurso de apelación de la siguiente forma:



"(...) al no existir norma legal que señale el término en el cual las empresas deben enviar a la Superintendencia los expedientes para tramitar el recurso de apelación presentado por los usuarios (...) la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios solicita a los prestadores de servicios públicos lo siguiente:

1.- Remitir el expediente para trámite del recurso de apelación dentro de los tres días siguientes a la fecha en la cual se notifique la decisión del recurso de reposición.

2.- El expediente remitido debe contener por lo menos la documentación relativa a la reclamación inicial, pliego de cargos, descargos, la decisión empresarial con su constancia de notificación, el recurso de reposición presentado por el usuario, la decisión empresarial del recurso de reposición con su constancia de notificación.

3.- El expediente debe tener incorporado documentos tales como la factura objeto del recurso, actas de visitas, de suspensiones, de cortes, de aforo, de laboratorio, de análisis de sellos, constancias de estrato y demás soportes técnicos que se requieran según el caso" (Subrayado y negrilla fuera de texto).

En los eventos en los cuales, el recurso de apelación sea rechazado por el prestador del servicio y en el marco de la definición establecida en el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer el recurso de queja directamente ante el superior jerárquico (Superintendencia de Servicios Públicos) a efectos de que dicha entidad se pronuncie sobre la procedencia del primero.

1Cumplimiento de las decisiones de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Una vez notificada la decisión del recurso de apelación expedido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es necesario que la Empresa de cumplimiento a la misma en el plazo establecido por el acto.

Lo anterior inclusive en los eventos en los cuales el área comercial dé traslado de la decisión para ser demandada ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

Factor regional (307 - 1)

El Decreto 2667 de 2012, que reglamenta las tasas retributivas por la utilización directa del agua como receptor de vertimientos puntuales, establece dentro de su fórmula de aplicación un Factor Regional que es calculado por la autoridad ambiental de acuerdo con el cumplimiento del PSMV, en cuanto a obras programadas y carga contaminante aportada. La EAAB-ESP tiene como meta mantener el factor regional en 1 con el fin de mantener los costos generados por el pago de la tasa retributiva y el cumplimiento del PSMV.



Por lo anterior, para el 2017 se continuó con la gestión para la aprobación de las modificaciones de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV la cual fue radicada ante las autoridades ambientales.

En el caso de PSMV –SDA - BOGOTA con oficio No. 10200-2015-1155 del día 7 de diciembre de 2015, el oficio No. 24100-2015-7567 de 18 de diciembre de 2015, también con oficios 24200-2015-7567 de 18 de diciembre de 2015, 24200-2016-3825 del 12 de julio de 2016 y 24200-2016-6932 de 20 de diciembre de 2016 se han dado alcance a los requerimientos de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA frente al documento de actualización, se remitió información adicional a la SDA respecto a la línea base y proyección de cargas con oficio No 24100-2017 2099 del 26 de abril de 2017. Por último con oficio 24100-2017 3721 de agosto del presente, se remitió nuevamente oficio aclaratorio respecto a la metodología de cálculo de las incertidumbres para el DBO5, SST y caudal e indicadores de eficiencia en el tratamiento. Para efectuar los ajustes de dichos PSMV se han adelantado reuniones con profesionales de la Dirección de Evaluación, Seguimiento y Control Ambiental de la CAR y se ha entregado la información solicitada, ajustando el PSMV el día 10 de octubre de 2017.

En todo 2017, se realizaron reuniones de gestión con la SDA con el objetivo de gestionar la aprobación de la modificación y la reducción del factor regional a 1, como resultado, el 4 de diciembre fue aprobado el PSMV mediante resolución 03428 de 2017 y con oficio de radicación de la SDA No 2017 ER261194 del 21 de diciembre se presentaron los argumentos de eximentes de responsabilidad para ajustar a 1 el factor regional en virtud del Decreto 2141 de 2016.

Así mismo, en mayo de 2017 se sensibilizó a la comunidad beneficiada, la propuesta de modificación presentada por la Empresa, donde se encuentran las obras a realizar en el marco del PSMV y en diciembre la SDA presentó ante la misma comunidad la aprobación del PSMV. En el segundo semestre se realizaron las vistas de seguimiento a las obras propuestas en la modificación y que comenzaron su ejecución en 2017, entre las que se encuentran: Estación Elevadora la Magdalena (Fucha), Estación Elevadora Bosatama, Rehabilitación de las estructuras de alivio de Comuneros y San Blas en Fucha y las 2 estructuras de la calle 49 y la obra de separación de redes del Chicó que elimina la estructura de la margen derecha del Virrey, el avance de los interceptores en las quebradas Nutria y Limas.

De igual manera y en el marco del PICCE y que hace parte del PSMV, se realizaron los siguientes seguimientos: Avances en los contratos de la eliminación de conexiones erradas al final del tubo en las principales sub cuencas y avances en las obras para la eliminación de las conexiones erradas en la cuenca Salitre y Fucha. También se participó en la mesa de curtiembres para colaborar en el tema de la sentencia del río Bogotá en la orden 463 parques Ecoeficiente Industrial.

Como parte del cumplimiento normativo, se presentaron los informes semestrales del PSMV, Resolución 3257 de 2007 y se presentaron dos (2) informes de avances del PSMV ante la magistrada en el marco de la sentencia del Rio Bogotá y se han presentado los informes de avance semestral para los PSMV de la CAR en Bogotá y Soacha y se han acompañado las correspondientes visitas de la Autoridad Ambiental.

Finalmente, en el año 2017 se realizaron los siguientes pagos: En febrero de 2017 se pagó $ $5.322.201.035 valor factor regional año 2012 para Bogotá y para Soacha la suma de $ 9.000 millones de pesos por concepto del factor regional del año 2013 y $ 6.000 millones de pesos por el año 2014. Adicionalmente, se presentaron los soportes técnicos y pruebas requeridas en la demanda del factor regional 2012, con los aportes técnicos para instaurar las demandas de nulidad y restablecimiento del derecho de los actos administrativos que decidieron sobre la reclamación de las facturas de factor regional en el Río Bogotá para los años 2013 y 2014 y el factor regional de los ríos urbanos del año 2013.

En materia de tasa retributiva, para Bogotá se presentó a la SDA en febrero el auto declaración de vertimiento del año 2016 con base en los resultados de las caracterizaciones de los puntos de vertimientos a cuerpos de agua y se canceló la suma de $ 20.182.182,900 como pago promedio tasa retributiva 2015, para luego cancelar el pago diferencial de tasa 2015, según facturación de la Autoridad Ambiental por valor de $ 4.279.774,094. Por pago de tasa retributiva 2016, se canceló la suma de $ 22.038.924,478.

Para Soacha se canceló a la CAR la factura por concepto de tasa retributiva No. 7603 por los vertimientos efectuados al recurso hídrico en la cuenca del Río Bogotá, en su tramo 7 en el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016 por valor de $1.445.587.926.



Gobernabilidad (205 - 2)

Índice de transparencia

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La EAAB-ESP se encuentra comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los bogotanos y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servi-cio con calidad, eficiencia, respeto y transparencia.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, ac-tualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2".

Dado lo anterior, la EAAB-ESP ha implementado de manera anual el Plan Antico-rrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos estableci-dos en el documento mencionado y el cual se encuentra publicado en la página web de la EAAB-ESP.

A continuación se presenta el resultado de avance de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 en sus seis componentes.

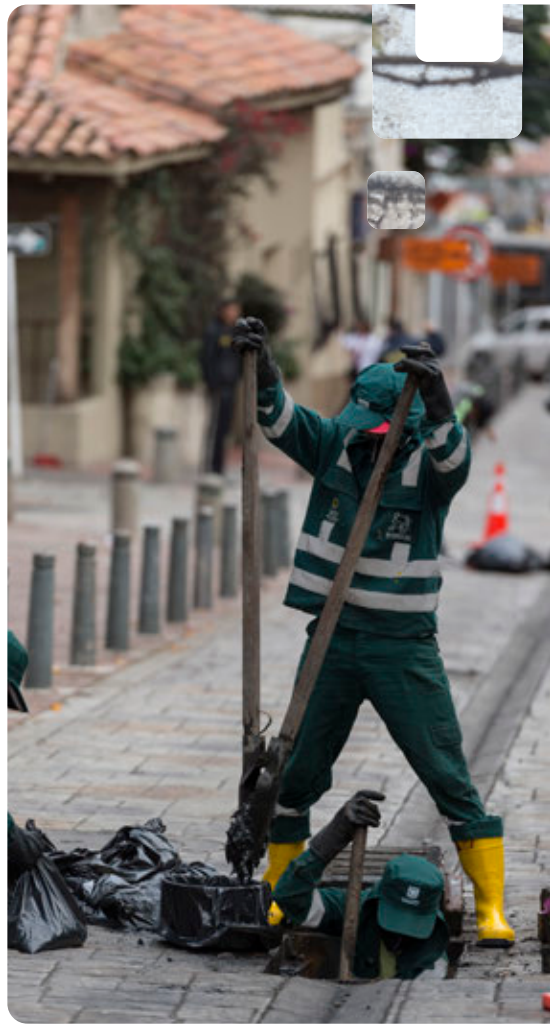




Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Política de Administración del Riesgos	**1.1.** La EAB-ESP realizó la actualización y publicación de la **política de Administración de Riesgos de Proceso y Corrupción** en la página web e intranet para su consulta, a nivel interno fue socializada a través de los (20) procesos de la Empresa.
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 	**2.1.** La empresa realizó la revisión de los riesgos de corrupción, estableciendo 37 riesgos de corrupción correspondiente a 14 procesos. También se concluye que el 21,62%, es decir 8 riesgos del gran total de los 37 se encuentran en el proceso de Gestión Comercial, seguido de un 13,51% es decir 5 riesgos del total de los 37, están en el proceso de Gestión de la Estrategia, el 10,81% que está representado en 4 riesgos del gran total pertenecen al Proceso Contractual. **2.2.** En el transcurso del año se realizaron diferente mesas de trabajo para la identificación, evaluación y valoración de los Riesgos de Corrupción. **2.3.** Se realizó el taller de grupos de interés, como un primer insumo para elaborar el mapeo de grupos de interés e identificar el relacionamiento con los riesgos de corrupción.

Consulta y Divulgación	**3.1.** En la *página web de la Empresa y por informativo (correo interno) se publicó el mapa de riesgos de corrupción* 2017 para retroalimentación y socialización con los grupos de interés, realizando los ajustes pertinentes, de acuerdo a las observaciones recibidas. 3.2. Se consolidó y *publicó el mapa de riesgos de corrupción* 2017 en la página web de la EAB-ESP, sección Transparencia.
Monitoreo y Revisión	**4.1.** La EAB-ESP realizó en el año **al plan de tratamiento "Mapa de Riesgos"**, los cuales se encuentran publicado en la página web para su consulta. Se realizaron reuniones, talleres y entrevistas con las Gerencias y procesos para la actualización y/o monitoreo del Mapa de riesgos de corrupción, revisión de controles y su efectividad y revisión de riesgos emergentes. **4.2.** Se realizaron reuniones, talleres y entrevistas con las Gerencias y procesos de la Empresa para revisar los riesgos de corrupción y estado actual para **consolidar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción.** Vigente **4.3.** Se realizó la **publicación** del **monitoreo de los riesgos de corrupción en la página web** de la empresa y en el archivo electrónico (Lotus), en los meses de abril, agosto y diciembre.
Seguimiento	**5.1.** El ***seguimiento y control del mapa de riesgos de corrupción,*** *se realizó en los* meses de abril, octubre y diciembre por parte de la Oficina de Control Interno y Gestión, el cual se encuentra publicado en la página



Componente 2. Racionalización de Trámites

Identificación de trámites	**1.1.** *Revisión y actualización de las normas del inventario de trámites* vigentes en la EAB-ESP. **1.2.** Se efectuó la verificación de los trámites en el SUIT, para que estos tengan el enlace con el SI VIRTUAL. (Enlace oficial del Portal del Estado Colombiano).
Priorización de trámites	**2.1.** Se contemplaron los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a través de los diferentes trámites:
Racionalización de trámites	**3.1.** Se obtuvieron avances en cuanto al formulario descargable y diligenciable, ya se tiene en un 100% para el transaccional, se ve la viabilidad de incluir este desarrollo e integración con el sistema de correspondencia que manejará la entidad. Dado lo anterior se la realizó la solicitud de extensión de plazo de esta actividad a julio de 2018, se programará para la vigencia 2018 con el fin de para terminar su ejecución.

Componente 3. Rendición de Cuentas

Información de calidad y en lenguaje comprensible



Actualizacion de la información de interés público Portal web de la empresa.	***Información sobre la gestión que adelanta la empresa*** Aprobación del Cupo de Endeudamiento para la EAB-ESP. Inicio de trabajos para la recuperación del Humedal "La Vaca" en la localidad de Kennedy.	***Campañas Pedagógicas*** "Conexión con la Vida" "Tienes toda nuestra Atención"	***Participación en eventos institucionales y/o sectoriales*** Congreso Acodal Andesco.	**Informes ejecutivos de los proyectos** Logros, población beneficiada, fecha de puesta en marcha, inversión, entre otros.

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Comités de Desarrollo y Control Social Vocales

Seguimiento a los planes de gestión, a los informes y finalmente promover el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

37 Reuniones 566 participantes

Reuniones sociales con la comunidad

11 Reuniones Sociales

19 Recorridos

Gestión Socioambiental para la Recuperación y Sostenibilidad del sistema hídrico

Recorridos pedagógicos con la asistencia de 654 caminantes en el sendero San Francisco – Roosevelt.

1 Audiencia 2 eventos

Audiencia Pública para proyecto de Alto Impacto

Estudios y diseños para la optimización de los sistemas matrices de acueducto del sector norte de los cerros orientales
Evento cierre de Gestión a Colaboradores
Evento cierre de Gestión a Medios de Comunicación.

5 Comités 53 participantes

Comités de Veeduría de Obra

Seguimiento a los planes de gestión, a los informes y finalmente promover el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Componente 3. Rendición de Cuentas

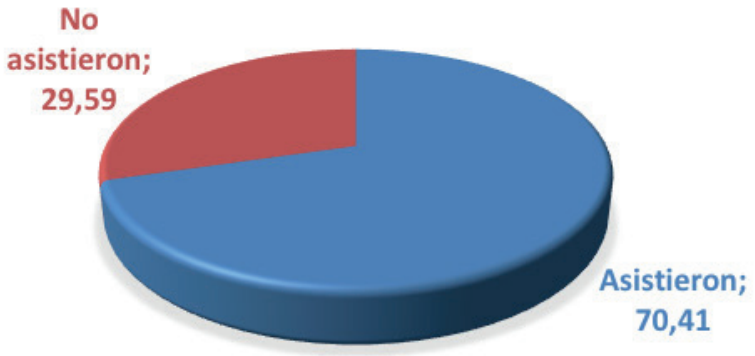


En de 2017, se llevó a cabo la Rendición de Cuentas por parte de la Gerencia Gene-ral de la EAAB-ESP, para los colaboradores por parte de la Gerencia Corpora-tiva de Gestión Humana y Administrativa, evento realizado en el pabellón número 10 de Corferias.

Para la realización del evento se envió la invitación a todos los trabajadores con vinculación directa a la Empresa por todos los medios de comunicación con los que cuenta la Empresa.

El evento se programó para un aforo que ascendió a 2500 trabajadores, teniendo en cuenta que se debe garantizar la adecuada prestación del servicio de la Empresa hacia la ciudadanía, la participación asciende al 70,41% del total de los trabajadores.

Figura 38. Participación del evento.



En la rendición de cuentas realizada por la Doctora María Carolina Castillo Aguirre - Gerente General de la Empresa, se destacaron los logros alcanzados durante el año 2017 por las diferentes áreas con las que cuenta la EAAB-ESP.

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción a una muestra significativa del 10% de la población asistente al evento, con un resultado global de satisfacción de 4,10 puntos en una escala de 1 a 5.



Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



Se fortaleció la competencia de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, la EAB-ESP ha capacitado 392 funcionarios de las Divisiones de Atención al Cliente en los módulos 1 y 2 del programa de cualificación de la Alcaldía, el cual está relacionado con el programa presencial en la norma de competencia de atención al usuario a través del SENA.

La EAB-ESP actualizó la **carta del trato** y publicada en la sección de atención al ciudadano de la página web y fue divulgada por medio de carteleras virtuales.

5.1. Se realizó la ***caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés*** y se socializó el ejercicio final de identificación, priorización y caracterización de grupos de interés, el cual será incorporado en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.
5.2. La consultoría IZO, fue la encargada de realizar la medición **Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU)**, cuyos resultados fueron divulgados en el mes de junio a nivel directivo. En el 2018 se realizará la implementación del plan de acción de los resultados de la encuesta.

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



1.1. La EAB-ESP, realizó el *seguimiento y actualización al Esquema de Publicación de la EAB ESP,* de manera mensual, teniendo en cuenta las solicitudes de actualización de cada área, teniendo en cuenta la información de la Sección de Transparencia de la Página web.
En el 2017, se creó y se habilitó el ***link de "Datos Abiertos"*** en la Página web de la Empresa donde se pueden consultar los datos de niveles del Rio Bogotá en tiempo real.
Se elaboró el ***informe de solicitudes de acceso a información*** *de manera semestral, ubicado en la página web.*

Gobierno Corporativo

El proyecto de Gobierno Corporativo tiene como objetivo es fortalecer la gobernabilidad empresarial, a través de prácticas de trasparencia y calidad.

En este sentido, la EAAB-ESP enfrenta a una serie de retos de gobierno corporativo por su condición de empresa distrital prestadora de un servicio público esencial. Históricamente, se han presentado situaciones de malas prác-ticas de gobierno en la EAAB ESP. Esta realidad del gobierno corporativo, representa el reto permanente que cada administración distrital no reoriente diametralmente el enfoque estratégico de la Empresa (proyectos, indicadores, metas, etc.).

Se realizó el Due Diligence en Gobierno Corporativo con el fin de dentificar la situación actual de Gobierno Corpo-rativo en la EAAB ESP, a nivel formal y efectivo, frente a las mejores prácticas internacionales de Gobierno Corpora-tivo y estructurar una estrategia que coadyuve a fortalecer sus estructuras de dirección y control frente a prácticas internacionales y estándares locales.

Los frentes de análisis del due diligence fueron: 1) Relación con la propiedad, 2) Estructura de la Junta Directiva, 3) Enfoque de la Junta Directiva, 4) Operación prácticas de Junta Directiva y, 5) Información, control e instrumentos

A partir del análisis realizado se evidencia que el estado de Gobierno Corporativo de la EAAB-ESP se encuentra en un nivel bajo con el 37% de cumplimiento general, así:

Figura 39. Estado Gobierno Corporativo.



Fuente: Secretaría General

- Relación con la propiedad: La EAAB-ESP es especialmente vulnerable a los cambios de rumbo estratégico, producto de los cambios en la Administración Distrital.
- Estructura de la Junta Directiva: En los últimos 10 años la Junta Directiva de la EAAB ha enfrentado altos niveles de rotación de sus miembros; así mismo, para ese mismo periodo, ha tenido 5 cambios de estructura.
- Enfoque de la Junta Directiva: La Junta Directiva tiene un bajo nivel de involucramiento en el seguimiento a los riesgos y el ambiente de control, así como en la definición de políticas, lineamientos sobre el liderazgo ejecutivo, el gobierno de la empresa y temas estratégicos.
- Operación y prácticas de Junta Directiva: Se tiene la necesidad de organizar los procesos de la Junta Directiva para fortalecer su rol.

- Información, control e instrumentos de Gobierno Corporativo: Los flujos de información entre la Junta Directiva y la Alta Gerencia se perciben como poco efectivos, lo que hace que la ejecución de las decisiones sea lenta.

A partir del diagnóstico, se definieron las acciones de fortalecimiento de gobierno corporativo a seguir en el 2017, con el fin de generar efectivas interacciones entre las instancias de decisión y control; y que cada instancia haga correctamente su labor. Dentro de las acciones a seguir se encuentran dos dimensiones:

1. Impacto: Esta dimensión está dirigida a generar cultura y conciencia sobre el tema de Gobierno Corporativo en los diferentes grupos de interés, principalmente en los Miembros de la Junta Directiva, el Distrito, la Alta Gerencia y en los trabajadores de la EAAB-ESP. Está dimensión está enfocada en 3 acciones: i) Concientiza-ción ii) Implementación iii) Socialización con Grupos de Interés. Esta dimensión ha tenido grandes avances en las reuniones de sensibilización y discusión que se han tenido con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y los miembros de Junta Directiva que hacen parte del Comité de Gobierno Corporativo.
2. Desarrollo del proyecto: Esta segunda dimensión se puede resumir en las siguientes acciones e instrumentos de fortalecimiento.

De acuerdo con el plan de trabajo establecido, a la fecha se han realizado las siguientes actividades:

Benchmarking remuneración de Junta Directiva: En 2017 se realizó un benchmarking de las remuneraciones que actualmente tienen los miembros de juntas en empresas nacionales e internacionales de servicios pú-blicos y tamaño similares a la EAAB-ESP en cuanto a número de usuarios y/o manejo de presupuesto anual y las mejores prácticas en cuanto a la forma de remuneración de miembros de junta cuando participan en los comités de junta.

Consiente del papel trascendental que desempeñan los miembros de la Junta Directiva en la determinación e implementación eficiente de la dirección estratégica de la entidad, dirigida en línea con las tendencias mun-diales, se requirió analizar y proponer al Distrito una política de remuneración para los miembros de la Junta Directiva que permita la compensación de su labor.

La determinación de la política de remuneración de los miembros de la Junta Directiva se desarrolló teniendo en cuenta las responsabilidades asociadas al cargo, el perfil y calidades de sus integrantes y la remuneración que para este tipo de cargos se establece en entidades que resulten comparables con la EAAB-ESP.

Código de Gobierno Corporativo: El Código de Gobierno Corporativo se reestructuró totalmente respecto al documento vigente (2009), con base en estándares y buenas prácticas locales e internacionales en materia de gobierno corporativo para empresas de carácter estatal.

Se ha estructurado como marco de referencia del sistema de gobierno de la EAAB ESP y contiene una des-cripción general de los elementos de gobierno corporativo de la empresa, y de los principios de actuación de los principales tomadores de decisión de EAAB-ESP.

El Código está redactado con un lenguaje dirigido a terceros interesados en el gobierno corporativo de EAAB-ESP con una óptica más empresarial que jurídica. En ese sentido tiene un alto nivel remisión a otros docu-mentos corporativos tales como: Marco estatutario, Reglamento de la junta directiva y reglamentos de los comités, Código de ética

La propuesta de Código cuenta con 7 capítulos que contienen el siguiente detalle:

I. Generalidades
a. Acerca de la Empresa y su Gobierno Corporativo
b. Acerca del Código de Gobierno Corporativo

II. Principios de relacionamiento con la propiedad y grupos de interés

a. Sobre la estructura de propiedad e importancia del relacionamiento con grupos de interés
b. Obligaciones generales del propietario
c. Relacionamiento con proveedores de financiación

III. Sobre la Junta Directiva

a. Deberes de los miembros de Junta Directiva
b. Responsabilidades de la Junta Directiva.
c. Sobre verificación de calidades para ser miembro de la Junta Directiva
d. Presidente y Secretario de la Junta Directiva
e. Evaluación y remuneración de la Junta Directiva.
f. Sobre los Comités de la Junta

IV. Sobre la Alta Gerencia

a. Gerente General
b. Alta Gerencia.

V. Ambiente de Control

a. Comité de Auditoria de la Junta Directiva
b. Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
c. Oficina de Control Interno y Gestión
d. Auditorías externas de los estados financieros

VI. Ética, transparencia, cumplimiento y responsabilidad social

a. Compromisos éticos
b. Revelación de información y transparencia
c. Cumplimiento
d. Responsabilidad Social

VII. Disposiciones finales- Compromiso de EAAB con su Gobierno Corporativo

El proyecto fue presentado en el Comité de Buen Gobierno en 2017, en donde se pusieron a consideración los siguientes temas:

1. Código de Buen Gobierno Empresa de Acueducto de Bogotá
2. Lineamientos Modificación Marco Estatutario y Reglamento de Junta
3. Lineamiento Código de Ética



Figura 40. Cronograma código de Buen Gobierno.



Fuente: Secretaría General.

La presentación del proyecto de buen gobierno se incluyó en la Planificación de Juntas Directivas para ser presentado a partir de febrero de 2018.

Comunicación

Comunicación Interna

Despliegue del Plan Estratégico General 2016 – 2020 a más de 3000 servidores de la EAAB-ESP.

Creación de nuevos canales dirigidos al personal operativo y administrativo: Tubo Radial e Informativo el Tubo, ahora denominado “Bogotá Vital”.

Comunicación Externa

Visibilización de la gestión de la Empresa con énfasis en la recuperación de la vocación técnica y de ejecución de proyectos misionales de la ciudad.

Trabajo de relacionamiento a través de los medios para recuperar la confianza de la opinión pública.

Desarrollo de campañas pedagógicas dirigidas a los ciudadanos para la apropiación y cuidado de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad y del recurso hídrico.

Logros

En el 2017, la gestión de Free – Press de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones generó ahorros en comunicación externa por un valor superior a los 37 mil millones de pesos ($37.519.424.478 millones de pesos) generados por los más de 4 mil impactos positivos con información de la EAAB-ESP en los diferentes medios de co-municación, registrados por Prensanet, empresa que se encarga del monitoreo de medios.

Por primera vez la EAAB- ESP cuenta con un Modelo de Reputación y Relacionamiento con Grupos de Interés, que incluye: Entendimiento del Enfoque Reputacional, Priorización de Grupos de Interés y Palancas de Gestión Reputa-cional, una Arquitectura para la Gestión Reputacional y un Plan de Acción Reputacional.

Estructuración del Procedimiento de Comunicación Digital y de Redes Sociales (twitter y Facebook) que se encuentra en etapa de pruebas para su implementación.

Creación e implementación de la campaña “Nuestra empresa nuestro orgullo”, dirigido a recuperar el sentido de pertenencia por la Empresa y afianzar los valores corporativos.

Entorno Ambiental

AMBIENTAL



Ambientemente sostenibles

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
acueducto

CIFRAS DE REFERENCIA			
Estándar GRI:	**Pacto Global:**	**ODS:**	**ISO 26000:**
301-1 al 301-3 302-1 al 302-5 303-1 al 303-3 304-1 al 304-4 305-1 al 305-7 306-1 al 306-5 307-1 308-1 al 308-2	Principios 7, 8 y 9	2, 6, 7, 9 11, 12, 13, 14, 15, 16	Aspecto 6,5

Evaluación del desempeño del Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) a través del programa de Implementación de Practicas Sostenibles (301-2, 301-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5)

Objetivo: Realizar la evaluación del desempeño del Subsistema de Gestión Ambiental (SGA) de la EAAB-ESP mediante el seguimiento del índice de mejoramiento del desempeño ambiental de la organización, cobijado en el programa de "Implementación de Prácticas Sostenibles" y el cual consolida resultado de cada uno de los programas que conforman el SGA:

1. Gestión eficiente de la energía
2. Gestión integral de residuos
3. Saneamiento y manejo de vertimientos
4. Uso eficiente y ahorro del agua
5. Consumo sostenible
6. Implementación de prácticas sostenibles.

A nivel interno impacta a los colaboradores de la EAAB (3.407 trabajadores y 1.158 contratistas) y a nivel externo impacta no solo a la ciudad de Bogotá con sus (8.160.000 habitantes) sino a la región, así como a las metas establecidas dentro del Acuerdo de París dentro del marco de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático que establece medidas para la reducción de las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) (305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5).

Para el desarrollo de sus procesos, la EAAB–ESP cuenta con un importante número de sedes e instalaciones. Sede es un sitio delimitado físicamente, que puede estar compuesto por uno o más predios (propiedad o no de la Empresa) en los cuales se encuentran instalaciones dónde la EAAB–ESP tiene control de sus operaciones. Una instalación puede ser una edificación o un elemento de infraestructura que puede o no hacer parte de una sede.

Las sedes e instalaciones que se encuentran dentro de los límites organizacionales en términos del control operacional se encuentran ubicadas en gran parte del Distrito Capital, así como en municipios aledaños al Distrito.
Con el programa "Implementación de Prácticas Sostenibles" se busca adelantar acciones que permitan compensar las afectaciones ocasionadas al ambiente por la generación de GEI contribuyendo a la mitigación al cambio climático, el mejoramiento a la calidad del paisaje y la calidad de vida de los ciudadanos.

El presente programa se desarrolla bajo la estrategia de Neutralización de la Huella de Carbono donde se desarrollan los siguientes compromisos adoptados por la organización: 1) cuantificar, 2) reducir y 3) compensar.

De forma general la cuantificación se realiza bajo los requisitos de la NTC-ISO 14061-1, la reducción de emisiones se consolida en el Plan de Manejo de Huella de Carbono EAAB-ESP 2015-2018 y la compensación se realiza bajo los lineamientos de la Guía de Neutralidad de ICONTEC, donde se busca neutralizar la Huella de Carbono con los Certificados de Emisiones Reducidas CER´s generados por los proyectos MDL de la EAAB-ESP que generan energía limpia.

La gestión de los GEI es transversal a cada uno de los programas que conforman el SGA y su evaluación se realiza mediante el seguimiento del índice de mejoramiento del desempeño ambiental de la EAAB-ESP. Los programas que conforman el SGA se enuncian a continuación junto con sus líneas de acción:

1. Gestión eficiente de la energía: gestión energética operativa, administrativa y aprovechamiento alternativo de energía

2. Gestión integral de residuos: Minimización, separación y almacenamiento, recolección y transporte interno y externo, tratamiento y/o a aprovechamiento, disposición final, control de emisiones atmosféricas por fuentes fijas y móviles.

3. Saneamiento y manejo de vertimientos: Identificación, seguimiento y monitoreo de vertimientos, operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado, Redes de recolección y transporte, Sistemas de tratamiento de aguas residuales.

4. Uso eficiente y ahorro del agua: medición del consumo, control de pérdidas, implementación de tecnologías de bajo consumo de agua, reúso del agua y optimización de procesos, gestión socioambiental y cultura del agua.
5. Consumo sostenible: Implementación y seguimiento de criterios de sostenibilidad en los procesos de adquisición de bienes y servicios, seguimiento ambiental de proyectos.

6. Implementación de prácticas sostenibles:



Las actividades a ejecutar en el programa, se desarrollan en el Plan de Manejo de la Huella de Carbono de la EAAB-ESP para el periodo 2015-2018 y las metas a cumplir se definieron tomando año base 2014.

Población impactada: A nivel interno impacta a los colaboradores de la EAAB (3.407 trabajadores y 1.158 contratistas) y a nivel externo impacta no solo a la ciudad de Bogotá con sus (8.160.000 habitantes) sino a la región, así como a las metas establecidas dentro del Acuerdo de París dentro del marco de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático que establece medidas para la reducción de las emisiones de GEI del Acuerdo de París.

CARBONO NEUTRO
Icontec

Mejoramiento de la calidad de vida: En cada uno de los programas que conforman el SGA se han obtenido resultados que impactan en mayor o en menor medida a la reducción de la Huella de Carbono de la EAAB, la implementación de éstas acciones son reales, medibles y continuas en el tiempo, logrando obtener con ello en el año 2015 la Declaración de conformidad contabilidad y reporte de gases de efecto invernadero para el año base 2014 (ver Anexo 4) y en el año 2017 la Declaración de verificación de gases efecto invernadero para el primer año comparativo 2015 (ver Anexo 5). De igual forma en el año 2016, la EAAB-ESP se convierte en la primera empresa pública del país certificada por ICONTEC como Carbono Neutro (ver Anexo 6).

Los resultados obtenidos en el año 2017 comparados con el año base 2014, han sido los siguientes: (Ver Anexo 7)

1. Gestión eficiente de la energía: Reducción de consumo de energía de 170.979.467 KWh (2014) a 139.233.569 KWh (2017) – 18,6%

2. Gestión integral de residuos: Implementación de una planta de tratamiento para lodos con el fin de eliminar la disposición de lodos en el predio Gibraltar y a su vez eliminar las emisiones de GEI.

3. Saneamiento y manejo de vertimientos: Aprovechamiento del 30% de la combustión de biogás generada por la biodigestión de los lodos de la Plan de Tratamiento de Aguas Residuales Salitre (PTAR) para el funcionamiento de las calderas.

4. Implementación de Prácticas Sostenibles: Reducción 11,7% de las emisiones de GEI en el 2017 con respecto al año base 2014.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

13. Acción por el clima con las metas 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países, 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales y 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. El Programa de Prácticas Sostenibles se encuentra direccionado hacia la mitigación del cambio climático implementando acciones dirigidas a reducir las emisiones de GEI y neutralizando las emisiones residuales.

6. Agua limpia y saneamiento con las metas 6.3 Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, 6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos a todos los niveles, 6.5 Poner en práctica la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles y 6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.

7. Energía asequible y no contaminante con las metas 7.2 Aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía y 7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

9. Industria, innovación e infraestructura con la meta 9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles.

12. Producción y consumo responsables con las metas 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales, 12.4 Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, 12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización, 12.6 Alentar a las empresas a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes y 12.8 Velar porque las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

13. Acción por el clima con las metas 13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales y 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

15. Vida de ecosistemas terrestres con las metas 15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce, 15.5 Velar por la conservación de los ecosistemas montañosos y 15.6 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica.

Meta general:
PGE 2016-2020: Objetivo 5. Reputación y credibilidad. Indicador estratégico: Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión – Incrementar anualmente en una unidad porcentual el porcentaje de Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

Metas específicas:
1. Gestión eficiente de la energía:
• Mantener los consumos administrativos de energía per cápita por debajo de los 46Kwh/hab mes.
• Reducir entre el 5% y el 8% el consumo operativo de energía eléctrica.
2. Gestión integral de residuos:
• Hacer el manejo ambientalmente seguro del 100% de los residuos peligrosos generados.
• Aprovechar el 25% de los residuos de construcción y demolición (RCD) generados anualmente.
• Realizar el aprovechamiento o disposición final del 100% de las llantas usadas, acogiendo los programas postconsumo para su adecuado manejo y lo debe entregar a un gestor autorizado.
• Cumplir con los límites máximos permisibles de los parámetros de calidad de agua residual para el 100% de los vertimientos de la EAAB – ESP.
• Cumplir con los límites máximos permisibles de los parámetros de calidad del aire para el 100% de las fuentes fijas y móviles de la EAAB – ESP.
3. Uso eficiente y ahorro del agua:
• Mantener los consumos administrativos de agua per cápita por debajo de los 35 lt/hab día.
6. Implementación de prácticas sostenibles:
• Mantener el índice de mejoramiento de desempeño ambiental <= 1 / año considerando como línea base el año 2014.
• Reducir las emisiones anuales de GEI en un 6% considerando como línea base el año 2014. (Ver Anexo 2b y 3).

Planta móvil y modular para el tratamiento de los residuos generados en las actividades de mantenimiento del sistema de alcantarillado de la Ciudad de Bogotá D.C. (305-6 y 305-7)



Objetivo: Definir una alternativa para el tratamiento y disposición final de las corrientes resultantes de los lodos provenientes de las actividades de mantenimiento del sistema de alcantarillado del Distrito Capital.

Población objetivo: son los habitantes de la Ciudad de Bogotá calculada en aproximadamente 6,954,371 habitantes, actualmente la planta se ubica en el barrio Las Margaritas en la Localidad de Kennedy.

La EAAB-ESP desarrolla actividades operativas para el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado de la Ciudad, en la ejecución de dichas actividades loidales, Emulsiones y espumas).

Anteriormente, estos residuos eran dispuestos sin ningún tipo de tratamiento en un predio de propiedad de la EAAB-ESP denominado Gibraltar, la expansión de la Ciudad generó que los sectores aledaños a dicho predio fueran siendo urbanizados, lo cual desencadenó en reclamos por parte de la comunidad debido a los diferentes tensionantes presentados tales como olores ofensivos, presencia de vectores (insectos y roedores), presencia de recuperadores ambientales que generaban percepción de inseguridad.

Con el fin de atender esta problemática, en año 2015 la Gerencia Corporativa Ambiental contrató una consultoría para establecer la alternativa más adecuada para el tratamiento de este tipo de residuos, en desarrollo de dicho estudio se definió que la mejor alternativa consistía en el ensamblaje de una planta móvil y modular mediante la cual los residuos en mención son sometidos a un proceso de tratamiento a través del cual es posible separar las diferentes corrientes, tratarlas, y disponerlas en sitios autorizados para tal fin por la autoridad ambiental, con lo cual se elimina la disposición de este tipo de residuos en el predio Gibraltar.

En desarrollo de este proceso de consultoría, se ensambló una planta piloto que cuenta con 50 m3 de capacidad instalada, adicionalmente se elaboraron diseños detallados para la planta definitiva la cual tendrá una capacidad instalada de 200 m3 y con la cual se espera dar tratamiento y disposición final adecuada a los residuos extraídos del mantenimiento del sistema hídrico de la Ciudad (quebradas, canales y humedales) así como explorar la posibilidad tratar los residuos extraídos por empresas del Distrito que cuenta con infraestructura similar, tales como Empresas de telecomunicaciones.

Con la implementación de este proyecto, actualmente estos residuos son sometidos a un proceso de tratamiento que se describe a continuación:

1. Tratamiento Preliminar - Separación de Sobre tamaños: Los residuos pasan a través de un Tromel que cuenta con un sistema de rejillas, lo cual permite hacer una separación de la fase líquida de la fase sólida.

2. Tratamiento Fase Líquida: La Dispersión Poli Estructurada es trasladada a la unidad de deshidratación para su respectivo tratamiento. con base en pruebas de jarras previas, se regula la dosificación de químicos (polímeros) antes de ingresar a la centrifuga decantadora, de este tratamiento se obtiene una fase acuosa y una fase sólida deshidratada.

La fase acuosa es enviada al tanque de tratamiento de agua (dosificación de polímeros y desinfectantes) y posteriormente a la unidad de filtración donde terminan de ajustarse los parámetros y se obtiene con calidad suficiente que permite la reutilización del agua en la misma operación (preparación de químicos y lavado de equipos).

3. Estabilización de la fase sólida: La fase sólida proveniente del proceso de centrifugación se descarga en un catch tank donde se le aplica CAL viva y se acopia para su disposición final en la escombrera autorizada.

4. Disposición final de Residuos. De la separación inicial de sobre tamaños, los residuos se clasifican en RSU (Residuos Sólidos Urbanos) y RCD (Residuos de Construcción y Demolición), los cuales son acopiados temporalmente y remitidos para su disposición final en sitios autorizados.”

1. Se redujeron a 0 las quejas de la comunidad, toda vez que se mediante la implementación de este sistema de tratamiento, fue eliminada la presencia de vectores, se redujeron de manera considerable los olores ofensivos, se eliminó la disposición final de residuos en el predio ya que los residuos son tratados y enviados a sitios de disposición final autorizados, a continuación, se relaciona los volúmenes de residuos tratados durante el año 2017,
240,7 m3 de Residuos Sólidos Urbanos extraídos del Sistema de Alcantarillado de la Ciudad y dispuestos en el Relleno Sanitario Doña Juana.

2012,97 m3 de Residuos de Construcción y Demolición extraídos del Sistema de Alcantarillado y enviados para disposición final a una escombrera debidamente autorizada por la Autoridad Ambiental competente.
1009, m3 de lodo estabilizado, enviado a disposición final a escombrera debidamente autorizada por la Autoridad Ambiental competente.

2232,02 m3 de agua tratada y reutilizada en el proceso.

La EAAB - ESP decidió de forma voluntaria realizar el inventario de Gases de Efecto Invernadero GEI, dentro del cual fue posible establecer que con la implementación de este sistema de tratamiento, se logró una reducción de emisión de toneladas de CO2, pasando de 1912,44 Ton a 0 Ton, debido a que el tratamiento que es de tipo aeróbico se considera una fuente poco probable de generación de gases efecto invernadero como el CH4 y/o N2O.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

11 Ciudades y comunidades sostenibles

12 Producción y Consumo responsable

El proyecto actualmente se ejecuta mediante una planta piloto que cuenta con una capacidad instalada de 50 m3/día, se proyecta para el año 2019 contar con una planta definitiva que tendrá una capacidad instalada de 200 m3/día conlo que se espera tratar los residuos extraídos en las actividades de mantenimiento de los elementos que componene el Sistema Hídrico de la Ciudad (Quebradas, Canales y Humedales), así mismo, definir la viabilidad de tratar residuos similares generados por diferentes entidades del Distrito Capital.

En la EAAB-ESP, preservamos humedales para el futuro (304-3).

Objetivo: Recuperar, proteger y conservar los Humedales Distritales, rescatando sus valores, atributos y funciones ambientales para la conservación de la biodiversidad, el disfrute paisajístico y la educación ambiental, bajo los principios y lineamientos de la Convención Ramsar, la legislación vigente a nivel nacional y local y la Política de Humedales de Distrito Capital.

Población objetivo: 8.160.000 habitantes de Bogotá, que se encuentran dentro de 9 localidades de la ciudad de Bogotá: Usaquén, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos y Ciudad Bolívar.

Barrios de influencia directa:

• Humedal Burro: Tintalá, Osorio II, Osorio III, Patio Bonito III, Patio Bonito, Tairona, Vereda el Tintal, Castilla, Pío XII, Bavaria, Mandalay, Ciudad de Kennedy norte, Villa Alsacia, El Castillo, Valladolid, el Vergel Oriental, Ciudad Techo II, María Paz y Corabastos.
• Humedal Capellanía: El Rubí, Santo Rincón, Santa Cecilia, Puerta Tejada, Ferrocaja Fontibón, Bosque de Modelia, Los Álamos y San José de Fontibón.
• Humedal La Conejera: Prados de Salitre, El Salitre I – II, Orquídeas I-II-III, Villa Hermosa, Villa Esperanza, Los Monarcas, Acacias, Las Mercedes y Londres.
• Humedal Córdoba: Las Villas, Niza Córdoba, Lagos de Córdoba, Niza Antigua, Pontevedra, San Nicolás y Alambra.
• Humedal La Vaca: Los Olivos, La María, Amparo Cañizares y El Amparo.
• Humedal Torca-Guaymaral: C.C. Bima, Liceo Católico Campestre y Colegio San Viator.
• Humedal Jaboque: La Florida, Ángeles, San Basilio, Centauros del Danubio, La Perla, El Muelle, Las Mercedes, San Antonio, La Riviera, Engativá, Villa Teresita, Hacienda Altamira y El Porvenir, Municipio de Cota – La Florida y Hacienda Marantá.
• Humedal Juan Amarillo – Tibabuyes: Luis Carlos Galán, Ciudadela Colsubsidio, Santa Cecilia, Lisboa, La Berona, Miramar, La Gaitana, La Cañiza, Prados de Santa Barbara, Atenas, Carolina II y III, Rincón de Boyacá, Nuevo Corinto, Villas de Rincón y El Rosal de Suba.

• Humedal Techo: Lagos de Castilla, Santa Catalina y parte del área prevista para el desarrollo de la urbanización Urbisa, Castilla Real, Villa Alsacia, Castilla y Valladolid.
• Humedal Tibanica: Manzanares, San José, Olivos II, Soacha, Charles de Gaulle, La Esperanza y La Primavera.
• Humedal Santa María del Lago: Santa María del Lago, Tabora, La Granja, El Minuto de Dios, Santa Helenita, Palo Blanco, Santa Rosa, Autopista Medellín, Bonanza y Boyacá.
• Humedal La Isla: El Jardín, Los Laureles, El Remanso, El Remanso I, Remando Urbano, San Diego Bosa, La Vega-San Bernardino, San Bernardino XVIII, San Bernardino Potreritos, San Bernardino XXV Urbano, San Bernardino XXII Urbano y San Bernardino XXII.
• Humedal Meandro del Say: Zona Franca, Moravia, El Carmen Fontibón, Belén Fontibón, El Chanco I, El Chanco II y El Chanco Rural III.
• Humedal Tunjo: El Chircal Sur, Arborizadora Baja, San Vicente Ferrer y Ciudad Tunal.
• Humedal Salitre: Bosque Popular, La Estradita, José Joaquín Vargas y Popular Modelo."

El programa de recuperación ecológica y participativa de los humedales distritales cuenta con las siguientes líneas de acción:

1. Vigilancia: Sus funciones principales son controlar y prevenir usos no permitidos dentro de los humedales, tales como:

• Presencia de animales domésticos.
• Vandalismo.
• Daños a infraestructura.
• Cacería.
• Relleno.
• Desarrollos urbanísticos no autorizados.

Adicionalmente, con los convenios de administración se llevan a cabo unas funciones de vigilancia preventiva como son:
• Garantizar la seguridad de los visitantes en los recorridos.
• Coordinar y apoyar operativos con la policía local.
• Reportar a la policía local cualquier infracción en el humedal.

2. Mantenimiento: Es el conjunto de acciones en la franja terrestre y acuática del humedal. Consiste en actividades tales como:

• La extracción y la recolección permanente de residuos sólidos
• El mantenimiento del cerramiento perimetral (malla metálica).
De igual forma se realizan las respectivas limpiezas en cada uno de los canales de aguas lluvias de la ciudad que hacen sus descargas en algunos de los humedales.

3. Gestión Social e Interinstitucional: A través de 3 estrategias:

• Comunicación: Consiste en la implementación de piezas educativas y pedagógicas que ayudan a promover en la comunidad la valoración de estos ecosistemas y el conocimiento sobre los usos permitidos dentro de estas áreas.
• Coordinación interinstitucional: Está orientada a la construcción participativa de todas las entidades del distrito competentes en la solución de las problemáticas que afectan los humedales en el distrito.
• Participación: Consiste en cómo la administración del humedal involucra diferentes tipos de comunidades en muchas de las actividades que se desarrollan en los humedales.

4. Monitoreo: Es el seguimiento que se hace a los diferentes indicadores que reflejan el estado del humedal en lo relacionado con la supervisión y control para el uso racional y mejoría de estos ecosistemas. Se desarrolla a través de 4 componentes:

• Biótico: Se ocupa del seguimiento de la fauna.
• Sociocultural: Considera la percepción y conocimiento de la comunidad sobre los humedales.
• Salud pública: Atiende el control de afectaciones sobre la salud de la comunidad relacionadas con el sistema de humedal.
• Hidrológico: Se dedica al control sobre los niveles de agua en los humedales.
A través de estas acciones se logran resultados muy favorables en términos de conservación del humedal como:
• El mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.
• La conservación de la biodiversidad de los componentes bióticos.”

Resultados:

Dentro de la gestión adelantada por la EAAB-ESP en el año 2017, se llevaron a cabo acciones de recuperación a través de labores de mantenimiento en los Parques Ecológicos Distritales de Humedal (PEDH) Torca – Guaymaral, La Conejera, Juan Amarillo - Tibabuyes, Jabóque, Córdoba, Santa María del Lago, Salitre, Techo, Burro, Capellanía, Vaca, Meandro del Say, Tibanica y el Tunjo, donde se promovió la rehabilitación de hábitats para la conservación de las especies tanto endémicas o propias de los humedales como migratorias. Dichos beneficios para los ecosistemas se obtuvieron mediante el despeje de 342,8 hectáreas nuevas de espejo o lámina de agua, teniendo su mayor desarrollo en los humedales de La Vaca Sector Sur, Jabóque y Juan Amarillo.

Como datos importantes con respecto a los logros de la gestión se tiene:

• PEDH Juan Amarillo: Recolección de 575,6 m3 de esiduos sólidos ordinarios (RSO) y 31,2 m3 de residuos de construcción y demolición (RCD´s), promoviendo la reducción de puntos críticos de disposición de materiales contaminantes ajenos y nocivos para el libre desarrollo de las asociaciones bióticas (fauna y flora) que conviven al interior de los ecosistemas de humedal. De igual manera, se han intervenido 182.223 m2 de área afectada por factores, que a pesar de ser procesos naturales generan proliferación no controlada de especies vegetales invasoras, las cuales disminuyen en algunas ocasiones la fertilidad del suelo, la presencia de otras especies vegetales y la reducción de las áreas consideradas como espejos de agua, impactando negativamente la reproducción de avifauna endémica y migratoria. Por otra parte, se retiró de un total de 87 llantas y se llevó a cabo la elaboración de infraestructura de protección destinada a la conservación estricta de zonas, impulsando la instalación de 613 metros lineales de cerramiento provisional y 220 metros lineales de cerramiento definitivo.

• PEDH Vaca – sector Sur: se realizó la etapa inicial de la reconformación del espejo de agua y se llevó a cabo el sellamiento definitivo de parqueaderos ilegales sobre la zona de protección del humedal. Como resultado se obtuvo el retiro de 83,8 m3 de RSO y el cerramiento provisional de 957,86 metros lineales del área del humedal, con postes de concreto, madera y alambre de púas de cierre entre los postes. De esta manera se logró la recuperación de dicho humedal, el cual había sido utilizado como botadero de basuras por muchos años. Por otro lado, se realizó un operativo de siembra de especies propias de ecosistema de humedal, generando un borde de protección mediante la siembra de aproximadamente 80 especies.

• PEDH Jaboque: al igual que en el PEDH Juan Amarillo se mejoraron las condiciones ecosistémicas mediante el retiro de 279,3 m3 de residuos sólidos ordinarios arrastrados al humedal a través de los drenajes que alimentan su cuenca, además de 39,1 m3 de RCD´s dispuestos de manera informal por transeúntes y ciudadanos habitantes de calle sobre las áreas de protección y el despeje de 50.466 m2 de material vegetal como espejos de agua nuevo para el libre disfrute de la avifauna."

Objetivos de Desarrollo Sostenible

6. Agua limpia y saneamiento con la meta 6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.
11. Ciudades y comunidades sostenibles con la meta 11.7 Proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.

15. Vida de ecosistemas terrestres con la meta 15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce."

Meta PGE 2016-2020: Objetivo estratégico "Aporte a la calidad de vida" / Estrategia "Sostenibilidad ambiental" / Indicador estratégico "Intervención de hectáreas": Meta 2019: 70 hectáreas; 2020: 59 hectáreas.

Meta PDD 2016-2020: Eje transversal "Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética" / Programa estratégico "Recuperación y manejo de la estructura ecológica principal" / Proyecto estratégico "Consolidación de la estructura ecológica principal" / Macroproyecto estratégico 7341 "Adecuación hidráulica y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos y cuencas abastecedoras". Meta 2019: 70 hectáreas; 2020: 59 hectáreas.

Reconversión productiva en los páramos como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida y la generación de ingresos a las comunidades. (304-3).

Promover alternativas productivas sostenibles que contribuyan a conservar los páramos y generar ingresos a las comunidades que los habitan.

Comunidades rurales de los departamentos del Meta (Municipios de San Juanito y El Calvario), Cundinamarca (Guasca, La Calera, Junín, Fómeque, Choachí, Ubaque, Sesquilé, Sopó, Nemocón) y la ruralidad de Bogotá (localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero y Santafé); hacen parte del área de influencia de los sistemas de abastecimiento de Bogotá y la región (Páramos Chingaza, Sumapaz y Cerros Orientales).

El proyecto contribuye a la transformación sostenible de los sistemas de producción rural mediante procesos participativos de reconversión productiva integral que incluyen formación, asistencia técnica e implementaciones en los predios de 755 familias, que inciden en la disminución de conflictos sobre el uso del suelo y la protección de las fuentes hídricas, además del mejoramiento de las prácticas productivas que redunda en la generación de ingresos y el bienestar de las comunidades que habitan estos territorios. Adicionalmente, a través del apoyo a 48 emprendimientos productivos a través de la formación e inversión de capital semilla, se promueve el fortalecimiento de la cadena de valor, el trabajo asociativo y la consolidación de ideas de negocio comunitarias económicamente rentables y ambientalmente responsables.
Esta estrategia aporta al ordenamiento ambiental del territorio mediante la identificación de los conflictos socioambientales y la concertación del uso de los recursos, a partir de la participación de la comunidad, el respeto por los saberes tradicionales y la protección de los ecosistemas.

1. Apoyo a iniciativas empresariales económicamente rentables y/o ambiental y socialmente responsables a comunidades en condición de vulnerabilidad:

Con una inversión de $473 millones de pesos, en el año 2017 se fortalecieron más de 48 iniciativas productivas de carácter asociativo en diferentes grados de desarrollo, conformadas por familias campesinas que habitan el área de influencia del proyecto y que participaron en un proceso de formación, asistencia técnica y elementos para iniciar o fortalecer el emprendimiento, con una inversión de capital semilla de $9,5 millones de pesos por emprendimiento. Los emprendimientos fueron seleccionados a partir de su viabilidad técnica, social y ambiental, permitiendo a las familias asociadas agregando valor a sus sistemas de producción, fortalecer el trabajo en comunidad y generando redes de apoyo vecinal, mediante el intercambio de saberes y de experiencias, que impulsen el logro de mejores condiciones comerciales y como resultado generar mayores ingresos. Se realizaron 48 actividades de emprendimiento:

- 1 actividad de emprendimiento en apicultura.
- 1 actividad de emprendimiento en concentrados.
- 1 actividad de emprendimiento en producción y comercialización de especies menores (ovinos)
- 3 actividades de emprendimiento en artesanías (Tejidos y artículos mobiliarios).
- 15 actividades de emprendimiento en producción y transformación de alimentos (Lácteos, conservas, panela y harina sagú).
- 8 actividades de emprendimiento en turismo de naturaleza.
- 7 actividades de emprendimiento en producción y comercialización de productos limpios (Huevos criollos, leguminosas, tubérculos, hortalizas, aromáticas y orellanas).
- 1 actividad de emprendimiento en producción de abonos orgánicos.
- 3 actividades de emprendimiento en propagación de especies nativas (Hortalizas y aromáticas).
- 4 actividades de emprendimiento en espacios de comercialización (Tienda comunitaria, plaza comunitaria y mercados campesinos).
- 1 actividad de emprendimiento en vivero y aula ambiental (infantil).
- 2 actividades de emprendimiento en productos agrícolas (Papa).
- 1 actividad de emprendimiento en construcción de cable hidrogravitacional.

2. Apoyo a iniciativas productivas para familias en situación de pobreza:

El proceso de reconversión productiva contribuye al mejoramiento de los sistemas de producción de las familias rurales hacia prácticas más sostenibles, desarrollando procesos adecuados de buenas prácticas agropecuarias, además de la diversificación productiva, alimentación saludable y la generación de ingresos. A través de un proceso participativo en el que se caracterizan los sistemas de producción y se identifican las necesidades de las familias priorizadas, se determinaron diferentes implementaciones que se desarrollaron en cada predio, con una inversión total de $3.476 millones de pesos, de los cuales se asignó $4.100.000 por familia. Entre las acciones desarrolladas se destacan el sistema de gallina feliz, huertas agroecológicas, mejoramiento de praderas, sistema de cama profunda para producción porcícola, establos para el manejo de ganadería estabulada y semiestabulada con el propósito de disminuir la compactación del suelo, bebederos y tanques de almacenamiento de aguas lluvias para generar conciencia sobre el uso eficiente del agua, entre otros. La descripción de las implementaciones con mayor relevancia es:

• Sistema de gallina feliz: Garantiza el bienestar animal, con ello se producen huevo criollo de alta calidad y valor nutricional, donde se incorporan para su alimentación (forraje, insectos, lombrices, entre otros) y se generan excedentes para la comercialización. Se implementaron 350 sistemas de gallina feliz incorporados en el área de influencia.

• Huertas agroecológicas: Contribuyen a la sostenibilidad del sistema productivo familiar mediante el cultivo de productos sanos y libres de agrotóxicos, promueve la diversificación productiva y aprovecha los recursos de la finca para hacer un manejo adecuado del suelo y del agua, cuidando la salud de la familia, de sus vecinos y del ecosistema en su conjunto. Además, una parte de la producción puede destinarse para autoconsumo y otra parte para intercambio, transformación y/o comercialización. Se construyeron 313 huertas en el marco del proyecto “Páramos”.

• Mejoramiento de praderas: Contribuye a la recuperación y mejoramiento del suelo, aporta a la sostenibilidad de las actividades agropecuarias y los recursos ambientales. Con estas prácticas se pretende tener mayor producción en leche y en sus derivados, que se verá reflejado en sus ingresos. Se construyeron 29 establos.

• Porcicultura: Es una actividad pecuaria atractiva debido a sus periodos cortos de gestación, la cantidad de alimento requerido con respecto a ganado bovino, gran capacidad transformadora de nutrientes y su mercadeo constante. Se promovieron 49 actividades de porcicultura incentivados desde el proyecto "Páramos".

Las implementaciones productivas se distribuyen así: 45% Sistema Gallina Feliz, 41% Huertas, 6% Porcicultura, 4% Establos y 4% Otros, las cuales beneficiaron 755 familias en 12 municipios:

• Sopó: 33 familias.
• Nemocón: 37 familias.
• Sesquilé: 30 familias.
• Junín: 40 familias.
• Guasca: 80 familias.
• El Calvario: 50 familias.
• San Juanito: 80 familias.
• La Calera: 80 familias.
• Bogotá rural: 144 familias.
• Ubaque: 60 familias.
• Choachí: 61 familias.
• Fómeque: 60 familias."

1. Fin de la pobreza con la meta 1.5 Fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables.

8. Trabajo decente y crecimiento económico con la meta 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.

12. Producción y consumo responsables Ciudades y comunidades sostenibles con las metas 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales y 12.3 Reducir a la mitad el desperdicio mundial de alimentos per cápita en la venta al por menor y a nivel de los consumidores.



13. Acción por el clima con las metas 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países y 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana."

1. Seguimiento técnico a los emprendimientos productivos como referentes para la producción limpia y el trabajo asociativo.

2. Fortalecimiento a los procesos de reconversión productiva mediante acompañamiento técnico y seguimiento a indicadores que midan el impacto social, económico y ambiental de las alternativas productivas familiares (huertas, ganadería sostenible, sistema de gallina feliz, entre otros).

3. Apertura de escenarios de comercialización y el fomento a la producción limpia de las familias participantes en el proceso de reconversión productiva mediante un sello creado en el marco de un sistema de garantías participativas.

No inundes de basura la ciudad (306-5)

Objetivo

Promover el uso adecuado del servicio de alcantarillado a través de actividades de mantenimiento, limpieza y cuidado de la infraestructura del sistema como canales, quebradas y estructuras del área urbana de la ciudad con el fin de reducir riesgos de inundaciones y contribuir al cuidado del recurso hídrico y al bienestar de los ciudadanos.

Población objetivo y ubicación geográfica
8.160.000 usuarios de Bogotá

Breve descripción del programa o proyecto

Uno de los principales inconvenientes cuando llegan las lluvias es el taponamiento de las redes de drenaje de la ciudad afectadas por basuras que arrojan los ciudadanos y que generan encharcamientos en vías y en casos más graves inundaciones. Para promover entre los distintos grupos de interés el buen uso del sistema de alcantarillado y se tome conciencia por parte de los usuarios que si se hace buena disposición de los residuos se pueden prevenir emergencias, se ejecutó la campaña “No inundes de basura la ciudad”, la cual está ejecutada en dos frentes: el desarrollo de actividades pedagógicas con la comunidad para que conozcan la importancia de cuidar el alcantarillado y el plan predictivo, preventivo y correctivo de invierno a través de actividades de mantenimiento, inspección, limpieza y cuidado de la infraestructura.

La EAAB cuenta con 10.777 km de redes de alcantarillado sanitario y pluvial, cerca de 180.000 pozos de inspección, aproximadamente 250.000 sumideros y estructuras del área urbana de la ciudad entre canales, quebradas y vallados distribuidos en cinco cuencas: Torca (8 quebradas y vallados y 13 canales), Salitre (13 quebradas y vallados y 31 canales), Fucha (12 quebradas y vallados y 15 canales), Tunjuelo (56 quebradas y vallados y 14 canales) y Tunjuelo-Tintal (1 quebrada y 15 canales).

Para desarrollar las actividades de mantenimiento, inspección, limpieza y cuidado de la infraestructura, la EAAB se encuentra distribuida en cinco zonas de servicio: Zona 1 (Localidades Usaquén, Suba, Chapinero y Barrios unidos), Zona 2 (Localidades Chapinero, Santa Fé, Barrios unidos, Teusaquillo y Engativá), Zona 3 (Localidades Santa Fé, Candelaria, Los Mártires, Antonio Nariño, Rafael Uribe, Teusaquillo, Puente Aranda, Fontibón y Kennedy), Zona 4 (Localidades San Cristóbal, Usme, Rafael Uribe, Tunjuelito, Puente Aranda, Kennedy y Ciudad Bolívar) y Zona 5 (Localidades Kennedy y Bosa y el municipio de Soacha), para lo cual cuenta con 716 funcionarios entre operarios, técnicos, tecnólogos, profesionales, jefes de división y directores operativos y 212 equipos (Succión presión, varilla, rotosonda, retroexcavadoras de llanta, excavadora oruga, retrocargadores, minicargador, compresor, equipo de CCTV, volquetas, cargador, camabajas, minicamabaja, grúa, cabrestantes y motobombas >6"") con que apalancan estas actividades.

El personal operativo cuenta con celulares y radios para comunicación 24 horas los 7 días de la semana para la atención oportuna de los reclamos operativos del servicio de alcantarillado. A través del Call Center (línea 116) se reciben todos los reclamos de la comunidad, si estos son debido a la temporada de lluvias se da traslado a una segunda línea de atención exclusiva para este tipo de eventos, la cual recibe las notificaciones de eventos por ola invernal del Call Center y de la red de apoyo distrital (línea 123, Policía, IDIGER, Bomberos, entre otros), luego se comunica al supervisor, se realiza inspección de la situación mediante los verificadores y se despliega el equipo y el personal necesario para la atención del evento. Adicionalmente, se cuenta con un Sistema de Información Geográfica (ESRI) y un Sistema de Información Empresarial (SAP), que permite almacenar el catastro de alcantarillado y hacer seguimiento a las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado.

Dentro de las acciones del plan de mantenimiento se realiza el monitoreo de los sitios de mayor necesidad de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado pluvial con el fin de mitigar los riesgos de inundación y accionar operaciones específicas, el cual se hace a través de confrontación directa en terreno con inspectores zonales o verificadores. Adicionalmente se realiza el control de los reportes que llegan a la línea 116, información hidrometeorológica de la ciudad, control de los niveles de los ríos, humedales y quebradas.

Para ejecutar las acciones de mantenimiento preventivo del sistema de alcantarillado pluvial de la EAAB-ESP se realizan labores de mantenimiento en el área de operación con más de 60 funcionarios operativos y con equipos especializados de mantenimiento, actividades tanto de mantenimiento preventivo como correctivo de sondeo y limpieza de sumideros, para garantizar un adecuado servicio del alcantarillado de la ciudad, labores de limpieza y mantenimiento al sistema de drenaje de la Ciudad, como: Dragado, extracción y cargue de residuos sólidos a mano, extracción y cargue de residuos sólidos a máquina, poda de césped, retiro de escombros, transporte y disposición de residuos. Adicionalmente, se ha efectuado campañas sociales con el fin de empoderar a la comunidad frente a la necesidad de identificarse como un actor que pude llegar proteger la infraestructura de alcantarillado.
Dentro de las acciones de mantenimiento correctivo, la Empresa ha dispuesto de la línea telefónica gratuita 116, con el fin de dar una atención personalizada para resolver inquietudes o presentar peticiones, quejas y reclamos asociados a la infraestructura de al alcantarillado que mantiene y opera. Una vez recibida la llamada del usuario, la línea 116 de la EAAB-ESP canaliza las solicitudes a cada Gerencia de Zona, la cual verifica la solicitud y ejecuta el respectivo mantenimiento correctivo según sea el caso, con más de 60 funcionarios operativos y con equipos especializados.

Para reforzar las actividades de mantenimiento, inspección, limpieza y cuidado de la infraestructura del servicio de alcantarillado, la EAAB suscribió el convenio 08 de 2015, con el fin de aunar esfuerzos técnicos, operativos, administrativos y financieros entre el Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático - IDIGER, la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAAB-ESP y Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., para la reducción de riesgos de inundaciones por empozamiento de aguas lluvias y adaptación al cambio climático a través del retiro de residuos sólidos y actividades complementarias en los canales y quebradas del área Urbana de Bogotá D.C.

Para el desarrollo de actividades pedagógicas con la comunidad para que conozcan la importancia de cuidar el al-cantarillado se difundieron una serie de mensajes pedagógicos a la ciudadanía, para mostrar como la EAAB promueve el buen manejo de las basuras para evitar inundaciones en época de lluvias, a través de volantes, sección en la fac-tura, afiches en paraderos de transporte público, cuñas radiales, piezas en prensa, comerciales en televisión, entre otros. Adicionalmente, dentro de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial en el programa de pedagogía socio ambiental se realizaron actividades pedagógicas de sensibilización y procesos de capacitación a instituciones educativas, comunidades, empresas privadas y entidades públicas mediante las temáticas ruta del agua, ruta del desagüe y protección del sistema hídrico.

Finalmente, la efectividad del desarrollo de actividades pedagógicas con la comunidad para que conozcan la importancia de cuidar el alcantarillado y el plan predictivo, preventivo y correctivo de invierno a través de actividades de mantenimiento, inspección, limpieza y cuidado de la infraestructura, se relaciona con el cumplimiento del indicador estratégico "Índice de reclamación operativa de alcantarillado", el cual muestra la relación entre la cantidad de reclamos operativos por el servicio de alcantarillado respecto a la cantidad total de suscriptores de alcantarillado.

Principales resultados del programa o proyecto

El Índice de reclamación operativa de alcantarillado registra una tendencia decreciente en los últimos 8 años, dado que para 2017 se registraron 1,7 reclamos por cada 1.000 suscriptores de alcantarillado frente a 2,5 reclamos que se registraron en 2010, gracias a la efectividad del desarrollo de actividades pedagógicas con la comunidad para que conozcan la importancia de cuidar el alcantarillado y el plan predictivo, preventivo y correctivo de invierno a través de actividades de mantenimiento, inspección, limpieza y cuidado de la infraestructura.

En actividades pedagógicas con la comunidad se desarrollaron 48 actividades pedagógicas de sensibilización y procesos de capacitación a instituciones educativas, comunidades, empresas privadas y entidades públicas con la participación de 2.538 personas en las temáticas de ruta del agua (8 actividades con 364 participantes), ruta del desagüe (22 actividades con 1.208 participantes) y protección del sistema hídrico (18 actividades con 966 participantes).

Se difundieron mensajes pedagógicos a la ciudadanía, para mostrar como la EAAB promueve el buen manejo de las basuras para evitar inundaciones en época de lluvias a través de 6857 Volantes (con 143 eventos y con la participación de 5011 personas). En actividades de mantenimiento, inspección, limpieza y cuidado de la infraestructura del sistema de alcantarillado se destacan:

- 74.809 metros cúbicos de residuos extraídos
- 631.326 metros lineales intervenidos
- 257 cuerpos de agua intervenidos
- 2.453.216 metros cuadrados de corte de césped

- 3.485 llantas recolectadas para aprovechamiento energético
- 480 metros cúbicos de material vegetal para aprovechamiento
- 298.117 sumideros intervenidos en limpieza
- 45 km de canales intervenidos en limpieza
- 9.100 metros lineales de conexión sumidero para sondear intervenidos en limpieza
- 38.418 metros lineales en domiciliaria para sondear intervenidos en limpieza
- 13.474 pozos intervenidos en limpieza
- 7.920 metros lineales de tubería de alcantarillado pluvial intervenidos en sondeo
- 10.720 metros lineales de tubería de alcantarillado sanitario intervenidos en limpieza
- 532.400 metros lineales de tubería de alcantarillado sanitario intervenidos en sondeo
- 598,96 km de mantenimiento de redes de alcantarillado sanitario y pluvial



Objetivo de Desarrollo Sostenible le apunta este proyecto

6. Agua limpia y saneamiento con la meta 6.2 Lograr el acceso equitativo a servicios de saneamiento e higiene adecuados para todos y poner fin a la defecación al aire libre, la meta 6.3 Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la meta 6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores, la meta 6.5 Poner en práctica la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles.

11. Ciudades y comunidades sostenibles con la meta 11.1 Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales y la meta 11.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

12. Producción y consumo responsables con la meta 12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020

Meta PGE 2016-2020: Objetivo estratégico “Eficiencia operacional” / Estrategia “Prestación del servicio” / Indicador estratégico “Índice de reclamación operativa de alcantarillado”: Meta 2020: 0,30 (3 reclamos por cada 1.000 usuarios)

Cronograma de actividades del convenio 9-07-30500-1010-2017 con el objeto “Aunar esfuerzos técnicos, operativos, administrativos y financieros entre la empresa de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo De Bogotá (EAAB), El Instituto Distrital De Gestión Del Riesgo Y Cambio Climático – IDIGER y Aguas De Bogotá S.A. E.S.P., para dar continuidad con el retiro de residuos sólidos de canales, quebradas y estructuras del área urbana de la ciudad, aportando al cuidado del recurso hídrico, el bienestar de los ciudadanos y la reducción del riesgo por inundaciones”, con fecha de finalización 02/05/2019.



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



Aporte al saneamiento al río Bogotá

(306 -1, 306 -2, 306 -3, 306 -4, 306 -5)

La EAAB-ESP tiene como meta la implementación de las acciones asociadas al saneamiento del río Bogotá, a través de la terminación de dos intercep-tores (Tunjuelo – Canoas y Zona Franca), la cons-trucción de la estación elevadora de Canoas y el avance en el proyecto PTAR Canoas Fase I.

Alcanzar el 100% del sistema de interceptores río Bogotá (ITC, interceptor zona franca y estructura de descarga)

La EAAB-ESP tiene a cargo el diseño, construcción y operación del sistema de alcantarillado de la ciudad de Bogotá y también de buena parte del alcantarillado de la cabecera del municipio de Soacha, para lo cual viene adelantando numerosas inversiones en la construcción de un sistema de interceptores paralelos al río Bogotá con dos propósi-tos: primero, para evitar que las aguas residuales producidas por la capital viertan directamente al cauce del río; y segundo, para el tratamiento de aguas residuales, una en la desembocadura del río Salitre al río Bogotá, conocida como Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Salitre, y la otra, ubicada en la zona sur de la ciudad en las vecindades del municipio de Soacha, conocida como PTAR Canoas.

Al culminar las obras de los interceptores que conducirán el agua residual a la PTAR Canoas, antes de ser vertida al río Bogotá, se evitará la exposición de 7.322.142 personas de las cuencas del Fucha, Tintal y Tunjuelo y el Municipio de Soacha a 36,2 m3/s aprox. de aguas residuales domésticas e industriales de dichas cuencas, que actualmente se vierten directamente al Río Tunjuelo. Esta mejora de las condiciones sanitarias de las 2/3 partes de la Ciudad de Bogotá y del 100% del municipio de Soacha reducirá la exposición de la población a vectores tales como malos olores, insectos, roedores, entre otros, reduciendo las enfermedades gastrointestinales, respiratorias, cutáneas, in-fecto-contagiosas e irritaciones de ojos y oídos y por ende la inversión pública y privada en gastos de salud.

A su vez contribuye a la recuperación del río Tunjuelo y su protección como elemento de la Estructura Ecológica Principal de la ciudad de Bogotá, reduciendo la afectación a la flora y fauna de la cuenca y la proliferación de plagas, lo que favorece la diversidad biológica y la cadena trófica de sus ecosistemas, beneficiando a toda la población a través de la mejora de la calidad del agua, su aspecto estético y demás servicios ecosistémicos.

La entrada en operación del Sistema Fucha – Tunjuelo – Canoas se realizará de forma progresiva, debido a que el esquema de obras para el saneamiento del río Bogotá está concebido con el fin de operar de forma definitiva conduciendo las aguas residuales de las cuenca de Fucha y Tintal, Tunjuelo y el Municipio de Soacha, a través de los interceptores: Fucha Izquierdo (IFI), Fucha – Tunjuelo (IFT), Tunjuelo Bajo (ITB), Tunjuelo – Canoas (ITC), que en una etapa posterior se transportarán a la Estación Elevadora de Aguas Residuales y la PTAR Canoas.



El interceptor Tunjuelo Canoas - ITC (Conexión de túneles y extracción de máquinas) consiste en la conexión de túneles construidos, el principal (TP – 8.9 Km de longitud y 4.2 de diámetro) y el de emergencia (TE – 2.2 Km de longitud y 3.2 de diámetro), los cuales hacen parte del sistema de abastecimiento para la futura PTAR Canoas. Además incluye la construcción de una rápida con bloques de concreto que permita la disminución de la energía del agua para el correcto trasvase entre los túneles y la extracción de las máquinas tuneladoras por la orden 4.41 del fallo de la acción popular N° 479-01. A la fecha se encuentra ejecutado el 95% del ITC, representado por el TP, TE y el interceptor Soacha.

El interceptor Zona Franca se requiere para la intercepción y conducción de las aguas residuales aportadas por la cuenca Fucha en la localidad de Fontibón, beneficiando a 11.848 habitantes. Longitud de Redes del Proyecto (m): 2.850.

La estructura de descarga del sistema Fucha-Tunjuelo-Canoas descargará las aguas directamente al Río Bogotá en tres eventos: Por inconvenientes que generen la salida de servicio de la Estación Elevadora Canoas, el caudal que llegue a la Estación Elevadora Canoas sea mayor al caudal que pueda elevar, por ingreso de cantidades importantes de aguas lluvias al interceptor y que la PTAR Canoas presente inconvenientes para tratar el caudal que le está suministrando la estación elevadora.

Esta acción conjunta mejorará el drenaje del sistema de alcantarillado del sector.



Tunjuelo Canoas *Zona Franca* *Estructura de Descarga ITC*

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

Para 2017 la meta era el avance del 57,5% y a diciembre se cumplió con un 51,88% debido a que para iniciar la contratación de las obras de la estructura de descarga, se requiere contar con el área de la piscina de aquietamiento libre de las máquinas auxiliares utilizadas para el mantenimiento de la máquina tuneladora 3200 que se encuentra aun dentro del túnel. En 2017, se ejecutó el proyecto "Obras para la conexión de los túneles ITC y emergencia - extracción de máquinas TBM", inciando el 13 de marzo con duración de 14 meses.

Por otro lado, se contrató la obra del Interceptor Zona Franca mediante Contrato N° 1-01-25500-01226-2017 por valor de $26.536.009.593 con un plazo inicial de 20 meses, no obstante para la licitación ICSM-1247-2017 de la Interventoría del Interceptor Zona Franca no se presentaron oferentes. La licitación pública de la Interventoría del Interceptor Zona Franca será revisada y publicada de nuevo, para solicitar los recursos en el 2018 y poder dar inicio a la obra del Interceptor Zona Franca. Adicionalmente, se cuenta con la formulación del proyecto para la contratación de la actualización del diseño de detalle de la estructura de descarga del túnel de emergencia del ITC.

Avanzar 70% en la construcción de la estación elevadora Canoas

La EAAB-ESP participa activamente, como parte del Distrito Capital de Bogotá, en la ejecución técnica del Programa de Saneamiento del Río Bogotá, dentro de sus actividades contempla el estudio, planteamiento, diseño y construc-ción de las obras y acciones encaminadas al mejoramiento de las condiciones de calidad que actualmente presenta el río Bogotá.

El proyecto Estación Elevadora de Aguas Residuales de Canoas se presenta como un componente del programa de saneamiento del Río Bogotá, y hace parte del pacto de Cumplimiento aprobado por el Tribunal Administrativo de Cundinamarca en el fallo en primera instancia de la Acción Popular 479 de 2001, cuyo objetivo es elevar las aguas residuales que se transportarán por el interceptor Tunjuelo Canoas, en una primera etapa hacia el río Bogotá y posteriormente hacia la planta de tratamiento de Canoas.

Al culminar la estación elevadora se podrá conducir las aguas residuales captadas por el sistema de interceptores de la ciudad a la PTAR Canoas, antes de ser vertida al río Bogotá, la infraestructura actual para la conducción de las aguas residuales de la ciudad de Bogotá y Soacha arrojan el agua a altas profundidades debido a la longitud de la tubería y las condiciones hidráulicas y del terreno.





Para 2017 la meta era el avance del 10% y a diciembre se cumplió con un 8% debido a que para contratar los diseños detallados y construcción de la Estación Elevadora se requiere contar con la totalidad de los recursos sobre los valores adicionales que arrojó el presupuesto a precios de hoy, para así poder dar apertura al proceso licitatorio, recursos que deben ser aportados proporcionalmente por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, la EAAB y el Fondo Nacional de Regalías o quien haga sus veces.

El costo total del proyecto con precios a 2017 se estima en $393.159.104.922 sin incluir los costos de supervisión del FNR (4%) y del MVCT (2%). Mediante el Convenio 03 de 2011, suscrito entre el MVCT, la Alcaldía Mayor de Bogotá y la EAAB, se cuenta con un total de $205.720.509.427 que se encuentran asegurados en una fiducia, de los cuales el MVCT aportó $69.836.449.261, EMGESA $84.048.000.005 y la EAAB $51.836.060.161. A partir del acuerdo 071 de 2007 el FNR aporta $115.406.400.000, mediante el Convenio 1599 de 2016 la CAR Cundinamarca aporta $4.957.709.954 y con la última modificación del Convenio 171 de 2007 realizada en octubre de 2017 la CAR aporta $17.500.000.000 adicionales. La EAAB aportará $29.242.763.901, que ya se encuentran incluidos dentro del POIR de la empresa. Por su parte falta formalizar el aporte que hará la EAAB sobre el saldo de $20.331.721.640.



Otro de los factores que han afectado el cumplimiento de la meta son la liqui-dación del FNR y el proceso de aprobación de la reformulación del proyecto por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) para actuali-zar el presupuesto del año 2010 a precios 2017.

La EAAB-ESP estima que una vez se cuente con el cierre financiero del proyec-to, se realizará el debido proceso de incorporación de recursos para lograr sacar el proceso licitatorio aproximadamente en septiembre de 2018.

Por otro lado, el contrato No. 2-02-25500-0752-2016 con objeto "Diseños básicos de las obras conexas a la Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas y preparar los documentos técnicos de licitación para el diseño deta-llado y construcción de la misma", se adelantó con el fin de enlazar la Ingenie-ría Básica de la EEAR Canoas y las cuatro estructuras complementarias del proyecto: La estructura de derivación de caudales desde el túnel ITC (según trazado definitivo del mismo), la disposición de la estructura de cribado y bombeo, la estructura de repartición de caudales y la estructura de entrega al río Bogotá. Los productos de esta consultoría se fueron: Estudios y diseños a nivel de ingeniería básica de los 4 componentes nuevos del proyecto, presu-puesto actualizado del proyecto y documentos técnicos de contratación para un proyecto bajo la modalidad llave en mano.

Avanzar 20% en la gestión del proyecto PTAR Canoas fase I



La PTAR tratará las aguas residuales de las cuencas de Fucha, Tintal y Tunjuelo, lo que representa las dos terceras partes del área de drenaje de la ciudad de Bogotá y recibirá el 100% de las aguas residuales del municipio de Soacha. Los interceptores definidos para transportar las aguas residuales hacia la PTAR Canoas son: Interceptor Fucha – Tunjuelo (IFT), Interceptor Tunjuelo Bajo (ITB) y el Interceptor Tunjuelo – Canoas (ITC).

La meta es diseñar a nivel de ingeniería de detalle de la PTAR Canoas, para un sistema de tratamiento secundario con desinfección y un caudal que permita el tratamiento de las aguas residuales conducidas por el sistema de Interceptores incluidos en el Programa de Saneamiento del Río Bogotá pertenecientes a las cuencas Fucha, Tunjuelo, Tintal y parte del Municipio de Soacha.



Para el año 2017 no se planificó avance, ya que se cumplió con lo programado (0,1%) en el año 2016. En el año 2016 había recursos para concluir los diseños en curso y cerrar la fase que se ha venido desarrollando, lo cual se cumplió. A partir del 2018 se prevén acciones enfocadas a obras, dependiendo del resultado que entreguen los estudios de Planeación Nacional.

Los diseños detallados de PTAR Canoas Fase I y la actualización del Estudio de Impacto Ambiental correspondiente se encuentran terminados y fueron entregados al Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Magistrada Nelly Villamizar, en el mes de Febrero de 2016, en cumplimiento de una orden judicial que se hiciere mediante audiencia pública realizada en noviembre de 2015.

En sesión del CECH del 28 de junio se decidió que el DNP iniciará la contratación de una consultoría para estructurar técnica, legal, económica y financieramente un proyecto de Asociación Público Privada para el diseño de la Fase II y la construcción, operación y mantenimiento de las Fases I y II de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales-PTAR Canoas, ubicada en jurisdicción del municipio de Soacha, Cundinamarca.

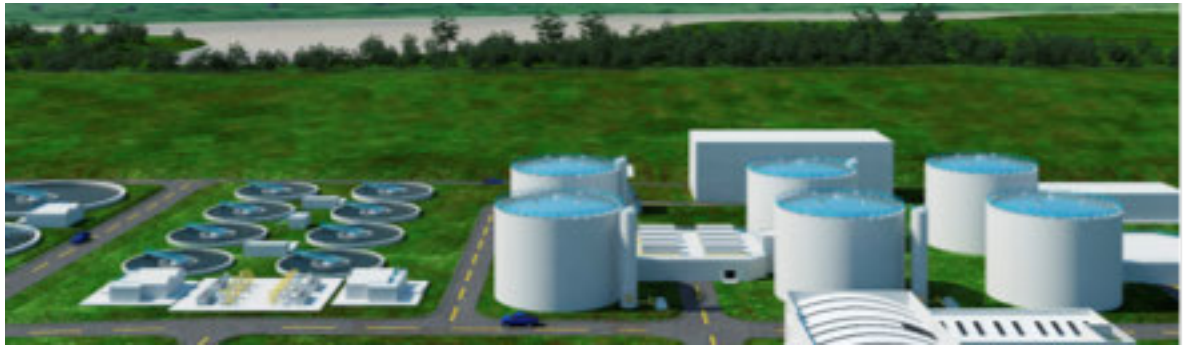
El DNP a finales del mes de noviembre de 2016, adjudicó a la empresa UNIÓN TEMPORAL APP CANOAS WSP & CASTALIA, la consultoría para la estructu-ración de la APP del proyecto PTAR Canoas, firma con la cual la EAAB desde el mes de diciembre de 2016, viene realizado mesas de trabajo para suministrar información de otros proyectos que tienen injerencia con la PTAR Canoas. La consultoría ha realizado entrega a la EAAB-ESP de los productos No. 1, 2 y 3 de la estructuración del proyecto, para revisión y comentarios. La Gerencia Cor-porativa de Sistema Maestro ha remitido a todas las áreas de la empresa estos productos para contar con el concepto de cada una de ellas y este remitirlos a al DNP para ser tenidos en cuenta.



Por otro lado, la EAAB-ESP suscribió con la CAR, el 30 de diciembre de 2016, el convenio No. 1599 con objeto "La Corporación Autonóma Regional de Cundinamarca a través del fondo para las inversiones ambientales de la cuenca del río Bogotá - FIAB y la EAAB-ESP se comprometen a anuar esfuerzos, recursos técnicos, físicos, administrativos y económicos para a) El diseño de ingeniería de detalle de la EEAR Canoas y sus obras complementarias. b) La con-sultoría para la elaboración del estudio de impacto ambiental para la construcción de la PTAR Canoas. c) Desarro-llar el proyecto de diseño de tratamiento secundario con desinfección para la planta de tratamiento PTAR Canoas.

El Proyecto c) de realizar el diseño detallado de la fase II PTAR Canoas, fue aprobado por el Consejo estratégico de la Cuenca Hidrográfica en sesión del 14 de junio de 2017, donde se indica que la EAAB-ESP realice tal contratación, por lo cual se deberá realizar el proceso de incorporación de los recursos al presupuesto de la empresa, para contar con los recursos y así poder iniciar el proceso de licitación.

En septiembre de 2017 se consolidó el cierre financiero de la PTAR Canoas o la distribución presupuestal de cada una de las entidades aportantes para el Diseño y construcción de la PTAR Canoas que beneficiará a cerca de 7,3 millones de habitantes de Bogotá y Soacha. Dicha distribución será de la siguiente manera: 2,94 Billones por el Dis-trito, 1,5 Billones por la CAR y 61 mil millones por la Gobernación de Cundinamarca. Sin embargo, aún no se cuenta con el flujo de caja del proyecto, ya que es responsabilidad del Departamento Nacional de Planeación - DNP, el cual se encuentra en realizando la gestión correspondiente.





Como complemento al proyecto de la PTAR Canoas Fase I se encuentra la ampliación de la PTAR El Salitre. Es importante aclarar que la ejecución y supervisión de la ampliación de la PTAR EL Salitre (Fase II), se realiza a través de la Corporación Autónoma Regional (CAR), en el marco del Convenio Interadministrativo No. 171 de 2007 entre la CAR, el Distrito Capital –Secretaría Distrital de Ambiente y la EAAB – ESP, cuyo objeto es "Aunar esfuerzos para contribuir al logro del saneamiento ambiental del Río Bogotá en el marco del que se ha denominado Me-gaproyecto del Río Bogotá".

Aclarando que la responsabilidad y ejecu-ción de la obra está liderada por la CAR, la ejecución de la obra se realiza a través del contrato de obra 0803 del 2016 entre la Corporación y el consorcio expansión PTAR SALITRE, su fecha de inicio es el 28 de sep-tiembre del 2016 y fecha de terminación 27 de Septiembre del 2021, su avance a corte diciembre del 2017 es de 1%, donde se han ejecutado actividades como: Cerramiento del predio, adecuación del terreno, cons-trucción edificio administrativo de obra y pilotaje de los decantadores.

La PTAR El Salitre Fase I será ampliada y optimizada para mejorar el funcionamiento. Actualmente la planta hace un tratamiento primario químicamente asistido con un caudal medio de 4 m3/s, con la ampliación se realizará un tratamiento secundario aumentando la capacidad a 7 m3 /s de aguas residuales. En la PTAR se tratará el agua residual proveniente de la cuenca el Salitre, la cual se encuentra localizada al norte de la ciudad y se extiende desde la Avenida del Dorado hasta la Calle 170 y desde los cerros orientales hasta el Río Bogotá.

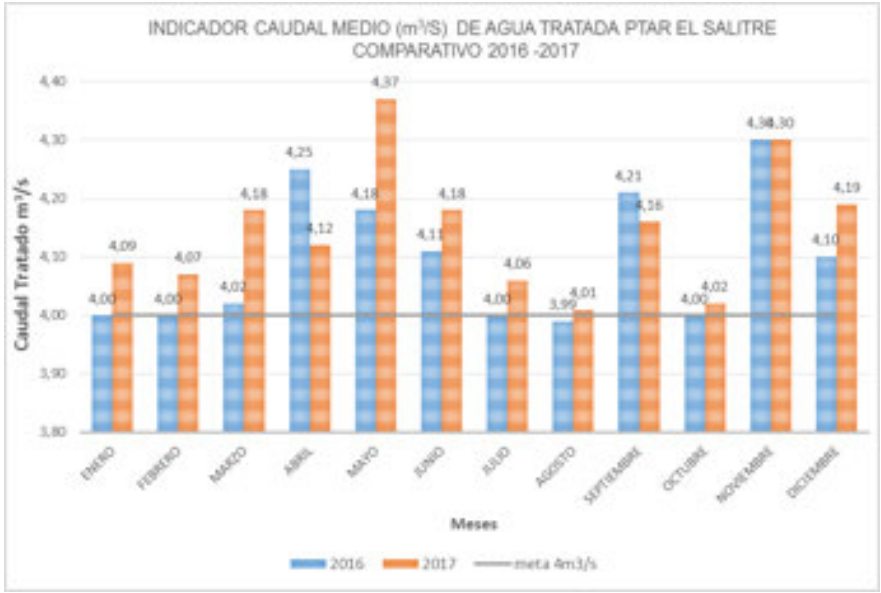
Uno de los mayores retos del proyecto es la sensibilización y participación comunitaria del área de influencia directa con el objeto de fomentar la apropiación de la PTAR en las comunidades aledañas y a futuro el empal-me de las entidades EAAB-ESP y CAR para la puesta en marcha, operación y mantenimiento de la futura PTAR SALITRE.

Para contribuir al saneamiento del Río Bogotá la PTAR El Salitre dentro de su operación, se tiene contemplado estratégicamente el indicador de caudal medio de agua tratada el cual tiene como meta 4 m3/s, lo cual como se aprecia en la gráfica anterior para los periodos 2016 y 2017 se cumplen teniendo como pico máximo el mes de mayo de 2017 y mínimo el mes de agosto de 2016; asegurándose el drenaje del alcantarillado de la ciudad de las zonas 1 y 2 del Acueducto de Bogotá y garantizando el tratamiento de la totalidad del volumen generado por la cuenca.



Avance de obra ampliación PTAR Salitre Fase II

Figura 24. Indicador caudal medio de agua tratada PTAR El Salitre.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

Hectareas intervenidas. (304 -2, 304 -3)

Tabla 52. Resultados en restauración ecológica.

Actividad	Cuenca Tunjuelo	Cuenca Salitre	Cuenca Torca - Guaymaral	Cuenca Fucha
Rehabilitación de metros lineales de CER	900		350	
Retiro y disposición de toneladas de residuos, material vegetal, residuos de construcción y demolición	512	160	130	6.245
Retiro de toneladas de residuos sólidos	2.821	1.185,21	8.612	4.767
Mantenimiento integral de hectáreas	85,84		140,14	
Reparación y mantenimiento de metros lineales de cerramiento	140			796
Mantenimiento cobertura vegetal sobre franja acuática en metros lineales	13.228		148.365	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Cuenca Tunjuelo

Los principales resultados fueron:

- Convenio interadministrativo con Fondo de Desarrollo Local de Bosa para construir biofiltro en el PEDH Tibanica para disminuir el estrés hídrico que presenta el humedal.
- Recolección de 270 toneladas de residuos mixtos en el Rio Tunjuelo en el sector del Class.
- Se logró hacer intervención en el PEDH Tunjo donde se despejaron 6 espejos de agua.



Antes



Después

- Recolección de 170 toneladas de residuos de construcción y demolición en el Rio Tunjuelo en el humedal Tunjo.
- Retiro de 60 toneladas de residuos mixtos en el sector de Villa Rica.
- Retiro de 150 llantas en el sector de Preciso – Meissen.
- Interlocución con las 7 Alcaldías Locales y entes encargados, para la ejecución y coordinación de las actividades de restauración ecológica.
- Recuperación de 3 metros de la Zona de Manejo y Preservación Ambiental – ZMPA en la margen izquierda del Rio Tunjuelo en el sector el Class, donde se realizó una jardinera junto con la comunidad y entes encargados.

- Cerramiento provisional y permanente para evitar que la comunidad arroje residuos de construcción y demolición.

Tabla 53. Operativos de mantenimiento sobre puntos críticos de la cuenca del río Tunjuelo.

Actividad	Reconformación de la sección hidráulica del río Tunjuelo en el sector del Barrio Class localidad de Kennedy	Sector Barrio La Paz: Mantenimiento integral ZMPA	Sector Barrio Nevada: mantenimiento integral ZMPA	Operativo Interinstitucional Quebrada Zanjón del Ahorcado
Rehabilitación de metros lineales de CER	500	200	200	9000 m2
Retiro y disposición de toneladas de residuos, material vegetal, residuos de construcción y demolición	270	32	40	30
Protección y asilamiento de accesos para disposición clandestina de residuos en este sector	3			
Siembra de individuos arbóreos	70			

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 54. Mantenimiento integral sobre los Parques Ecológicos Distritales de Humedal (PEDH) de la cuenca del río Tunjuelo.

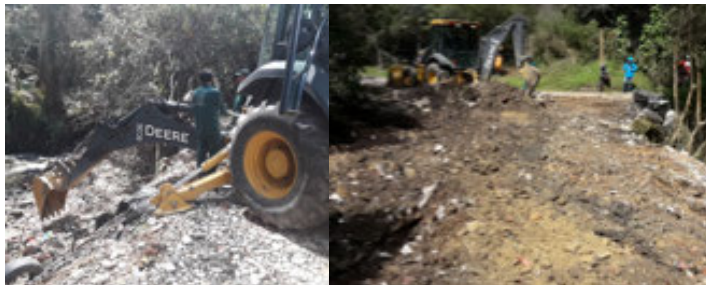
Actividad	Tibanica	Tunjo
Mantenimiento integral de hectáreas	64,84	21
Retiro de materia vegetal en toneladas	0.028	0,283
Retiro de residuos sólidos en toneladas	1.621	0,0534
Retiro de llantas	2	47
Reparación y mantenimiento de cerramiento definitivo en metros lineales	74	
Reparación y mantenimiento de cerramiento provisional en metros lineales	66	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Cuenca Salitre

Los principales resultados fueron:

- Recolección de 32 metros cúbicos de residuos sólidos sobre margen de la quebrada Chorrera.



- Recuperación de predio sobre la ZMPA del canal Córdoba con un área de 762,6 metros cuadrados.
- Revegetalización y uso del suelo sobre la ZMPA del canal Córdoba.
- Instalación de cerramiento provisional sobre 4 bocacalles como actividades de prevención para la disposición de residuos en el sector de Unir II PEDH Jaboque.





Antes



Después

- Despeje total del espejo de agua del tercio alto y del humedal Juan Amarillo -Tibabuyes con la extracción de 10.528,5 toneladas de material vegetal en un área de 18,2 hectáreas.





Antes





Después

Dentro de los operativos de mantenimiento sobre puntos críticos en ríos y quebradas pertenecientes a la cuenca Salitre se realizó:

- Recolección de 32 metros cúbicos de RSO sobre margen de la quebrada Chorrera.
- Recuperación de predio sobre la ZMPA del canal Córdoba con un área de 762,6 metros cuadrados.
- Actividades de revegetalización y uso del suelo sobre la ZMPA del canal Córdoba.
- Instalación de cerramiento provisional sobre 4 bocacalles como actividades de prevención para la disposición de residuos en el sector de Unir II PEDH Jaboque.

Tabla 55. Mantenimiento integral sobre los Parques Ecológicos Distritales de Humedal (PEDH) de la cuenca Salitre.

Actividad	Jaboque	Juan Amarillo y Tibabuyes	Córdoba	Santa María del Lago
Mantenimiento integral de hectáreas				2
Retiro de materia vegetal en toneladas	1.484,3	7.733,45		87
Retiro de residuos sólidos en toneladas	27,78	11,7	20,1	0,11
Retiro de llantas	142	10	85	
Reparación y mantenimiento de cerramiento definitivo en metros lineales		178		
Reparación y mantenimiento de cerramiento provisional en metros lineales		103	20	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Cuenca Torca Guaymaral

Los principales resultados fueron:

- Recuperación del espejo de agua en el humedal Torca – Guaymaral, a través del convenio 9-07-24300-00450-2017 con Aguas de Bogotá ESP SA, se desplegaron acciones de mantenimiento con el fin de retirar cuerpos arbóreos volcados que obstruían el caudal del canal Guaymaral.





- Mantenimiento integral sobre el canal Guaymaral con el fin de mejorar el cauce a la salida del canal (Sector Bima) para generar mejoras en la calidad del agua sobre el Humedal Torca -Guaymaral.

- Recuperación cerramiento Torca – Guaymaral, retirando los cuerpos arbóreos que se encuentran sobre el mismo.

Tabla 56. Operativos de mantenimiento sobre puntos críticos de la cuenca Torca Guaymaral.

Actividad	Canal Guaymaral	Calle 222	Jardines del Recuerdo
Mantenimiento de metros lineales de CER	30	120	200
Retiro y disposición de toneladas de residuos, material vegetal, residuos de construcción y demolición	29	24	77

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 57. Mantenimiento integral sobre los Parques Ecológicos Distritales de Humedal (PEDH) de la cuenca Torca Guaymaral.

Actividad	Conejera	Torca - Guaymaral
Mantenimiento integral de hectáreas	60	80,14
Retiro de materia vegetal en toneladas	602,28	50,17
Retiro de residuos sólidos en toneladas	5.452	3,16
Retiro de llantas	4	31
Retiro de individuos arbóreos volcados		6
Reparación y mantenimiento de cerramiento definitivo en metros lineales	124	
Reparación y mantenimiento de cerramiento provisional en metros lineales	15	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Cuenca Fucha

Los principales resultados fueron

- Recuperación y cerramiento sector 1 y 2 Humedal Vaca espejo Sur.





- Cerramiento perimetral provisional para comenzar la recuperación del sector 1 del PEDH Vaca y de esa manera mitigar la cantidad de residuos dentro del mismo. De igual forma, se realizó un cerramiento perimetral provisional para comenzar la recuperación del sector 2 del PEDH Vaca y también permitir el desalojo de los carros que utilizaban el lugar como parqueadero.



- Reconformación y extracción de 1.458 m3 de material de relleno para seguir avanzando con el proyecto de recuperación.



- Expedición de resolución No. 3708 de diciembre 19 de 2017, expedida por el Director de Patrimonio del Ministerio de Cultura, donde se aprueba el sendero peatonal elevado rio San Francisco.



- Mantenimiento integral de humedales:



Humedal Vaca Sur



Humedal Vaca Norte




Humedal Capellanía




Humedal Techo




Humedal Burro




Humedal Meandro del Say




- Maquina anfibia para la extracción de sedimentos prueba piloto PEDH vaca sector norte.

Dentro de los operativos de mantenimiento sobre puntos críticos en ríos y quebradas pertenecientes a la cuenca Salitre se realizó:



Maquina Anfibia

- Revisión problemática canales Albina, Chiguaza con la Alcaldía Rafael Uribe Uribe, revisión de problemáticas denunciadas por la ciudadanía y competencias de cada institución para solución de las mismas involucrando la comunidad.

- Se realizó mantenimiento de la quebrada la leona en conjunto con el instituto Roosevelt, guardabosques y personal de mantenimiento en búsqueda de alianzas estratégicas para educación ambiental y trabajo social con los institutos Roosevelt y Humboldt.

- Articulación interinstitucional con secretaria de gobierno, SDA, alcaldía local, ciudad limpia, policía y demás entidades involucradas para revisión y recuperación del sector palmitas cl 3 avda. 68.

- Visita conjunta secretaria de Gobierno, alcaldía local, canal Cundinamarca, trabajo conjunto interinstitucional para la recuperación del mismo identificando competencias y tensionantes del no avance de la recuperación.

Tabla 58. Mantenimiento integral sobre los Parques Ecológicos Distritales de Humedal (PEDH) de la cuenca Fucha.

Actividad	Vaca	Meandro del say	Burro	Techo	Capellanía
Retiro de materia vegetal en toneladas	599,8		667	168,2	93,28
Retiro de residuos sólidos en toneladas	2.279,316	228	1.820	0,232	0,208
Retiro de llantas	86				
Reparación y mantenimiento de cerramiento definitivo en metros lineales	52		66		20
Reparación y mantenimiento de cerramiento provisional en metros lineales	625		3	30	
Jornada de sensibilización	X	X			X
Comisión conjunta para visita de inspección visual con todas las entidades ambientales, alcaldías involucradas en el proceso de acción popular en búsqueda de la verificación del estado del humedal y revisión de procesos en curso para la recuperación del mismo		X			

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

En el proyecto corredor de conservación de páramos se realizaron actividades de: Conservación de la biodiversidad y servicios ecosistémicos, uso adecuado del suelo y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, Gestión integral del recurso hídrico, Gestión institucional y establecimiento y fortalecimiento de nuevas áreas protegidas privadas.

Para la conservación de la biodiversidad y servicios ecosistémicos se logró:

- 34,86 Ha. en procesos de restauración ecológica y mantenimiento de las mismas.
- 31,45 kilómetros de aislamientos de ecosistemas estratégicos para el abastecimiento hídrico.
- 13 viveros fortalecidos organizativa, técnica y operativamente para propagar especies vegetales nativas de alta montaña.
- 13 reserva Natural de la Sociedad Civil (RNSC) con registro de Parques Nacionales Naturales (PNN).
- 2 libros sobre RNSC producto de investigación científica.
- 4 guías de identificación de fauna y flora nativa resultado del proceso de diagnóstico en campo de las 30 RNSC conformadas.
- Libro: Los cerros orientales de Bogotá.
- Cartilla de Viverismo y Restauración Ecológica.
- Cartilla de participación comunitaria en la restauración ecológica del Río Bogotá.



En el uso adecuado del suelo y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales se destacan:

- 2.016 Has. de predios intervenidos en procesos de reconversión productiva en 12 municipios y zona rural de Bogotá.
- 698 familias con procesos de reconversión con asistencia técnica y seguimiento.
- 32 emprendimientos productivos.
- Optimización de infraestructura del acueducto comunitario de la Vereda El Manzano en el municipio de la Calera.
- 10 diseños detallados de iniciativas de turismo comunitario.
- Plan estratégico regional de turismo de naturaleza formulado.
- Fortalecimiento de 6 acueductos veredales comunitarios en el municipio de la Calera.
  6 piezas comunicativas del proceso comunitario de los acueductos.

La estrategia de gestión integral del recurso hídrico desarrollada dentro del componente de uso sostenible del suelo, para realizar acciones planeadas dentro del predio prioriza acciones de la vereda y genera ordenamiento del territorio, permitiendo la identificación de conflictos en torno al agua y los servicios ecosistémicos asociados, insumo valioso para planificar el territorio. Los principales de esta estrategia fueron:

- 31,455 kilómetros de aislamientos de cuerpos de agua como acciones prácticas implementadas con las comunidades en la implementación de aislamientos.
- 104 unidades sanitarias sencillas y 214 pozos sépticos construidos en los municipios de La Calera, Choachí y Junín, como parte del manejo de las aguas servidas de viviendas rurales, a partir de una selección y priorización de aquellas microcuencas con mayores problemas de vertimiento de aguas a las quebradas, seleccionando las microcuencas de la Quebrada Chinagocha del municipio de Junín; Quebrada Honda, en el Municipio de la Calera; Quebrada El Arrayán en el municipio de Sesquilé; Quebrada Potrero Grande en el municipio de Choachí.

- 4 acueductos veredales optimizados en los municipios de La Calera y Guasca e inicio de obra en 2 acueductos en los municipios de Junín y San Juanito, para mejorar de las condiciones de acceso al agua potable de las comunidades rurales.

La gestión institucional se realizó a través de: Alcaldías, Corporaciones Regionales Y PNN, comunidad y articulación con otras iniciativas.

Alcaldías, Corporaciones Regionales Y PNN:

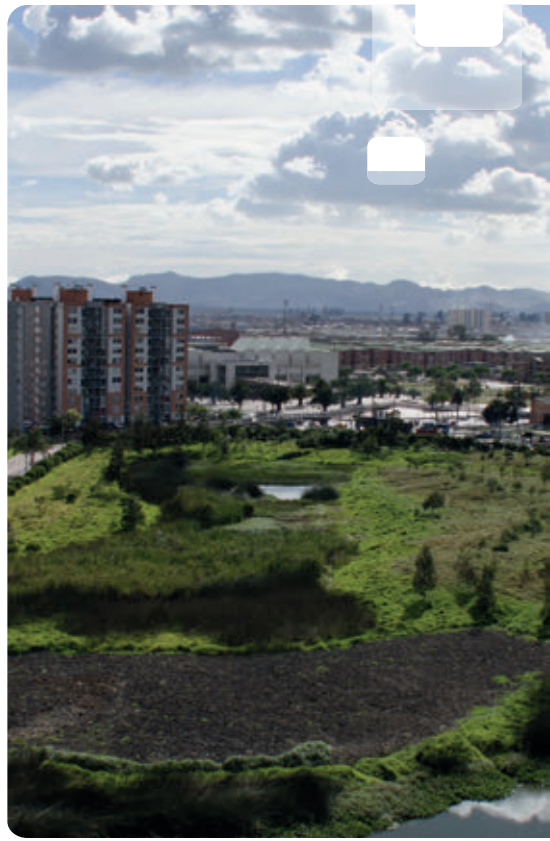
- Personal de las Alcaldías municipales y grupos sociales con capacidades fortalecidas en acciones de gestión e incidencia ante proyectos de infraestructura, minería e hidrocarburos.

- Propuesta del PMA de las Reservas Forestales Pionono y Pinono Las Águilas articulado a planes de manejo de la Corporación Autónoma de Cundinamarca – CAR y de Corporación Autónoma del Guavio – Corpoguavio y ejecución de acciones de protección y restauración en las áreas de reserva.

- 2 Parques Nacionales fortalecidos en implementación de sus PMA (Chingaza y Sumapaz), seguimiento y monitoreo del recurso hídrico en sus áreas protegidas y de influencia.

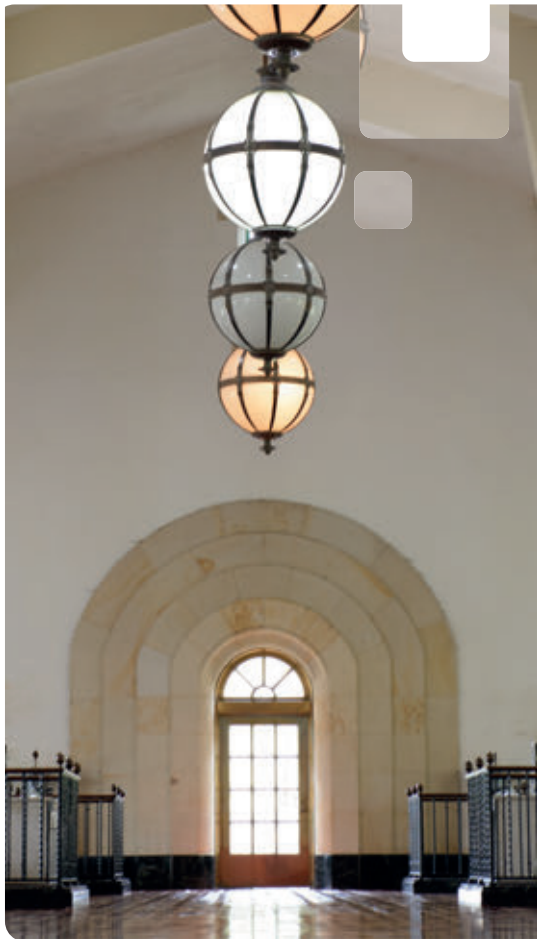
- Sistema de manejo y aprovechamiento de residuos orgánicos fortalecido (Centro de Investigación Ambiental y de Propagación Vegetal – CIAPV) a través de la Alcaldía Municipal de Fómeque mediante el acompañamiento técnico y de gestión ante Corpoguavio para el cumplimiento de requisitos de operación del centro.

- Articulación con la implementación del Programa Nacional de Conservación de Oso Andino, liderado por Parques Nacionales Naturales y en coordinación con CAR y Corpoguavio.
(304 -4)



Comunidad:

- Microcuencas priorizadas para el desarrollo de acciones integrales con los equipos municipales.
- Plan de Uso público de la Laguna de Chisacá (Páramo de Sumapaz) formulado participativamente y alineado con PMA del Parque Nacional Natural de Sumapaz.
- 30 procesos de reconocimiento de nuevas RNSC ante PNN acompañados: Identificación caracterización física, biótica y social, formulación de planes de manejo, inscripción, fortalecimiento de la sociedad civil y articulación con PNN y corporaciones autónomas regionales.
- Sistema de Alertas Tempranas para fortalecer capacidades adaptativas de la comunidad al cambio climático en Junín y articulación entre Alcaldía Municipal de Junín y Corpoguavio.
- Propuesta de lineamientos de ordenamiento ambiental del territorio.



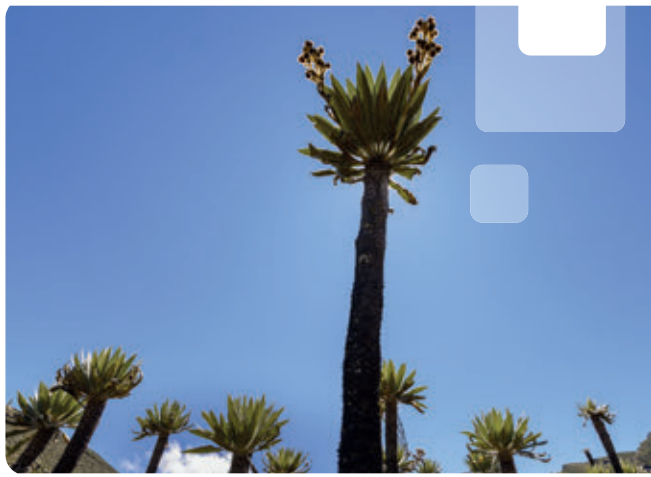
Articulación con otras iniciativas:

- Convenio de asociación con el proyecto “Adaptación a los impactos climáticos en regulación y suministro de Agua en el área Chingaza, Sumapaz, Guerrero” (Proyecto GEF) del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, ejecutado por Conservación Internacional (CI) para la restauración, reconversión y gestión socioambiental en 4 microcuencas.
- Documento técnico sobre lineamientos de manejo y uso de los páramos en coordinación construido conjuntamente con el proyecto: “Biodiversidad y Recursos Hídricos en los Andes del norte” del Instituto Alexander Von Humboldt y el proyecto GEF.

Finalmente, el establecimiento y fortalecimiento de nuevas áreas protegidas privadas se realiza mediante la caracterización y plan de manejo, insumo fundamental para definir su potencial y riqueza de especies presentes allí, como figuras de las áreas protegidas, con participación de las comunidades. Es necesario consultar las guías de biodiversidad y el libro de la sistematización de experiencias de las RNSC, lo que permite ampliar el conocimiento de las áreas declaradas como reservas naturales. Para 2017, 30 predios fueron promovidos en procesos de declaratoria de RNSC, formulación e implementación de sus planes de manejo, en los cuales se promueve la conservación de 303,82 hectáreas.

Tabla 59. Establecimiento y fortalecimiento de nuevas áreas protegidas privadas.

MUNICIPIO	VEREDA	PREDIO	Ha	PROPIETARIO
SESQUILÉ	El Hato	LOS ALISOS	4,5	MANUEL QUIROGA CASTRO
NEMOCÓN	Agua Claara	MONOYANOS	2,6	MANUEL FELIPE CASTRILLON RAMIREZ
	Agua Claara	VALLADOLID	2	CATALINA ULLOA
UBAQUE	Pueblo Nuevo	MONTE CARMELO	78,49	VICTOR ROJAS
	Pueblo Nuevo	TIMASITA	6,2	MAMERTO SABOGAL
	Pueblo Nuevo	LOS LAURELES	2	NANCY BURGOS
FÓMEQUE	Coasavista	EL PARAISO	6,43	CARLOS ARIEL CUELLAR
	Chinia	CASA MANGA Y LOS CUROS - RNSC EL DESCANSO DEL RÍO NEGRO	12,86	YADEIRA CUELLAR
	Chinia	EL LAUREL	3,96	ISMAEL FLOREZ RODRIGUEZ
	Chinia	GACHAQUIN	12,05	JUAN SEBASTIAN COTRINO
CHOACHÍ	Villa Nueva	AGUA FRIA - RNSC EL COLIBRÍ	17	ARNOLD BRODBECK
	Villa Nueva	LA PERLA - RNSC SOL Y LUNA	8	LUIS ERNESTO MORA
	Herreras	EL FAN	2,2	CAMILO VANEGAS
GUASCA	La Trinidad	POSADA DE BETANIA	12	BERTA LOPEZ MARTINEZ
	La Trinidad	ELCHOCHAL DE SIECHA	6,4	LUIS BERNARDO ALZATE
	La Trinidad	LA POSADA DEL PARAMO - RNSC BOSQUE DE NIEBLA	10	ANA MERCEDES GOEZ
	Concepción piedra de sal	MONTE ADRIANA - (RNSC El Páramo)	54	JOSE ORLANDO FELICIANO CÁCERES
JUNÍN	San António Alto	EL PARAMO	5	REINA CRISTINA BELTRAN DE MORENO
	Santa Bárbara	PROVIDENCIA	4,2	DORA JIMENEZ MORENO
	San António Alto	PEÑA COLORADA	8,7	GUILLERMO RODRIGUEZ BELTRAN
	San António Alto	LA CABAÑA	11,5	PEDRO BELTRAN GARCIA
	La Alemania	LAGUNITAS MANANTIAL	3	GLORIA LUCILA MORENO
	San António Alto	EL CERRITO	5	SUSANA SOFIA SARMIENTO JIMENEZ
	San António Alto	EL PARAMO 2	6	PABLO GUASCA MENDEZ
EL CALVARIO	El Centro	LA CUMBRE	4	NELYONY VELAZQUEZ
	Lourdes	LOS SAUCES	3	PATRICIA MORALES
	Lourdes	CUBARRAL	2,14	JOSE PARMENIO PARRADO
LA CALERA	Buenos aires alto	GANESH	3,95	
	Mundo Nuevo	LOS ANGELES DE QUISQUIZA	1,6	
TAUSA	Páramo bajo	NATURALEZA REAL	5,01	KARIM RANGEL
TOTAL			**303,82**	



Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Finalmente, la gestión socio- ambiental desarrollada por el equipo social dentro de la gestión ambiental participativa y la recuperación ecológica para la conservación del sistema hídrico de la ciudad se realizó a través de:

- Promover procesos de participación ciudadana tendientes a la preservación, conservación y sostenibilidad ambiental del Sistema Hídrico y Orográfico:

  - Acompañamiento a los 1.724 visitantes del sendero San Francisco - Vicacha.
  - Taller a 1.058 visitantes del Rio San Francisco sobre la importancia y desempeño en el desarrollo de la ciudad y el papel por su gran valor histórico y centro de crecimiento.

- Coordinar con otras instituciones distritales, regionales e interinstitucionales, gubernamentales y no gubernamentales, los aspectos relacionados con la gestión ambiental, para la protección de cuencas hidrográficas y cuerpos de agua de interés para la empresa:

  - Participación en jornadas de premiación de proyectos ambientales con el Colegio La Salle.
  - Participación de 150 personas en la apropiación y la recuperación del Rio Tunjuelo, iniciativa convocada por la corporación Ambiental SIE, Paraíso Colombia, Fusunga, MAMBE, Colectivos Juveniles de Quiba.
  - 15 talleres en cada uno de los 15 humedales de apropiación a niños de las zonas aledañas a los humedales, junto con la SDA, CAR y demás instituciones locales.
  - Convenio Roosevelt Humboldt para desarrollar la estrategia de apropiación “Camina por tus Cerros”, con el fin de apropiar a la comunidad y brindar espacios verdes a los niños de los institutos y de la comunidad para apropiar sobre la importancia de los cerros orientales de Bogotá.

- Realizar y apoyar programas de educación ambiental y gestión social, con las áreas que ejecutan proyectos relacionados con el Sistema Hídrico y Sistema Orográfico:
  - Actividades de apropiación y sensibilización en los humedales, en apoyo con el convenio de Aguas de Bogotá.
  - Participación de 1.200 personas en el desarrollo de actividades con la comunidad entre talleres, charlas y recorridos en el desarrollo de la estrategia de gestión social.

- Promover la cultura ambiental mediante estrategias de educación dirigidas a prevenir la contaminación y el deterioro de los ecosistemas estratégicos para la Empresa:
  - 15 habitantes del humedal de Vaca Sur se trasladaron hasta el humedal de Techo, para que evidenciaran los beneficios de conservar los humedales en su estado natural.
  - 2 jornadas de sensibilizaciones en el Humedal Vaca Sur con el fin de apropiar a la comunidad sobre la importancia y cuidado de este tipo de ecosistemas.
  - Capacitaciones y sensibilizaciones en diferentes entidades e instituciones, como: Colegios y empresas de las diferentes cuencas, Empresa Paga Tu Deuda limpieza en Jaboque, sensibilización Humedal la vaca sur con la comunidad, Colegio Ville del Mar del Carmen (Sena) y taller “Uso Racional del agua” Cuenca Tunjuelo.

DIVIDENDOS SOCIALES

Construcción de corredores ambientales (304 -1, 304 - 2)

La EAAB-ESP lidera proyectos que propenden por la protección, tutela y valoración del recurso hídrico y del medio ambiente en general; con el fin de garantizar la conservación, recuperación, restauración, uso y aprovechamiento sostenible de estos bienes y servicios ambientales, como soporte del bienestar social y desarrollo económico de la ciudad.

La red de corredores ambientales, cuyos componentes básicos son "el sistema de áreas protegidas; los parques urbanos; los corredores ecológicos y el área de manejo especial del río Bogotá" (POT Dec. 190 2004), conforman el circuito ambiental protegido que constituye la Estructura Ecológica Principal de la ciudad. La intervención de estos elementos por parte de la EAAB, responde al objetivo de garantizar la preservación del recurso hídrico, que a su vez propicia el equilibrio entre densidades poblacionales, actividades urbanas y condiciones medio ambientales; integrando funcionalmente los elementos y garantizando la generación de espacio público, mediante formas de aprovechamiento que no atenten contra la integridad ambiental, uso común y libre acceso.

La EAAB-ESP tiene como meta la entrega de 4 corredores operativos y abiertos al público, 2 corredores con entrega parcial y 7 corredores con diseños detallados. De acuerdo con el alcance de las metas propuestas para el año 2017, se relaciona a continuación el avance de cada proyecto de la siguiente manera:

Humedales

Los parques ecológicos distritales de humedal se destinan a la preservación, restauración y aprovechamiento sostenible de sus elementos biofísicos para educación ambiental y recreación pasiva; los cuales incluyen la zona de manejo y preservación ambiental (ZMPA), la ronda hidráulica y el cuerpo de agua, como una unidad ecológica. Sus usos son: Preservación y restauración de flora y fauna nativos, educación ambiental, recreación pasiva, centros de recepción, educación e información ambiental para los visitantes del parque; senderos ecológicos, peatonales y para bicicletas; dotacional de seguridad ligado a la defensa y control del parque. Para 2017 se avanzaron los corredores: Borde norte humedal Juan Amarillo, proyecto conexión corredor humedal Juan Amarillo, Tercio Bajo humedal Jaboque y humedal Córdoba.



Corredor Ambiental Borde Norte Humedal Juan Amarillo

Alcance: El corredor contempla: Biosaludables, canchas y parques recreativos en zonas fuera del límite legal del humedal, miradores, senderos de contemplación, zonas de contemplación, explanadas de recreación pasiva, aulas ambientales y señalización ambiental en el humedal.



Presupuesto total programado:
$ 24.634 millones de pesos

Imágenes:






Indicadores de impacto:

- Hectáreas de espacio público: 6.5 Km de nuevo sendero para bicicletas y sendero peatonal.
- Población beneficiada: 56.759 personal beneficiadas.
- Localidades beneficiadas directas: Engativá y Suba.

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.

Retos 2018: Terminación de estudios y diseños e inicio de obras.

Proyecto conexión Corredor Ambiental Humedal Juan Amarillo.

Alcance: Tiene como objeto consolidar el Borde Sur del Humedal Juan Amarillo, de manera que se logre una intervención total del borde del humedal, permitiendo una integración con el contexto urbano. Las obras de conexión corresponden a un corredor de aproximadamente 1km de longitud, compuesto por las siguientes estructuras:

Dos (2) Umbrales: El primero estará ubicado en el Sector del Cortijo y en el segundo en el sector de Lisboa, dentro del área protegida del Parque Ecológico de Humedal – PEDH- Juan Amarillo, identificados con color amarillo.
Dos (2) Puentes: El primero estará ubicado en el sector del Canal Cortijo y el segundo en el sector del Río Juan Amarillo del área protegida del PEDH Juan Amarillo, identificados con color verde.

Tres (3) Miradores: El primero, llamado mirador Oriental, estará ubicado a unos 225m del punto de arranque del recorrido en el Umbral Cortijo; el segundo, llamado mirador Central, estará ubicado en inmediaciones de las principales zonas inundables del humedal Nuevo Tibabuyes; y el tercero, llamado mirador Occidental, estará ubicado a unos 180m del Umbral Lisboa. se identifican con color azul.

Una (1) Pasarela Elevada que se encuentra bifurcada, Ubicada a largo del corredor de obra -identificada con color rojo- , es una estructura de conexión entre los umbrales, puentes y miradores anteriormente mencionados. Y se compone por dos estructuras, pasarela doble y pasarela sencilla.

A lo largo del recorrido, tanto el trazado de la pasarela elevada como los umbrales se encuentran sobre la Zona de Manejo y Preservación Ambiental. Así mismo, los miradores Oriental y Central se ubican dentro de la ZMPA.

- **Presupuesto total programado: $ 16.229 mil millones de pesos**



HUMEDAL



PROYECTO



Se localiza en el perímetro sur occidental del humedal Juan Amarillo, al costado nororiental de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR- El Salitre; se encuentra dentro del límite legal del Parque Ecológico Distrital de Humedal Juan Amarillo, entre el Barrio Quintas de Santa Bárbara - El Cortijo en la Carrera 119 con calle 90 y el Barrio Santa Cecilia-Lisboa, (calle 130 x carrera 156 aproximadamente).

Imágenes:



Carreteable borde sur humedal Juan Amarillo



Pasarela doble- proyecto conexión



Carreteable lado río Sector Lisboa



Pasarela sencilla lado río sector Lisboa

Indicadores de impacto:

- Km de cicloruta: 1,2 Km.
- El área de pasarela es 4.424.5m2.
- Los puentes de Lisboa y El Cortijo cuentan con un área de 712.29m2.
- Los miradores con un área de 175.54m2.
- El umbral El Cortijo cuenta con un área de 1.196.24m2
- El área del Lisboa con un área de 1.362.59 m2.
- Población beneficiada: 56.759 habitantes.
- Localidades beneficiadas directas: Suba y Engativá.

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental, los cuales se encuentran en un 97% de avance.

Retos 2018: Terminación de estudios y diseños e inicio de obras.

Corredor Ambiental Tercio Bajo Humedal Jaboque

Alcance: El corredor contempla: Biosaludables, canchas y parques recreativos en zonas fuera del límite del humedal, miradores, senderos de contemplación, zonas de contemplación, explanadas de recreación pasiva, aulas ambientales y señalización ambiental en el humedal.



- **Presupuesto total programado: $ 16.001 mil millones de pesos**

Imágenes:






Indicadores de impacto:

- Ha de espacio público: 3.5 Km de nuevo sendero para bicicletas y sendero peatonal.
- Población beneficiada: 14.982 personas.
- Localidades beneficiadas directas: Engativá.

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.

Retos 2018: Terminación de estudios y diseños e inicio de obras.

Corredor Ambiental Humedal Córdoba

Alcance:

- Reconformación hidrogeomorfológica del tercio alto.
- Aula del agua.
- Senderos peatonales interpretativos y miradores.





Presupuesto total programado:
$ 22.001 mil millones de pesos

Imágenes:



SENDEROS INTERPRETATIVOS







AULA DEL AGUA





TERCIO ALTO ACTUAL TERCIO ALTO INTERVENCIÓN

Indicadores de impacto:

- Ha de espacio público: 5,5 km de sendero. 40.5 ha de espacio público
- Población beneficiada: 633.292 Habitantes a I Km aprox.
- Localidades beneficiadas directas: Suba - Engativá.

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.
Retos 2018: Terminación de estudios y diseños.

Rios

Son zonas verdes lineales que siguen los bordes urbanos y los principales componentes de la red hídrica y la malla vial arterial como parte del manejo ambiental para incrementar la conexión ecológica entre los demás elementos de la Estructura Ecológica Principal desde los Cerros Orientales hasta el Área de Manejo Especial del río Bogotá y entre las áreas rurales y las urbanas. Abarcan la ronda hidráulica y la zona de manejo y preservación ambiental de todos aquellos cursos hídricos que no están incluidos dentro de otras categorías en la Estructura Ecológica Principal. Sus usos son: Arborización urbana, protección de avifauna, ciclorutas, alamedas y recreación pasiva, forestal protector y obras de manejo hidráulico y sanitario. Para 2017 se avanzaron los corredores: Río Arzobispo, río Fucha y río Tunjuelo Fase I.



Corredor Ambiental Río Arzobispo

Alcance: Alcance: Teniendo en cuenta su localización y proximidad a lugares como los Cerros Orientales, el Parque Nacional, el Park-way y Ciudad Universitaria, el Río Arzobispo se vuelve un punto de enlace y de importancia en la generación de nuevos espacios urbanos que permitan la integración de los elementos de la Estructura Ecológica Principal con equipamientos y lugares de gran importancia en la ciudad. El proyecto comprende 5,5 Km de sendero-alameda que conectan los parques, plazoletas y zonas verdes aledañas, generando un circuito de senderos y ciclo-rutas a lo largo del recorrido, que facilite la movilidad y el disfrute de los habitantes, acompañado de un fuerte componente paisajístico y de señalización que permita consolidar el corredor como un atractivo turístico de interpretación patrimonial, cultural y ambiental.

- **Presupuesto total programado: $ 16.005 mil millones de pesos**

El proyecto se ubica a lo largo del Río Arzobispo desde la Av. Circunvalar hasta la Cra. 30, atravesando las localidades de Santafé y Teusaquillo, y más específicamente, colindando los barrios de Sagrado corazón, Sucre, Santa Teresita, La Magdalena, La Soledad, Palermo, Belalcazar y Alfonso López.



Imágenes:





Indicadores de impacto:

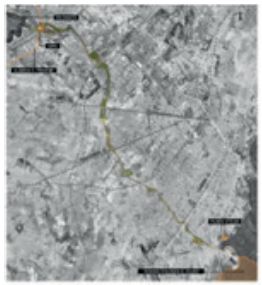
- 5,5 Km de sendero compartido para peatones y bicicletas.
- 13 Ha de uso público.
- Población beneficiada: 137.929 personas.
- Localidades impactadas: Santafé y Teusaquillo.

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental, los cuales se encuentran en un 97% de avance.

Retos 2018: Terminación de estudios y diseños e inicio de obras.

Corredor Ambiental del río Fucha

Alcance: Corredor ambiental, malecón/alameda, de 17 km a lo largo del río Fucha, para peatones y bicicletas, accesible y continúo, enmarcado por la copa de los árboles, con pasos seguros sobre las vías, que recupere integralmente el río y lo reintegre con la ciudad.



El río Fucha nace en los cerros orientales y desemboca en el río Bogotá, pasando por las localidades de San Cristóbal, Antonio Nariño, Puente Aranda, Kennedy y Fontibón.

Imágenes:



Alameda a lo largo del río Fucha



Construcción de ciclorruta y sendero peatonal, miradores con vista al río.



Siembre de árboles nativos

Indicadores de impacto:

- Km de cicloruta: 17 Km de sendero peatonal: 17
- Arborización: 5.000 árboles nuevos nativos Aprox.
- Población beneficiada: 290.014 personas.
- Localidades beneficiadas directas: 6 Localidades, San Cristóbal, Antonio Nariño, Los Mártires, Puente Aranda, Kennedy, Fontibón.

Presupuesto total programado:

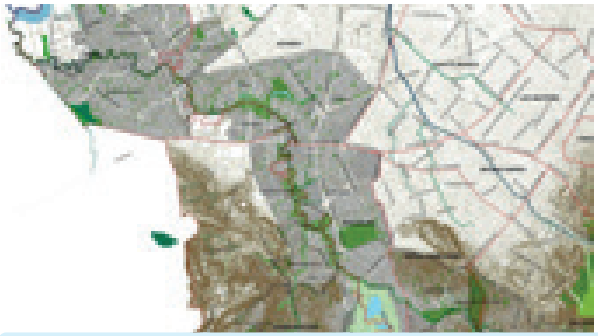
$ 131.087 mil millones de pesos
Se realizó una inversión en diseños arquitectónicos y técnicos por $2.928'603.701, programados de la siguiente manera
Vigencia 2017: 37%
Vigencia 2018: 63%
Avance real presupuestal vigencia 2017: 22.3%
Presupuesto de obra, recursos EAB-ESP $70.338'243.363, programados de la siguiente manera:
Vigencia 2018: 38%
Vigencia 2019: 62%

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.

Retos 2018: Terminación de estudios y diseños e inicio de obras.

Proyecto Corredor Ambiental río Tunjuelo Fase I

Alcance: El proyecto consta de senderos peatonales, senderos para bicicletas, plazoletas y espacios de estadía y contemplación, aulas ambientales y obras de paisajismo.



- **Presupuesto total programado: $ 51.007 mil millones de pesos**

Imágenes:





Quebrada Morales antes y después de la implementación del proyecto.





Quebrada Chiguaza antes y después de la implementación del proyecto.

Indicadores de impacto:

- Ha de espacio público: 28 km de senderos y 24 km se senderos para bicicletas y se construirán 11 km de senderos peatonales, 7 km de senderos para bicicletas
- Población beneficiada: 1.180.000 personas.

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.

Retos 2018: Terminación de estudios y diseños e inicio de obras.

Rios

Para 2017 se avanzaron los corredores: Indio, San Rafael y Sendero de las Mariposas.

Parque del Indio

Objeto: Generación de espacio público para la ciudad aprovechando la infraestructura existente que permite ser utilizada para el disfrute de los ciudadanos, así mismo busca la recuperación de la estructura ecológica principal con estrategias de sustitución progresiva de especies introducidas y erradicación de retamo espinoso.



Alcance: Parque metropolitano de 23 Ha, integrado con la infraestructura de abastecimiento de agua potable de la ciudad, con espacios recreativos, deportivos, el aprovechamiento de la tapa del tanque y sus áreas circundantes para actividades de recreación y de contemplación, con senderos que permiten el disfrute de las visuales y la naturaleza, mejoramiento del paisaje y de las especies arbóreas, áreas empradizadas para disfrutar el sol.

Presupuesto total programado: $ 37.569 mil millones

Ubicado en el sector de Suba de la ciudad de Bogotá, puntualmente en el barrio Almirante Colón, en la parte sur de Las Colinas de Suba. Hacia el sur limita con la Avenida 127, que cuenta con un plan de ampliación, y con el Club de Los Lagartos. Hacia el norte limita con las instalaciones de TV Cable Bogotá y un área libre destinada para el futuro Plan Parcial de Hunza. Hacia el oriente limita con las unidades residenciales de los barrios Cerros de Niza y La Aguadita. Y hacia el occidente limita con las unidades residenciales de Los Naranjos y San Jorge, con los barrios Jordan, La Manuelita, El Japón, Santa Teresa, entre otros, y con el Humedal Juan Amarillo.

Imágenes:



Áreas para la recreación pasiva, senderos peatonales para el disfrute de la naturaleza.



Aprovechamiento de la Infraestructura existente, visuales de la ciudad.



Aprovechamiento de la Infraestructura para la recreación y el deporte, zonas verdes de encuentro y esparcimiento.

Indicadores de impacto:

- Ha de espacio público: 22 (incluye canchas deportivas, áreas de recreación pasiva, recreación activa y restaurantes).
- Arborización: 1500 Aprox. de árboles nativos nuevos.
- Población beneficiada: 84.782 personas.
- Localidades beneficiadas directas: Localidad de Suba, así mismo por su carácter metropolitano la ciudad es una gran beneficiada.

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.
Retos 2018: Terminación de estudios y diseños.

Parque Ecológico San Rafael

Objeto: El Embalse San Rafael hace parte de la estructura Ecológica Principal de Bogotá y su función es mitigar, controlar y purificar las aguas del rio Teusacá y proteger el agua que viene del embalse de Chuza en el parque Nacional de Chingaza. Estos recursos proveen el 70% del agua potable de la capital y el embalse funciona como un gran tanque de reserva de agua potable para Bogotá y municipios vecinos. El Parque Ecológico San Rafael tiene un total de 1.240 hectáreas y está compuesto de dos predios: Embalse San Rafael ubicado en el municipio de La Calera, con 678 hectáreas de zonas verdes y el gran espejo agua del embalse que tiene una extensión aproximada de 351 hectáreas. Del costado de Bogotá existe el predio Santa Ana, ubicado en la localidad de Usaquén con 185 hectáreas, el cual se está estudiando para tener una de las llegadas del sistema cable aéreo turístico, conectando el municipio de La Calera con el distrito de manera eficaz y ecológica.



El proyecto busca integrar y habilitar los espacios naturales propios de la región con la infraestructura existente propiedad de la EAB-ESP, haciendo del Embalse San Rafael un parque natural de paisaje a escala regional único en el país.

Alcance: El parque está concebido como un parque natural de paisaje, por este motivo las actividades a desarrollar en él serán de bajo impacto, enfocadas a la contemplación del paisaje, avistamiento de fauna y flora, cuidado y aprovechamiento del agua. Sus usos son: Senderos ecológicos, zona de picnic, praderas para usos múltiples, auditorio, miradores, cable aéreo, zona de estación y mirador del cable, kioscos pasa día, huertas orgánicas, muro de escalada, circuito para bicicletas, miradores, recorridos pedagógicos y visita guiada a la planta de tratamiento Francisco Wiesner.

- **Presupuesto total programado: $ 329.182 mil millones de pesos**

Indicadores de impacto:

- Ha de espacio público: El proyecto cuenta con 12km de ciclorrutas alrededor del Embalse y 12.4 km aproximados de senderos.
- Población beneficiada: 1´030.000 habitantes.
- Localidades beneficiadas directas (Municipio de la Calera y Bogotá).

Imágenes:



Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.

Retos 2018: Terminación de estudios y diseños.

Sendero de las Mariposas

Objeto: Se estructura bajo tres ejes principales: 1) el sistema contraincendios para la prevención y mitigación de incendios forestales, 2) la sustitución de plantaciones forestales para la recuperación ecológica de las coberturas nativas y 3) el sendero panorámico y la red de senderos existentes para el uso púbico de los cerros.

Presupuesto total programado: $ 326.137 mil millones de pesos





Alcance: El sendero consiste en un recorrido transversal de los Cerros Orientales que contará con diecinueve (19) tramos, a los cuales se puede acceder por veintidós (22) conexiones entre la ciudad y el sendero, con áreas de ingreso peatonal mediante senderos existentes.

En los accesos se encuentran las plazoletas que contienen equipamientos tales como puntos de información, baños y tienda/locales comerciales. En las conexiones entre los senderos de acceso y el sendero longitudinal principal se encuentran los puntos logísticos. A lo largo del recorrido por el sendero se pueden encontrar aulas ambientales y miradores de diferentes tipos. Adicionalmente se pretende realizar una intervención en las estructuras existentes que se encuentran abandonadas en los cerros orientales para su uso público. Se plantea un sistema de suministro de agua y de atención al riesgo que hacen parte del sistema contra incendios. Se contrató la elaboración del estudio de factibilidad del mismo para determinar los componentes y el funcionamiento del sistema.









Indicadores de impacto:

Ha de espacio público: El proyecto tiene una longitud total de 101.43 km de los cuales 71.55 km corresponden al sendero principal y 29.87 a los accesos. Aunque el sendero tiene un ancho promedio de 3 m, el buffer de afectación sobre la reserva forestal se estima será de aproximadamente 40 m debido a la restauración ecológica que se plantea realizar en el área. Por lo tanto:

Hectáreas de sendero: 30.3 hectáreas.

Hectáreas de afectación del proyecto sobre la reserva: 404 hectáreas.

Población beneficiada: El proyecto Sendero de las Mariposas se encuentra ubicado en el área de Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá, desde el Barrio Las Violetas en la localidad de Usme hasta el sector de Torca en la localidad de Usaquén. Se toma como población beneficiada directa, las localidades que tienen área en la reserva forestal y por las que pasa el sendero.

- Usaquén: 474.186 habitantes.
- Chapinero: 126.591 habitantes.
- Santa Fe: 95.201 habitantes.
- San Cristóbal: 394.358 habitantes.
- Usme: 340.101 habitantes.
- Total: 1.430.437 habitantes.

Ya que se trata de un proyecto que atraviesa la ciudad de sur a norte por la reserva forestal de los cerros orientales se considera que la población beneficiada indirectamente es la totalidad de la población de Bogotá.

Recursos necesarios 2018

Actividad	Valor
Recursos comprometidos 2017	
Gerencia	$ 723.584.540
Diseños arquitectónicos 15 km + accesos	$ 627.516.999
Diseños técnicos + EIA	$ 5.962.038.095
Interventoría d. técnicos	$ 1.453.549.362
Diseños arquitectónicos 59km + accesos	$ 727.385.475
Interventoría arq	$ 197.920.800
OPS	$ 139.162.900
Total 2017	**$ 9.831.077.270**
Recursos sin ejecutar 2017	**$ 1.968.922.730**

Incluye diseños detallados del sistema contra incendios y de las estructuras especiales, interventoría, modelo de operación, telecomunicaciones, estrategia de comunicaciones y plan de uso público.

FONDIGER debe tramitar la aprobación de los recursos necesarios para 2018 ante el comité directivo y se deben transferir dichos fondos a la EAAB. Estos recursos contemplan únicamente la etapa de estudios y diseños ya que el Convenio no incluye la etapa de obra del proyecto y aun no se ha decidido si la EAAB la va a ejecutar. Sin embargo SDA tiene destinados $221.282.000.000 para la etapa de obra.

Actividad	Valor
Estudios y Diseños*	$ 4.000.000.000
Servicios de evaluación Licencia Ambiental	$ 1.000.000.000
	$ 5.000.000.000

Logros 2017: Se contrató la elaboración de estudios y diseños del corredor ambiental.
Retos 2018: Terminación de estudios y diseños.

2.1.7 Cumplimiento de las obras del PSMV (PSMV) (306 - 1, 306 - 2, 306 - 3)

La EAAB-ESP tiene como meta el cumplimiento del 100% de las actividades previstas en el año en los PSMV aprobados mediante tres líneas de trabajo: Plan de Identificación y Corrección de Conexiones Erradas PICCE, el cumplimiento del decreto 1076 de 2015 artículo 2.2.3.3.4.17 y 2.2.2.3.3.4.18 con actividades de divulgación, recepción y consolidación de la información y seguimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.



PLAN DE IDENTIFICACIÓN Y CORRECCIÓN DE CONEXIONES ERRADAS- PICCE

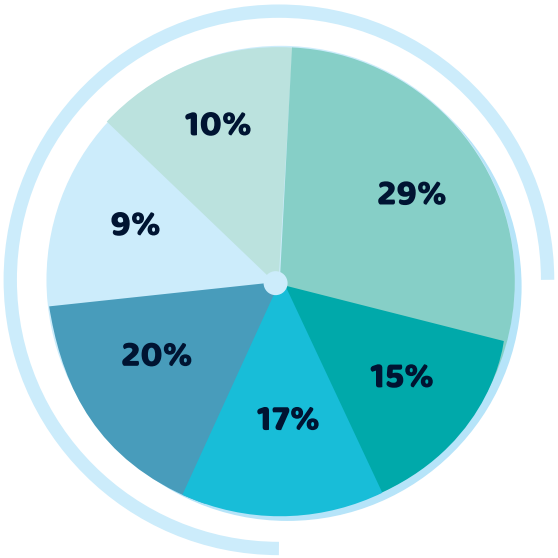
Implementación de las medidas preventivas

Actualmente en Bogotá se presenta un proceso dinámico alrededor de las conexiones erradas y el mal uso del alcantarillado por parte de algunos ciudadanos, situación que conlleva a generar afectaciones a la estructura ecológica principal y el sistema de alcantarillado. En este sentido, la Empresa ha venido realizando actividades preventivas de educación ambiental como lo son procesos de sensibilización, talleres, operativos educativos, material pedagógico y estrategias de comunicación y de mantenimientos al sistema de alcantarillado como lo son sondeos de redes, limpieza de sumideros, sondeo de domiciliarias, limpieza de pozos con el fin de evitar el taponamiento de las redes y puedan generar impactos al sistema hídrico.

En las actividades de educación ambiental, la EAAB-ESP ha capacitado y sensibilizado a 693 personas a través de 18 actividades pedagógicas a diferentes tipos de usuarios en temas como:

- Sistema de alcantarillado: Se da a conocer cómo está constituido el sistema de alcantarillado de la ciudad, las diferencias entre los tipos de sistema de alcantarillado combinado, separado, pluvial y sanitario; así como las particularidades del sector de San Benito.
- Conexiones erradas y sus impactos
- Marco jurídico: Se presentan las obligaciones contempladas en la normatividad ambiental vigente respectos a los vertimientos al sistema de alcantarillado público.
- Contrato de Servicios Públicos (CSP): Se aborda la estructura general del CSP, las obligaciones tanto del usuario como del prestador y lo contemplado en el Anexo Técnico 6. Vertimientos al sistema de alcantarillado.
- Impactos al sistema de alcantarillado: Se dan a conocer los impactos negativos generados al sistema de alcantarillado por inadecuadas prácticas dadas durante el proceso productivo de curtiembre.

Figura 13. Tipos de usuarios que han recibido capacitaciones y talleres en educación ambiental.



- Internas
- Entidades publicas distrital y nacional
- Sector gastronomico
- Sector educativo
- Sector industrial
- Foro distrital buen uso del sistema de alcantarillado y manejo de aceite

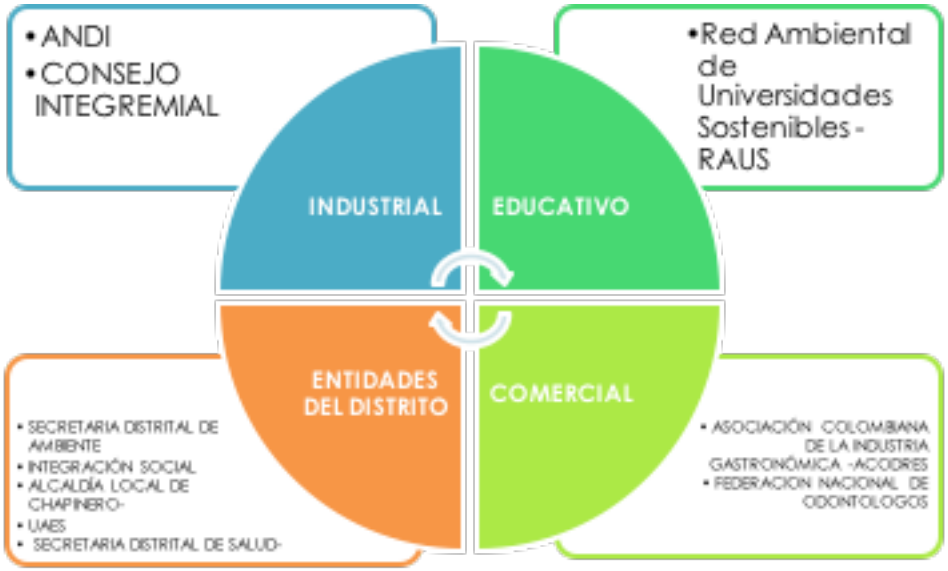
Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

De igual forma, la EAAB-ESP presenta una serie de recomendaciones encaminadas al mejoramiento de los procesos productivos y al adecuado manejo, tratamiento y disposición de las aguas residuales que se generan durante los mismos, a través de acciones de sensibilización a 130 establecimientos en áreas críticas resultado a un mal uso del sistema de alcantarillado: 79 establecimientos en la zona T, 34 operativos educativos, 12 en Centro Comercial Plaza 80 y 5 en Plaza de Mercado La Perseverancia. Adicionalmente, capacitaciones en la Zona T, en la alcaldía de Barrios Unidos y en con industriales del sector avícola.



Frente al trabajo interinstitucional se realizaron mesas de trabajo con diferentes entidades públicas y privadas e instituciones académicas con el fin de sensibilizarlos sobre el buen uso del sistema de alcantarillado y poder generar estrategias para replicar este ejercicio.

Figura 14. Trabajo interinstitucional en educación ambiental.



Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Las actividades de comunicación y divulgación en la página web tienen como objetivo que los usuarios conozcan el funcionamiento del sistema y recomendaciones para el buen uso del sistema de alcantarillado. En este sentido se realizaron las siguientes actividades:

- Diseño de los contenidos de la página web “Buen uso del sistema de alcantarillado” que contiene normatividad de vertimientos vigentes, material de educación, eventos, funcionamiento del sistema del sistema de alcantarillado y aclaraciones de las inquietudes más frecuentes.



- Noticias y publicaciones: En los diferentes medios de comunicación se evidenció la problemática sobre el impacto negativo de la grasas en el sistema de alcantarillado, así como la responsabilidad de los usuarios de presentar la caracterización de vertimientos, esta información fue publicada en los periódicos El Tiempo, Publimetro emisora Suba Alternativa, HSB-noticias.com y presentada en Canal Capital y City TV.









acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

- Guías y material educativo: Folleto nueva versión sobre manejo adecuado de grasas y aceites y cartilla de buen uso del sistema de alcantarillado.





Implementación de las medidas correctivas

Actualmente en Bogotá se presenta un proceso dinámico alrededor de las conexiones erradas y el mal uso del alcantarillado por parte de algunos ciudadanos, situación que conlleva a generar afectaciones a la estructura ecológica principal. La Empresa ha venido implementando acciones correctivas en tres tipos: Obras de mitigación, obras de corrección a usuarios ya identificados y Plan sistemático de identificación y corrección de conexiones erradas en las redes de alcantarillado pluvial de responsabilidad de la EAAB.

Las obras de mitigación buscan la implementación de acciones rápidas y eficaces para eliminar la carga vertida por concepto de conexiones erradas a los principales cuerpos de agua de la ciudad como son los ríos Salitre, Fucha y Tunjuelo (redes troncales), e iniciar las actividades de prevención, seguimiento y control. Dichas acciones se refieren a obras de separación de caudales sanitarios que van al final de la red de alcantarillado pluvial por concepto de conexiones erradas, con la finalidad de mitigar en el corto plazo los efectos de estos vertimientos a los principales cuerpos de agua de la Ciudad.

Para el cumplimiento de esta estrategia, la EAAB suscribió el contrato de diseño detallado de 90 estructuras de se-paración de caudales sanitarios en redes de alcantarillado pluvial incluidas en el plan de identificación y corrección de conexiones erradas –PICCE y el plan de saneamiento y manejo de vertimientos – PSMV.

Respecto al desarrollo de las obras, la EAAB planteó su ejecución en dos fases, la primera consiste en la construcción de las 21 estructuras las cuales contaban un diseño de factibilidad elaborado por la firma INGETEC lo cual permitió contar con diseños detallados en un menor tiempo y la segunda fase consiste en la construcción de 69 estructu-ras de separación de caudales adicionales con lo cual se daría cumplimiento a lo establecido en el PICCE. En este sentido se espera que la fase I culmine en el año 2018 y la fase II se espera que su ejecución se realice durante el periodo 2018 – 2020.

A la fecha se realizaron visitas a 215 puntos de vertimientos de aguas residuales en la red de alcantarillado pluvial que hacen parte de las cuencas Torca, Salitre, Fucha y Tunjuelo, con el fin de tener reconocimiento de campo por parte de la comisión de topografía, socio ambiental y en aspectos de suelos, geotecnia y topográfica entregada por el IGAC, para que puedan ser utilizados en los amarres topográficos, que se requieren. Para cada uno de los puntos de vertimiento visitados se creó una ficha con información relevante de cada uno de los puntos como son localización, fotografías, coordenadas, caudal, percepciones de color, olor, presencia de basuras, invasiones, accesos y falencias estructurales evidentes.

Posteriormente se seleccionaron 90 puntos de vertimiento a eliminar mediante la construcción de estructuras de separación de caudales.

Tabla 41. Puntos de vertimiento seleccionados.

DESCRIPCIÓN	NÚMERO	tOBSERVACIONES
Descargas analizadas	215	De acuerdo con visitas de campo y con información suministrada por la SDA
Priorización inicial, fase 1	20	Según estudios iniciales realizados por Ingetec S.A. Contrato 1-02-25500-1318-2013, Subproducto 4.2.3 - "Informe de Plan para Identificación y Corrección de las Conexiones Erradas del Sistema Sanitario al Sistema Pluvial"
Priorización inicial, fase 1	9	Según estudios iniciales realizados por Ingetec S.A. Contrato 1-02-25500-535-2006 "Diseños Detallados para las Obras de Optimización del Sistema de Alcantarillado Troncal Aguas Abajo de la Av. 68 Interceptores y Canal Salitre" Producto 6
Priorización para fase 2	61	Evaluados por matriz multicriterio
Total, estructuras a diseñar	90	Objeto del Proyecto

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

La priorización inicial de las 29 descargas de aguas residuales a eliminar que componen la fase I fue ajustada por parte del consultor. Adicionalmente, tuvo en cuenta los resultados de la priorización realizada mediante la metodología ACM (Análisis De Criterio Múltiple). En términos generales, se determinaron dentro de las estructuras analizadas cuales cumplen los criterios de ponderación mostrados, teniendo en cuenta los criterios adoptados. Con base en lo anterior, los puntos de vertimiento a ser eliminados mediante la construcción de estructuras de separación de caudales de la fase I se presentan a continuación.

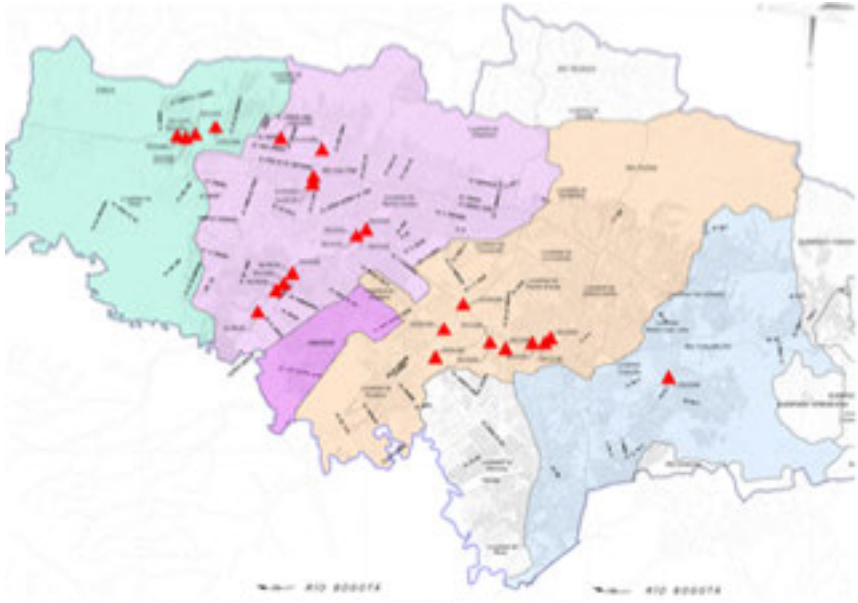
Tabla 42. Eliminación de vertimientos mediante estructuras de separación de caudales – FASE I.

ID	CUENCA	SUBCUENCA	DIRECCIÓN
RTO-T1-0780	Torca	Torca	Carrera 19a Con Calle 181
RTO-T1-0790	Torca	Torca	Carrera 19a Con Calle 182
RTO-T1-0600	Torca	Torca	Av. Carrera 15 Con Calle 168
RTO-T1-0730	Torca	Torca	Carrera 18 Con Calle 174
RTO-T1-0740	Torca	Torca	Carrera 18 Con Calle 175
RTO-T1-0750	Torca	Torca	Carrera 18 Con Calle 175
RTO-T2-0050	Torca	Torca	Carrera 19a Con Calle 185
RSA-T4-0130	Salitre	Salitre	Calle 87 Con Av. Carera 70
RSA-T4-0140	Salitre	Salitre	Calle 93a Con Av. Carera 70
RSA-T4-0030	Salitre	Salitre	Calle 93a Con Carrera 68b
RSA-T4-0100	Salitre	Salitre	Calle 93a Con Carrera 68b
RSA-T4-0570	Salitre	San Marcos	Calle 98 Con Av. Carera 91

ID	CUENCA	SUBCUENCA	DIRECCIÓN
RSA-T4-0620	Salitre	Salitre Bajo	Calle 96 Con Carrera 95g
SALITRE-2-NV-1	Salitre	Salitre Bajo	Calle 96 Con Carrera 65l Bis
SALITRE-2-NV-2	Salitre	Salitre Bajo	Calle 96 Con Carrera 65l Bis
SALITRE-3-NV	Salitre	Salitre Bajo	Calle 90 Con Carrera 114
CDN-CON-0330	Salitre	Canal Del Norte	Carrera 15 Con Calle 140
CLJ-HCO-0380	Salitre	Callejas	Calle 127 Con Carrera 16
CLJ-HCO-0530	Salitre	Callejas	Calle 127 Con Carrera 48
CLJ-HCO - 1 NUEVO	Salitre	Callejas	Calle 127 Con Carrera 51a
RFU-T2-0970	Fucha	Int Fucha Izq	Diagonal 17 Con Transversal 53
RFU-T2-1020	Fucha	Int Fucha Izq	Calle 18 Sur Con Carera 54
RFU-T2-1100	Fucha	Int Fucha Izq	Diagonal 2 Sur Con Transversal 59
RFU-T3-0240	Fucha	Int Fucha Izq	Carera 68g Con Calle 10a
RFU-T3-0080	Fucha	Int Américas	Trv. 68 Bis Con Av. Las Américas
RFU-T3-0260	Fucha	Int Fucha Der	Carera 68g Con Calle 11
CSF-RFU-0350	Fucha	San Francisco	Calle 22a Con Av. Carrera 68
CSF-RFU-0590	Fucha	San Francisco	Calle 22 Con Carrera 70
CSF-RFU-0850	Fucha	San Francisco	Carera 80 Con Calle 19a
RTU-T3-0090	Tunjuelo	Tunjuelo	Calle 59a Sur Con Av. Boyacá

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Figura 15. Ubicación de los puntos a eliminar mediante estructuras de separación de caudales – FASE I.



Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

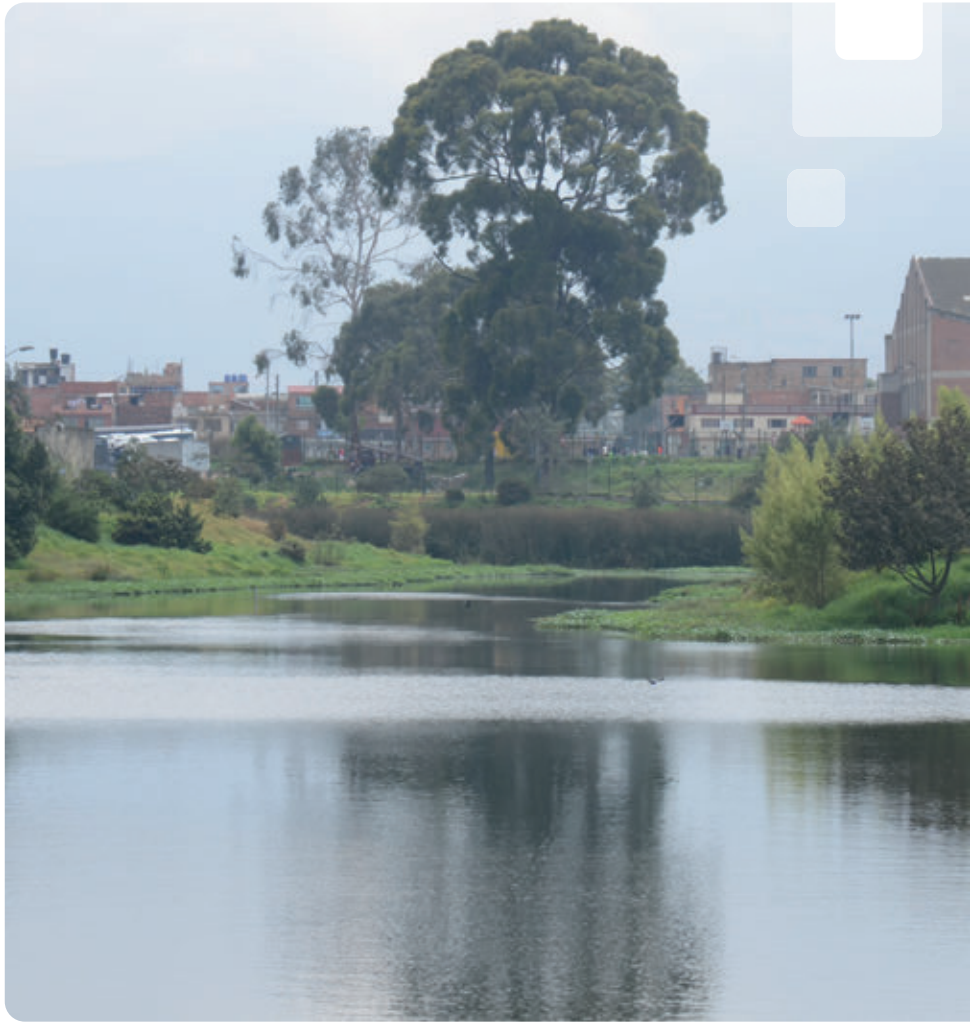


Tabla 43. Eliminación de vertimientos mediante estructuras de separación de caudales – FASE I.

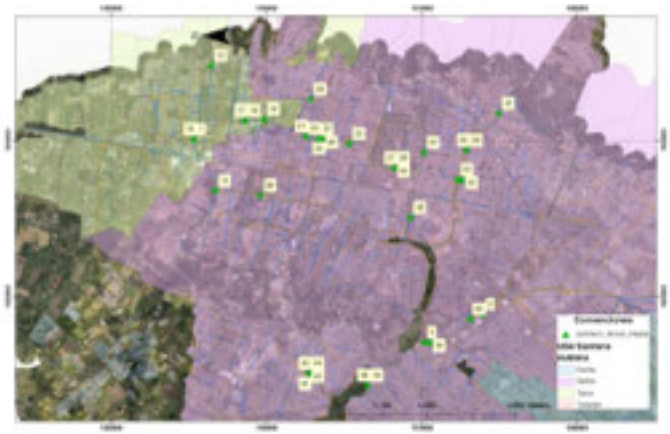
No	ID	CUENCA	SUBCUENCA	DIRECCIÓN
1	RTO-T2-0080	Torca	Torca	Calle 187B con Carrera 19
2	RSA-T4-0170	Salitre	Salitre	Calle 80 con Carrera 69
3	RSA-T4-0380	Salitre	Salitre	Transversal 72B con Diagonal 90
4	CSF-RFU-0340	Fucha	San Francisco	Calle 22A con Carrera 66
5	CSF-RFU-0800	Fucha	San Francisco	Carrera 80A con Calle 19
6	CSF-RFU-0820	Fucha	San Francisco	Carrera 80A con Calle 19A
7	CCO-RFU-0390	Fucha	Comuneros	Calle 3 con Carrera 56
8	RFU-T2-1140	Fucha	Fucha	Diagonal 2 Sur con Transversal 64
9	RFU-T2-1200	Fucha	Fucha	Transversal 68A con Calle 2
10	RFU-T3-0140	Fucha	Fucha	Carrera 68G con Calle 8
11	RFU-T3-0190	Fucha	Fucha	Carrera 68G con Calle 9C Bis
12	RTU-T1-0030-1NV	Tunjuelo	Tunjuelo	Carrera 4 con Calle 138B Sur
13	RTU-T1-0080	Tunjuelo	Tunjuelo	Carrera 4 con Calle 136A Sur
14	Z1-CLL 170 ECCI	Salitre	Córdoba	Carrea 54 con Calle 170
15	Z1-CALLE 175-7			Calle 175 con Carrera 7
16	RTO-T1-0800	Torca	Torca	Carrera 19A con Calle 181
17	RTO-T1-0590	Torca	Torca	Carrera 15 con Calle 168
18	RTO-T1-0530	Torca	Torca	Carrera 15 con Calle 166

No	ID	CUENCA	SUBCUENCA	DIRECCIÓN
19	RTO-T1-0440	Torca	Torca	Carrera 15 con 163 A
20	RTO-T1-0100	Torca	Torca	Calle 153 con Carrera 8 A
21	CDN-CON-0020	Salitre	Canal Del Norte	Carrera 15 con Calle 151
22	CDN-CON-0120	Salitre	Canal Del Norte	Carrera 15 con Calle 147
23	CDN-CON-0230	Salitre	Canal Del Norte	Carrera 15 con Calle 145
24	CDN-CON-0240	Salitre	Canal Del Norte	Carrera 15 con Calle 145
25	CDN-CON-0240-1NV	Salitre	Canal Del Norte	Carrera 15 con Calle 142
26	CON-CLJ-0200-E	Salitre	Canal Contador	Carrera 19 con Calle 128 B
27	CON-CLJ-0200-W	Salitre	Canal Contador	Carrera 19 con Calle 128 B
28	CON-CLJ-0230	Salitre	Canal Contador	Carrera 19 con Calle 127 D
29	COR-HCO-0300	Salitre	Canal Córdoba	Carrera 54 con Calle 161
30	CLJ-HCO-0560	Salitre	Canal Callejas	Calle 127 con carrera 51
31	CLJ-HCO-0310	Salitre	Canal Callejas	Calle 127 con Carrera 14
32	CMO-HCO-0050	Salitre	Canal Molinos	Diagonal 108 A con Av Carrera 7
33	CMO-HCO-0200	Salitre	Canal Molinos	Calle 112 con Carrera 15
34	CMO-HCO-0430-1NV	Salitre	Canal Molinos	Calle 112 con Carrera 17

No	ID	CUENCA	SUBCUENCA	DIRECCIÓN
35	CMO-HCO-0430	Salitre	Canal Molinos	Calle 112 con Carrera 19
36	Z2-SANTA MARIA DEL LAGO			Transversal 72 B con Diagonal 81 C
37	RSA-T4-0330	Salitre	Salitre	Transversal 72 B con Diagonal 82
38	RSA-T4-0600	Salitre	Salitre	Calle 97 con Carrera 95
39	RSA-T4-0610	Salitre	Salitre	Calle 92 con Carrera 95 D
40	CSF-RFU-0240	Fucha	Fucha	Calle 22 A con Carrera 60
41	Z1-LA ESTANZUELA	Salitre	Salitre	Calle 130 C con Carrera 99 A
42	Z1-LA ESTANZUELA	Salitre	Salitre	Calle 130 C con Carrera 99 A
43	Z1-LA ESTANZUELA	Salitre	Salitre	Carrera 99 con Calle 130 C
44	Z1-LA ESTANZUELA	Salitre	Salitre	Carrera 99 con Calle 130 C
45	RFU-T2-0530	Fucha	Fucha	Dg. 16 Sur con Carrera 36
46	RFU-T2-0720	Fucha	Fucha	Dg. 16 Sur con Carrera 40
47	RFU-T2-0720-1 NV	Fucha	Fucha	Dg. 16 Sur con Carrera 40
48	CRS-290-MI	Fucha	Canal Rio Seco	Trv. 35con Dg. 39 Sur
49	Z4 - GCORT RTU-T3-0230	Tunjuelo	Tunjuelo	Calle 58 B Sur con Carrera 48 B
50	Z4-TUNJUELO-BOYACA-1NUEVO	Tunjuelo	Tunjuelo	Calle 59 Sur con Av. Boyacá
51	RTU-T1-0180-2-1NV	Tunjuelo	Tunjuelo	Calle. 100 Sur con Av. Villavicencio

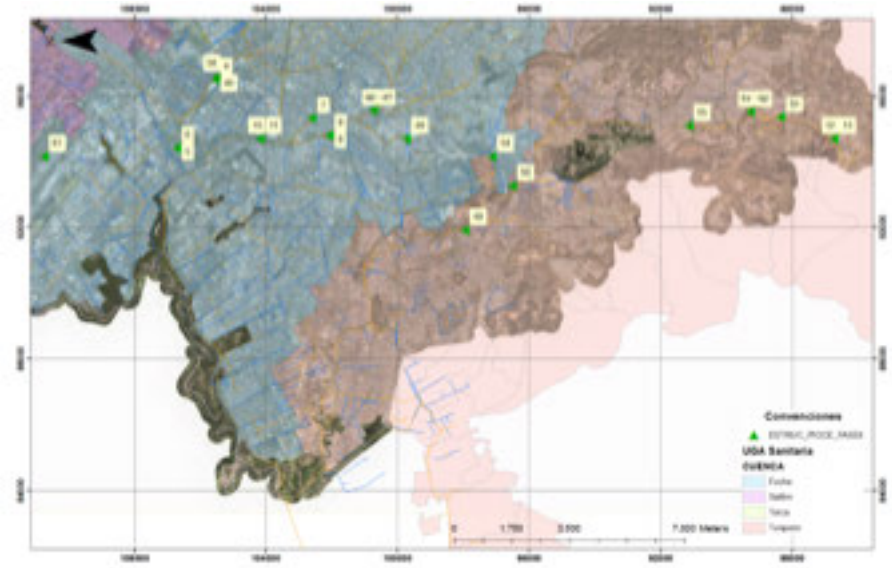
No	ID	CUENCA	SUBCUENCA	DIRECCIÓN
52	RTU-T1-0180-2-2NV	Tunjuelo	Tunjuelo	Calle. 100 Sur con Av. Villavicencio
53	Z4 RTU-T1-0180	Tunjuelo	Tunjuelo	Calle 111 A Sur con Av. Villavicencio
54	Z4-TUNAL-(ESTACION TM)	Tunjuelo	Tunjuelo	Carrera 19 C con Calle 51 Sur
55	RTU-T2-0030	Tunjuelo	Tunjuelo	Carrera 5 con Calle 73D Bis Sur
56	CMO-HCO-0430W	Salitre	Canal Molinos	Cll 112 con Cr 19
57	CDN-CON-0120W	Salitre	Canal Del Norte	Cll 147 cr 15
58	CSF-RFU-0309	Fucha	San Francisco	CLL 22 CR 66
59	RSA-T4-0360	Salitre	Salitre	Trv 72 Calle 82D
60	RSA-T4-0200	Salitre	Salitre	Cll 86A con Cra 69T
61	RSA-T4-0210	Salitre	Salitre	Cll 86A con Cra 69T

Figura 16. Ubicación de los puntos a eliminar mediante estructuras de separación de caudales cuenca Torca y Salitre – FASE II.



Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Figura 17. Ubicación de los puntos a eliminar mediante estructuras de separación de caudales cuenca Fucha y Tunjuelo – FASE II.



Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.



Contrato No: 1-01-32100-00977 - 2016

Objeto: Identificación, diseño y corrección de las conexiones erradas picce fase II. Grupo 1: cuenca Salitre fase I -en el área de influencia zona 2.

Inversión: $ 3.898.186.371 M/CTE.

Avance físico: 34%. Avance financiero: 34%. Avance tiempo: 38%

Resultados: Diseño hidráulico y geométrico de la estructura especial requerida para el cruce de la red diseñada en el sector e inspección de 39 tramos.

Contrato No: 1-01-32100-00976 - 2016

Objeto: Identificación, diseño y corrección de las conexiones erradas PICCE fase II. Grupo 2: cuenca Fucha fase I en el área de cobertura de la zona 3

Inversión: $ 4.377.627.371 M/CTE.

Avance físico: 34%. Avance financiero: 34%. Avance tiempo: 38%

Resultados: Corrección de 63 conexiones erradas.

Contrato: 1-2-31100-01014-2016

Objeto: Consultoría para la elaboración de los diseños detallados para la construcción de redes de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial en los barrios legalizados, corrección de conexiones erradas canal Córdoba y plan maestro de acueducto en el área de cobertura de la zona 1.

Contrato No: 1-2-34100-01009-2016

Objeto: Estudios y diseños para la eliminación de conexiones erradas en los sistemas de alcantarillado en la cuencas de la quebrada Chiguaza y sus sectores aferentes en el área de cobertura de la zona 4- fase 1.

Inversión: $2.322.846.316 M/CTE

Contrato: ICSC-0610-2016_0988-2016

Objeto: Renovación de las redes locales de acueducto en el barrio Santa Ana, construcción de redes de alcantarillado pluvial barrio Río Negro y corrección de las conexiones erradas del canal Molinos en el área de cobertura de la zona 1.

Inversión: $11.009.659.826 M/CTE.

Resultados: 99 conexiones erradas identificadas, 44 conexiones erradas diseñadas y 44conexiones erradas corregidas.

Figura 18. Obras en ejecución de corrección a usuarios ya identificados y el plan sistemático de identificación y corrección de conexiones erradas en las redes de alcantarillado pluvial de responsabilidad de la EAAB.

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Figura 19. Obras iniciadas para la corrección de conexiones erradas.

Contrato 1-01-31100-1238-2017

Objeto: Identificación diseño y corrección de las conexiones erradas de los canales Córdoba, Callejas, Contador y Torca en el área de cobertura de la zona 1.

Contrato 1-01-32100-01206--2017

Objeto: Identificación, diseño y corrección de las conexiones erradas, PICCE fase II. Cuenca salitre fase I en el área de influencia zona 2.

Contrato 1-01-33100-01197-2017

Objeto: Eliminación conexiones erradas del sistema de alcantarillado sanitario al pluvial subcuentas Fucha y Capellanía, en el marco del PICCE fase II, para descontaminación del río Bogotá Zona 3.

Contrato 1-02-35100-1210-2017

Objeto: Diseño detallado de las obras para la corrección de conexiones erradas en los humedales El Burro, Vaca y Techo, enmarcados en el programa de saneamiento de los sistemas de alcantarillado ubicados en la zona 5.

Contrato 1-01-25500-1311-2017

Objeto: Construcción de estructuras de separación de caudales sanitarios en redes de alcantarillado pluvial incluidas en el plan de identificación y corrección de conexiones erradas en las cuencas Torca, Salitre Fucha y Tunjuelo - fase I - de la ciudad de Bogotá D.C.



Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.








acueducto
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Medidas de seguimiento y control

Con el objetivo de realizar el seguimiento a los usuarios no residenciales que generan vertimientos que pueden afectar la operación del sistema de alcantarillado se efectuaron 47 visitas técnicas, en la cuales se realizó la verificación de los siguientes aspectos:

Infraestructura:
Separación de redes y las condiciones de la caja de inspección externa, existencias de conexiones erradas.

Sistema de tratamiento:
Presencia de este tipo de sistema y su eficiencia.

Trámites ambientales:
Presentación de la caracterización de vertimientos, así como los trámites ante la autoridad ambiental.

Por otro lado, se realizó el día 10 de mayo el acompañamiento al operativo realizado con la Secretaria Distrital de Ambiente al Centro Comercial Imperial, con el objetivo de verificar la presencia de conexiones erradas y generar la sanción pertinente. Como resultado de las pruebas de anilinas efectuadas se pudo establecer que el usuario Casa Luker efectuó la corrección de la conexión, mientras que 4 restaurantes del Centro Comercial Plaza Imperial fueron sellados por contaminación.







Finalmente, con el objetivo de realizar el seguimiento a las actividades desarrollas por las diferentes áreas de la entidad que permitan el seguimiento del PICCE se generó un mapa en Arcgis online en el cual se registre la información de cada uno de los puntos de conexiones erradas y las acciones frente a los mismo, de igual forma se podrán observar los tramos inspeccionados.

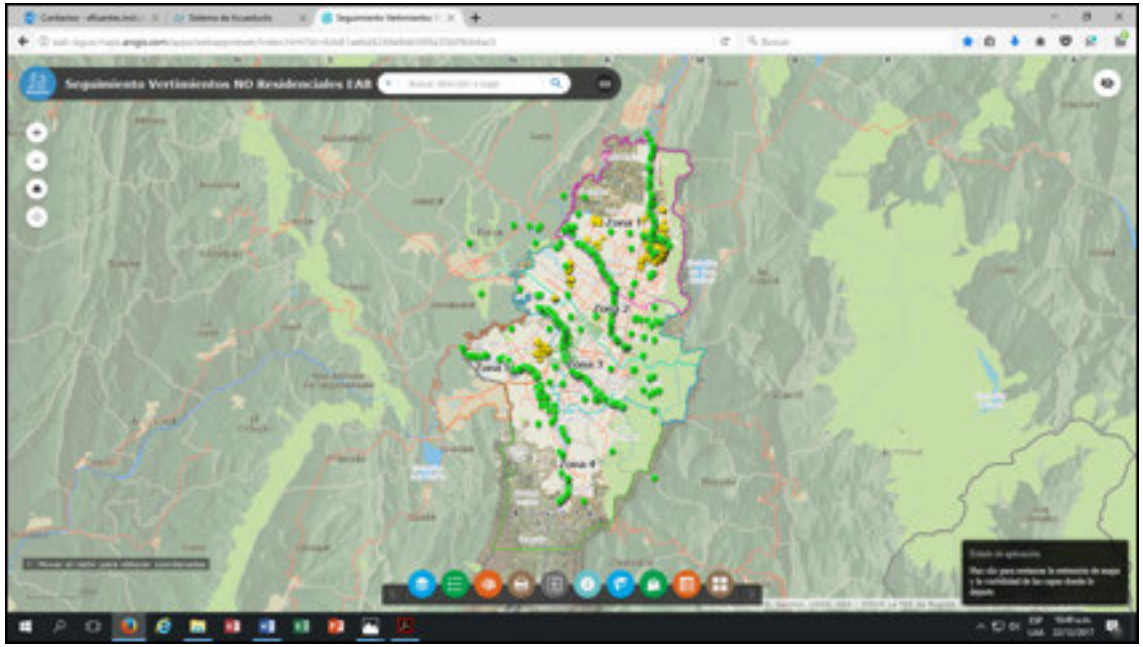


Figura 20. Mapa de seguimiento del PICCE.

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

2.1.8 Tiempo de atención de daños en redes mayores o igual a 3”

La EAAB-ESP presenta cumplimiento de 91,7% en el tiempo de atención de daños en redes mayores o igual a 3’’ representado en 10,91 horas frente a la meta de 10 horas de los reclamos por daños en las redes o acometidas de diámetro mayor o igual a 3” interpuestos por los usuarios a través de los canales de comunicación dispuestos por la Empresa, especialmente el Call Center.

2.1.9 Tiempo de atención de daños en redes menores a 3”

La EAAB-ESP presenta cumplimiento de 72% en el tiempo de atención de daños en redes menores a 3” representado en 8,33 horas frente a la meta de 6 horas de los reclamos por daños en las redes o acometidas de diámetro menor a 3” interpuestos por los usuarios a través de los canales de comu-nicación dispuestos por la Empresa, especialmente el Call Center.

2.1.10 Índice de reclamación operativa de alcantarillado

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el índice de reclamación operativa de alcantarillado repre-sentado en 0,17% frente a la meta de 0,30%, gracias a la verificación de PQRs, al proceso de reposi-ción de tapa de pozos de inspección y rejillas de sumideros y al programa sistemático de inspección del sistema de alcantarillado con equipo CCTV.

El diagnóstico y verificación de reclamos y atención a PQR´s para el mantenimiento y operación correctiva y preventiva de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de Bogotá se realiza con el fin de optimizar los tiempos de atención de las solicitudes de los usuarios. El reporte para esta actividad se realiza mensual y se toman los avisos D2 y D3, ingresados en el período a evaluar y se deben verificar en un tiempo menor o igual a cuatro horas; a continuación se presenta los va-lores a noviembre de 2017.

Tabla 44. Verificación de PQR’s.

APS	Plan	Real
Zona 1	1101	633
Zona 2	899	893
Zona 3	782	382
Zona 4	807	240
Zona 5	1149	1149

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Garantizar la atención para la reposición de tapas de pozos y sumideros contribuye a mejorar los tiempos de atención de los avisos de reposición de tapas de pozos de inspección gestionados en un tiempo menor o igual a seis horas. El reporte para esta actividad se realiza mensual, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 45. Reposición de tapas de pozos y sumideros.

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
1	Plan	73	71	135	108	107	91	74	81	68	80	90
	Real	73	71	135	108	107	91	74	81	68	80	87
2	Plan	23	26	24	42	49	26	17	0	28	25	21
	Real	20	22	24	40	46	26	16	0	27	24	19
3	Plan	27	31	85	129	125	49	51	49	61	72	71
	Real	23	31	83	126	117	45	51	46	59	71	69
4	Plan	38	43	68	36	36	48	40	0	64	362	35
	Real	26	33	58	30	30	34	40	0	64	362	32
5	Plan	50	39	50	71	126	98	64	57	40	70	90
	Real	49	38	49	71	126	98	64	57	40	70	90

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Adelantar programa sistemático de inspección del sistema de alcantarillado con equipo CCTV permite conocer el estado de las redes de alcantarillado para programar de manera preventiva actividades de limpieza, reconstrucción y renovación de redes, con el fin de mitigar las reclamaciones de los usuarios por efecto del servicio de alcantarillado. Para esta actividad en las zonas se han inspeccionado un acumulado de 131,1 Km de redes de alcantarillado sanitario y pluvial con el equipo de televisión.

Tabla 46. Inspección del sistema de alcantarillado con equipo CCTV.

APS		Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Zona 1	Plan	1,5	3,0	4,5	6	9	12	15	18	21
	Real	0,1	2,8	4,6	7,3	10,8	15,7	20,7	26,4	32,1
Zona 2	Plan			3,8	7,6	11,4	15,2	19	22,8	26,6
	Real			8,7	9,6	11,1	12,6	13,5	22,7	31,4
Zona 3	Plan			2,0	4,0	6,0	8,0	10,0	12,0	14,0
	Real			3,6	8,8	9,0	13,0	15,6	19,7	22,6
Zona 4	Plan	2,5	4,5	9,5	14,5	19,5	24,5	29,5	34,5	39,5
	Real	0,0	3,3	5,0	6,3	19,1	21,7	25,5	30,5	31,6
Zona 5	Plan	1,2	2,4	3,6	4,8	6,0	7,2	8,4	9,6	10,8
	Real	1,4	1,7	4,4	5,7	6,3	8,5	12,5	13,5	13,9

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

2.1.11 Cobertura residencial y legal de acueducto

Este indicador hace referencia con los barrios en proceso de legalización ante Planeación Distrital y que tienen servicio de acueducto con ciclo no formal. Para 2017 se logró cobertura residencial y legal de acueducto de 99,94% gracias a la ejecución de los siguientes proyectos:

Zona 1:

Diagnóstico de estudios y diseños de redes: Avance físico y financiero del 91%:

- Barrio Arauquita (126 predios): Ubicado en la localidad de Usaquén y legalizado por planeación mediante Resolución 1411 de 2017.
- Barrio Arauquita II (80 predios): Ubicado en la localidad de Usaquén y legalizado por planeación mediante Resolución 450 de 2016.
- Barrio Buenavista (73 predios): Ubicado en la localidad de Usaquén y legalizado por planeación mediante Resolución 1632 de 2015.
- Barrio Santa Cecilia I (54 predios): Ubicado en la localidad de Usaquén y legalizado por planeación mediante Resolución 854 de 2008.

Construcción de redes:

- Barrio San Francisco Parte Alta II ubicado en la localidad de Suba con un avance físico y financiera del 30%.

Zona 2:

Diagnóstico de estudios y diseños de redes:

- Barrio La Isla El Paraíso (18 predios): Ubicado en la localidad de Chapinero y legalizado por Resolución 1630 de 2017, con un avance físico y financiero del 100%.
- Barrio Linterama III (9 predios): Ubicado en la localidad de Engativá y legalizado por Resolución 1016 de 2017.
- Barrio Engativá Pueblo I (9 predios): Ubicado en la localidad de Engativá y legalizado por Resolución 1849 de 2017.

Zona 4:

Diagnóstico de estudios y diseños de redes:

- Barrio Aguas Claras: Ubicado en la localidad de San Cristóbal y legalizado en 2015.
- Barrio San Joaquín El Vaticano sector Carrizal: Ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar y legalizado mediante Resolución 1410 de 2017.
- Barrio La Esperanza 1: Ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar y legalizado mediante Resolución 1413 de 2017.
- Barrio El Triángulo: Ubicado en la localidad de San Cristóbal y legalizado mediante Resolución 1414 de 2017.
- Barrio Aguas Claras: Ubicado en la localidad de San Cristóbal y legalizado en 2015.

2.1.12 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario

Para 2017 se logró cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario de 99,48% gracias a la ejecución de acciones articuladas a nivel comercial y operativo como son:

- Análisis de crítica a las cuentas en estado facturable, a fin de determinar las cuentas a las que no se les estaba cobrando el servicio de alcantarillado.
- Visitas en terreno a predios identificados para verificar la existencia y uso de redes.
- Activación de cuentas para cobro de este servicio, aumentando el universo de suscriptores facturables para el cálculo del indicador.
- Instalación de 281 nuevas domiciliarias de alcantarillado, reduciendo las solicitudes de conexiones sin atender.

Tabla 47. Instalación de nuevas domiciliarias de alcantarillado.

Zona de Servicio	Ejecuciones
1	47
2	14
3	46
4	77
5	97
Total	**281**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

El cumplimiento del indicador se da gracias a la ejecución de proyectos de diseño y construcción de redes en los barrios San José de Bavaria y Buena Vista II; así mismo la construcción de redes nuevas de alcantarillado sanitario manejadas por Acualcos, con el fin de consolidar los usuarios del sector La Calera que incide directamente en el incremento de cobertura de la Zona 2; también los diseños de las redes locales de alcantarillado Sanitario del Barrio Villa Sandra del municipio de Soacha área de cobertura de la Zona 5.

Tabla 48. Proyectos que contribuyen a la cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario.

No. Contrato	Proyecto	Valor	Plazo
1-02-31100-0831-2017	Consultoría para la elaboración de estudios y diseños definitivos para la construcción de redes locales alcantarillado sanitario del Barrio San José Bavaria – Zona 1	$1.829.496.058	5 meses
1-01-31100-1252-2017	Construcción de redes alcantarillado sanitario en el barrio Buenavista II – Zona 1	$2.915.820.619	8 meses
1-02-35100-1228-2017	Elaboración del diseño detallado para la construcción de redes de alcantarillado sanitario del barrio Villa Sandra – Zona 5	$484.925.000	5 meses
1-02-32100-1193-2017	Consultoría para la elaboración de estudios y diseños para la construcción de redes nuevas de alcantarillado sanitario en La Calera – Zona 2	$517.780.928	6 meses

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Adicionalmente, se diseña matriz de control de los barrios legalizados con desarrollos pendientes con una data desde 2005 a 2015 para hacer seguimiento a tres componentes:

Efectuar análisis de cobertura de redes de alcantarillado sanitario en barrios legalizados: Se concluye que existen 88 barrios con estado legalizado / regularizado diagnosticando previamente la existencia de redes e identificando el ciclo de facturación actual, el avance obtenido por Zona se detalla a continuación:

- Zonas 1 y 4 representa el 70% (35% cada una), con un total de 62 barrios.
- Zona 2 reporta el 100% de cobertura, puesto que los dos barrios identificados (La Isla barrio El Paraíso y Linterama III) ya tienen redes oficiales y facturación del servicio asociados con ciclos de facturación.
- Zona 3 el 8% con 7 barrios, reportan que 5 de ellos cuentan actualmente con redes oficiales asociados a ciclo de facturación normal, es importante mencionar que los barrios Rincón Santo I y Balconcito no hay redes y pertenecen a ciclo I.
- Zona 5 con el 19% representado en 17 barrios.



Elaborar estudios y diseños para la construcción - rehabilitación de redes de alcantarillado sanitario en barrios legalizados sin cobertura de servicio: Se identifican 12 barrios con formulación de proyectos a nivel corporativo, la Zona 1 tiene 9 (Arauquita, Arauquita II, Buenavista II Sector, Los Cerezos - San Vicente, San Juan Bosco II Sector, Santa Cecilia I Sector, Tuna Baja III, Luz Melba y San Cristóbal 1) a los cuales se están desarrollando estudios y diseños para la construcción de redes de alcantarillado sanitario, mediante la ejecución del Contrato 1-02-31100-1014-2016 con Consorcio El Triángulo, con avance físico de 91%, en tiempo de 96% y financiero de 91%, para la entrega del producto final. Por su parte, Zona 5, Antonia Santos I y Jiménez de Quesada III de la Localidad Bosa, tienen proyectos aprobados y a la espera de asignación de recursos.

Gestionar la construcción e instalación de redes locales de alcantarillado sanitario y sus respectivas interconexiones en barrios legalizados sin cobertura de servicio: A través del contrato 1-01-31100-1015-2016, se presenta avance físico del 30%, tiempo 71% y financiero 29,62%, reportando la construcción de 0,026 Km de red de alcantarillado sanitario, del barrio San Francisco parte alta II – Zona 1. En la Zona 4 mediante el contrato No. 1-01-34100-1061-2016 se han construido 2,361 km de red en el barrio La Cecilia reportan avance de 18,16%; las otras zonas no tuvieron obras de construcción de redes de alcantarillado sanitario durante 2017 en barrios legalizados que aporten al indicador de cobertura.



Cobertura de alcantarillado pluvial

Para 2017 se logró cobertura de alcantarillado pluvial de 99,24% gracias a la elaboración de estudios y diseños para la construcción - rehabilitación de redes de alcantarillado pluvial en barrios legalizados sin cobertura de servicio y a la construcción e instalación de redes locales de alcantarillado pluvial y sus respectivas interconexiones en barrios legalizados sin cobertura de servicio.

En la elaboración de estudios y diseños para la construcción - rehabilitación de redes de alcantarillado pluvial en barrios legalizados sin cobertura de servicio se logró:

Zona 1:

Se ejecutó el contrato de consultoría 1-02-31100-1014-2016 del Consorcio el Triángulo el cual trabajó sobre 31 barrios legalizados, identificando 6 de estos (Buenavista II Sector, Los Cerezos - San Vicente, San Juan Bosco II Sector, Tuna Baja III, Luz Melba y San Cristóbal I) los cuales contarán con la elaboración de estudios y diseños bajo el contrato anteriormente mencionado.



Zona 3:

En el año 2016 se generó un contrato para realizar la consultoría de estudios y diseños de redes de alcantarillado pluvial de los barrios El Consuelo, Los Laches, San Dionisio, La Paz, La Selva, La Gallera y Calvo Sur. Adicional a la consultoría mencionada se cuenta con los proyectos LP-4018-001, LP-4018-002, LP-4006-002, LP-4006-003, LP-4006-004, para contratación de los estudios y diseños de redes de alcantarillado pluvial de los barrios Claret, Ingles, Samoré, Venecia y Fátima, está en proceso de Contratación.

Zona 5:

Barrios legalizados sin cobertura de servicio, como los son Poporro Quimbaya, Kennedy Oriental, Cervantes, Palmitas, áreas aferentes Juna pablo/ naranjos, Villa Sandra, León 13 y Antonia Santos.

Gestionar la construcción e instalación de redes locales de alcantarillado pluvial y sus respectivas interconexiones en barrios legalizados sin cobertura de servicio tuvo los siguientes avances:

Zona 1:

Se ejecutó la construcción de redes mediante contrato 1-01-31100-1015-2016 en el barrio San Francisco Parte Alta II, teniendo a diciembre un avance de 0.026 Km de red pluvial.

Zona 4:

Se ejecutó el contrato No. 1-01-34100-1061-2016 finalizando con un avance de obra de 15,20% con una construcción de 2,052 Km de red de alcantarillado pluvial en la Localidad de San Cristóbal.

Zona 5:

En ejecución se encuentra la instalación de red en el barrio San José de la localidad de Bosa, con una ficha N° LP-1007-110 SP-1007-003, el cual tiene un avance físico, financiero y de tiempo del 50%.

Tabla 49. Gestión por zonas en estudios y diseños para la construcción de redes de alcantarillado pluvial.

Zona	Barrios	%
1	6	16,22
2	0	0,00
3	12	32,43
4	11	29,73
5	8	21,62
Total	**37**	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.

Tabla 50. Gestión por zonas en la construcción de redes de alcantarillado pluvial.

Zona	Barrios	%
1	1	14,29
2	0	0,00
3	0	0,00
4	5	71,43
5	1	14,29
Total	**7**	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.

ENTORNO SOCIAL

SOCIAL



Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
acueducto

CIFRAS DE REFERENCIA			
Estándar GRI:	**Pacto Global:**	**ODS:**	**ISO 26000:**
401-1 al 401-3 402-1 403-1 al 403-4 404-1 al 404-3 405-1 al 405-2 406-1 407-1 408-1 409-1 4010-1 4011-1 4012-1 al 4012-3 4013-1 al 4013-2 4014-1 al 4014-2 4015-1 4016-1 al 4016-2 4017-1 al 4017-3 4018-1 al 4018-3 4019-1 al 4019-3	Principios 7, 8 y 9	2, 6, 7, 9 ,11 ,12, 13, 14, 15, 15	Aspecto 6,5

La generación que comunica su amor por el medio ambiente (413-1)

Objetivo
Lograr acciones concretas para informar, producir sentido y generar espacios de comunicación alternativos, propicios para la construcción de ciudadanía, participación, identidad y el empoderamiento social del territorio.

Población objetivo y ubicación geográfica
Comunidades rurales de los Departamentos del Meta (Municipios de San Juanito y El Calvario), Cundinamarca (Guasca, La Calera, Junín, Fómeque, Choachí, Ubaque, Sesquilé, Sopó, Nemocón) y la ruralidad de Bogotá (localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero y Santafé); hacen parte del área de influencia de los sistemas de abastecimiento de Bogotá y la región (Páramos Chingaza, Sumapaz y Cerros Orientales).

Descripción del proyecto
Los colectivos de comunicación se entienden como un grupo niños, jóvenes y adolescentes, que se entrenan y capacitan en cómo lograr contar e informar sus emociones, historias, sueños, su diario vivir y la forma de como ellos perciben su realidad, generando espacios de comunicación alternativos, propicios para la construcción de ciudadanía y empoderamiento social del territorio.

Esté grupo de jóvenes buscan expresar a través de video, capsulas informativas y audios, sus pensamientos, emociones, experiencias e ideas. De este modo las comunidades contarán sus historias por medio de las voces de sus protagonistas, igualmente, se identificarán en los hitos históricos y se reconstruirán los lazos familiares de las veredas.



Estos colectivos de comunicación deberán fundarse como grupos semilla en un proceso que se configura en cuatro etapas en donde se enfatiza en: La generación de espacios de expresión, asegurar el reconocimiento de los medios y las formas de transmisión local, el fortalecimiento de capacidades y competencias comunicativas, y el desarrollo de acciones en comunicación para el territorio y sus comunidades.

Principales resultados del programa o proyecto 2017

Se conformaron 15 colectivos de comunicación, los cuales se dotaron de cámaras de video, cámaras fotográficas, lentes, grabadora de audio, micrófonos, memorias microsd, y se crearon 26 piezas comunicativas elaboradas por los colectivos. Estas son algunas de las piezas comunicativas que crearon los colectivos de comunicación:

• Darle un nuevo sentido a la relación entre la comunidad que habita el páramo y su entorno: los campesinos y el cerro Pionono, municipio de Sopo.

• Reflexiones acerca del proceso de urbanización, impactos del borde-urbano para la ruralidad de Bogotá.
• Remembranza de los procesos locales para garantizar la permanencia en el territorio: Construcción del Colegio El Delirio, zona rural de Bogotá.

• Resignificación del Tren de la Sabana para la comunidad de Nemocón: cambios en la vida cotidiana.
• Recuperación de las prácticas tradicionales en la alimentación, la fiesta y el trabajo comunitario en los municipios de Guasca y Junín.

Objetivo de Desarrollo Sostenible



4. Educación de calidad con la meta 4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables.

11. Ciudades y comunidades sostenibles con la meta 11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.
12. Producción y consumo responsables Ciudades y comunidades sostenibles con la meta 12.8 Velar porque las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

13. Acción por el clima con la meta 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana."

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020

1. Divulgar las piezas producidas por los colectivos de comunicación a más de 100.000 personas en espacios donde se aprecie las narrativas que se pueden encontrar en los páramos y poder generar una riqueza de información y experiencias de los habitantes de este territorio hacia otras regiones del planeta.

2. Crear una serie de 13 capítulos por temporada que permita visualizar la experiencia y el diario vivir de los habitantes de los páramos.

Trabajadores sanos, seguros y productivos (403-2, 403-3, 403-4, 416-1)

Objetivo
En la EAAB estamos comprometidos con la construcción de entornos seguros y hábitos saludables para nuestros trabajadores, aportando a su bienestar y generando mayor productividad.

Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en el que se identifican sistemáticamente los peligros y se gestionan los riesgos a los que están expuestos trabajadores, contratistas y visitantes de la EAAB-ESP, mejorando procedimientos, planes, programas, instalaciones y demás condiciones relacionadas, a fin de favorecer la cultura de auto-cuidado y el desarrollo de hábitos saludables y seguros en el trabajo para el aumento de la productividad.

Población objetivo

1. Trabajadores de la EAAB: 3.407 ubicados en 290 centros de trabajo distribuidos así:
• 1.514 Término indefinido
• 1.318 Termino fijo
• 332 Obra Labor
• 137 Pasantes y Aprendices
• 75 Vinculación legal
2. Contratistas EAAB-ESP (FEB-18): 1.158

• 696 Contratos prestación de servicios persona natural
• 120 Contratos prestación de servicios persona jurídica
• 51 Contratos de obra civil
• 11 Contratos de arrendamientos
• 10 Contratos de compraventa
• 48 Contratos de consultoría
• 17 Contratos de convenios
• 53 Contratos de interventorías

• 1 contrato de licenciamiento
• 87 contratos de otro tipo
• 63 contratos de suministros
• 1 contrato de suscripción
3. Pensionados, sustitutos pensionales y beneficiarios de trabajadores activos de planes adicionales de salud: 14.452
• 3.195 beneficiarios de trabajadores activos
• 2.632 pensionados
• 881 sustitutos pensionales
• 7.744 beneficiarios de pensionados y trabajadores”

Descripción

El proyecto trabajadores sanos, seguros y productivos se constituye bajo 5 pilares de gestión:
1. Liderazgo y compromiso por la alta Gerencia para desplegar a todos los niveles de la organización la prevalencia de la prevención y promoción de la salud de nuestros colaboradores y demás partes que integran el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, asignando los recursos tecnológicos, financieros y humanos necesarios para el logro de los objetivos.

2. Administración y control del riesgo para identificar sistemáticamente los peligros a los que están expuestos nuestros trabajadores y contratistas en cada una de las actividades que realicen, a fin de gestionar los riesgos y mejorar continuamente procedimientos, planes, programas, instalaciones y demás condiciones de trabajo.
3. Medicina preventiva y del trabajo a fin de garantizar la aptitud de nuestros trabajadores con relación a las actividades que realizan, observar las condiciones de salud de nuestra población, vigilar las enfermedades de origen laboral, previniendo la ocurrencia de nuevos casos y desarrollar campañas de promoción de hábitos saludables y autocuidado con estrategias comunicativas y pedagógicas.

4. Investigación de incidentes para identificar las causas de los incidentes, accidentes y enfermedades presentadas en la población trabajadora, de una forma técnica, oportuna y que cumpla con criterios legales, para establecer acciones preventivas y correctivas con miras a disminuir y evitar la ocurrencia de nuevos eventos por causas similares.

5. Emergencias fortaleciendo las actividades para la atención de eventos de emergencia en las instalaciones de la EAAB, mediante la disposición de equipos adecuados para su atención, la capacitación técnica de brigadistas, coordinadores de evacuación y primeros respondientes, así como la actualización y puesta a prueba de los planes de emergencia en centros de trabajo.

En virtud de lo expuesto y en el desarrollo del proyecto de Trabajadores sanos, seguros y productivos la empresa viene desarrollando los siguientes programas:

1. Ruta del Autocuidado: Estrategia de intervención de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad mediante actividades grupales en puestos de trabajo de los trabajadores activos de la EAAB.

2. Aplicativo de georreferenciación y actualización en línea de los equipos de emergencia de los centros de trabajo (Extintores y Botiquines) para fortalecer el programa de emergencias.

3. Programas de Vigilancia Epidemiológico:
• Riesgo biológico: Vacunación, entrega de kits de riesgo biológico, lavado y desinfección de overoles a los trabajadores.
• Riesgo psicosocial: Aplicación de baterías de riesgo psicosocial en grupos estratégicos.

4. Promoción de hábitos saludables a partir del uso de la bicicleta (MODO BICI) con 120 participantes al cierre del 2017.

5. Diagnóstico de condiciones de salud 2017 de los trabajadores.

6. Estrategias exitosas para control de accidentes recurrentes o de alto riesgo en la EAAB-ESP (mordedura de perros y accidentes en moto).

7. Modelo de control de contratistas.

8. Comunicación y campañas permanentes de sensibilización.

Principales resultados del programa

1. Indicador estratégico “”Disminución de la Accidentalidad Laboral”” (DAL): Con el desarrollo del proyecto y sus programas se consiguió la meta 2017 de reducir en 15% la accidentalidad laboral de la Empresa comparado contra el año 2016:

- Accidentalidad 2016: 219.
- Meta 2017: 186.
- Accidentalidad 2017: 151.
- Resultado 2017: Reducción del 29,22% de la accidentalidad laboral.

2. Indicador de Proceso: Índice de Lesiones Incapacitantes”” (ILI): De igual forma, el ILI mostró un comportamiento a la baja y dentro del estándar internacional (>1) coadyuvando a la productividad disminuyendo el número de día de incapacidad de los trabajadores:
- Enero: 0,45

- Febrero: 0,25
- Marzo: 0,36
- Abril: 0,52
- Mayo: 0,66
- Junio: 0,61
- Julio: 0,42
- Agosto: 0,57
- Septiembre: 0,12
- Octubre: 0,23
- Noviembre: 0,23
- Diciembre: 0,03

3. Cobertura con 3.020 Exámenes Médicos Ocupacionales de ingreso, periódicos, ascenso, egreso, laboral y post-incapacidad a nuestros trabajadores, en el marco del programa de medicina preventiva y del trabajo, aportando al bienestar de los colaboradores.

4. Actualización de 290 matrices de identificación de peligros y valoración de riesgos, con cobertura a todos los centros de trabajo de la EAAB-ESP, parte del programa administración y control del riesgo.

5. Se realizaron actividades de promoción de hábitos saludables y prevención de enfermedades, con cobertura a más de 1.400 trabajadores de la EAAB y más de 5.000 beneficiarios (Pensionados, Sustitutos Pensionales y Familiares).

6. En el marco del programa de Emergencias, se hace despliegue de los planes de emergencias en 11 centros de trabajo, mediante la participación en el Simulacro Distrital de Evacuación 2017. En la jornada se cuenta con la participación de más de 1.800 personas. “

Objetivo de Desarrollo Sostenible

3. Salud y bienestar con las metas 3.1 Reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos, 3.2 Poner fin a las muertes evitables de recién nacidos y de niños menores de 5 años, 3.3 Poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles, 3.4 Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar, 3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol, 3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo, 3.7 Garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de familia, 3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal y 3.9 Reducir considerablemente el número de muertes y enfermedades causadas por productos químicos peligrosos y por la polución y contaminación del aire, el agua y el suelo.

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020

1. Meta del Plan General Estratégico (PGE): Disminuir la accidentalidad laboral en un 15% anual basado en número de accidentes de trabajo de 2016:

- Meta 2017:186.
- Meta 2018: 158.
- Meta 2019:134.

2. Implementar al 100% el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), en cumplimiento de la resolución 1111 de 2017.

3. Realizar auditoría 2018 al SG-SST en cumplimiento de la normatividad vigente (2018 - 2019).

4. Realizar nueva autoevaluación de estándares mínimos y generación de Plan de Mejoramiento acorde (2018 - 2019).

5. Ser referentes en buenas prácticas en Seguridad y Salud en el Trabajo a nivel nacional, con empresas del mismo sector.

Reconversión productiva en los páramos como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida y la generación de ingresos a las comunidades (304-2, 413-1, 413-2)

Objetivo
Promover alternativas productivas sostenibles que contribuyan a conservar los páramos y generar ingresos a las comunidades que los habitan.

Población objetivo y ubicación geográfica
Comunidades rurales de los departamentos del Meta (Municipios de San Juanito y El Calvario), Cundinamarca (Guasca, La Calera, Junín, Fómeque, Choachí, Ubaque, Sesquilé, Sopó, Nemocón) y la ruralidad de Bogotá (localidades de Usme, Ciudad Bolívar, Chapinero y Santafé); hacen parte del área de influencia de los sistemas de abastecimiento de Bogotá y la región (Páramos Chingaza, Sumapaz y Cerros Orientales).

Descripción del proyecto
El proyecto contribuye a la transformación sostenible de los sistemas de producción rural mediante procesos participativos de reconversión productiva integral que incluyen formación, asistencia técnica e implementaciones en los predios de 755 familias, que inciden en la disminución de conflictos sobre el uso del suelo y la protección de las fuentes hídricas, además del mejoramiento de las prácticas productivas que redunda en la generación de ingresos y el bienestar de las comunidades que habitan estos territorios. Adicionalmente, a través del apoyo a 48 emprendimientos productivos a través de la formación e inversión de capital semilla, se promueve el fortalecimiento de la cadena de valor, el trabajo asociativo y la consolidación de ideas de negocio comunitarias económicamente rentables y ambientalmente responsables.

Esta estrategia aporta al ordenamiento ambiental del territorio mediante la identificación de los conflictos socioambientales y la concertación del uso de los recursos, a partir de la participación de la comunidad, el respeto por los saberes tradicionales y la protección de los ecosistemas.

Principales resultados del proyecto

1. Apoyo a iniciativas empresariales económicamente rentables y/o ambiental y socialmente responsables a comunidades en condición de vulnerabilidad:

Con una inversión de $473 millones de pesos, en el año 2017 se fortalecieron más de 48 iniciativas productivas de carácter asociativo en diferentes grados de desarrollo, conformadas por familias campesinas que habitan el área de influencia del proyecto y que participaron en un proceso de formación, asistencia técnica y elementos para iniciar o fortalecer el emprendimiento, con una inversión de capital semilla de $9,5 millones de pesos por emprendimiento. Los emprendimientos fueron seleccionados a partir de su viabilidad técnica, social y ambiental, permitiendo a las familias asociadas agregando valor a sus sistemas de producción, fortalecer el trabajo en comunidad y generando redes de apoyo vecinal, mediante el intercambio de saberes y de experiencias, que impulsen el logro de mejores condiciones comerciales y como resultado generar mayores ingresos. Se realizaron 48 actividades de emprendimiento:

• 1 actividad de emprendimiento en apicultura.
• 1 actividad de emprendimiento en concentrados.
• 1 actividad de emprendimiento en producción y comercialización de especies menores (ovinos)
• 3 actividades de emprendimiento en artesanías (Tejidos y artículos mobiliarios).
• 15 actividades de emprendimiento en producción y transformación de alimentos (Lácteos, conservas, panela y harina sagú).
• 8 actividades de emprendimiento en turismo de naturaleza.
• 7 actividades de emprendimiento en producción y comercialización de productos limpios (Huevos criollos, leguminosas, tubérculos, hortalizas, aromáticas y orellanas).
• 1 actividad de emprendimiento en producción de abonos orgánicos.
• 3 actividades de emprendimiento en propagación de especies nativas (Hortalizas y aromáticas).
• 4 actividades de emprendimiento en espacios de comercialización (Tienda comunitaria, plaza comunitaria y mercados campesinos).
• 1 actividad de emprendimiento en vivero y aula ambiental (infantil).
• 2 actividades de emprendimiento en productos agrícolas (Papa).
• 1 actividad de emprendimiento en construcción de cable hidrogravitacional.

2. Apoyo a iniciativas productivas para familias en situación de pobreza:

El proceso de reconversión productiva contribuye al mejoramiento de los sistemas de producción de las familias rurales hacia prácticas más sostenibles, desarrollando procesos adecuados de buenas prácticas agropecuarias, además de la diversificación productiva, alimentación saludable y la generación de ingresos. A través de un proceso participativo en el que se caracterizan los sistemas de producción y se identifican las necesidades de las familias priorizadas, se determinaron diferentes implementaciones que se desarrollaron en cada predio, con una inversión total de $3.476 millones de pesos, de los cuales se asignó $4.100.000 por familia. Entre las acciones desarrolladas se destacan el sistema de gallina feliz, huertas agroecológicas, mejoramiento de praderas, sistema de cama profunda para producción porcícola, establos para el manejo de ganadería estabulada y semiestabulada con el propósito de disminuir la compactación del suelo, bebederos y tanques de almacenamiento de aguas lluvias para generar conciencia sobre el uso eficiente del agua, entre otros. La descripción de las implementaciones con mayor relevancia es:

• Sistema de gallina feliz: Garantiza el bienestar animal, con ello se producen huevo criollo de alta calidad y valor nutricional, donde se incorporan para su alimentación (forraje, insectos, lombrices, entre otros) y se generan excedentes para la comercialización. Se implementaron 350 sistemas de gallina feliz incorporados en el área de influencia.

• Huertas agroecológicas: Contribuyen a la sostenibilidad del sistema productivo familiar mediante el cultivo de productos sanos y libres de agrotóxicos, promueve la diversificación productiva y aprovecha los recursos de la finca para hacer un manejo adecuado del suelo y del agua, cuidando la salud de la familia, de sus vecinos y del ecosistema en su conjunto. Además, una parte de la producción puede destinarse para autoconsumo y otra parte para intercambio, transformación y/o comercialización. Se construyeron 313 huertas en el marco del proyecto “Páramos”.

• Mejoramiento de praderas: Contribuye a la recuperación y mejoramiento del suelo, aporta a la sostenibilidad de las actividades agropecuarias y los recursos ambientales. Con estas prácticas se pretende tener mayor producción en leche y en sus derivados, que se verá reflejado en sus ingresos. Se construyeron 29 establos.

• Porcicultura: Es una actividad pecuaria atractiva debido a sus periodos cortos de gestación, la cantidad de alimento requerido con respecto a ganado bovino, gran capacidad transformadora de nutrientes y su mercadeo constante. Se promovieron 49 actividades de porcicultura incentivados desde el proyecto “Páramos”.

Las implementaciones productivas se distribuyen así: 45% Sistema Gallina Feliz, 41% Huertas, 6% Porcicultura, 4% Establos y 4% Otros, las cuales beneficiaron 755 familias en 12 municipios:

- Sopó: 33 familias.
- Nemocón: 37 familias.
- Sesquilé: 30 familias.
- Junín: 40 familias.
- Guasca: 80 familias.
- El Calvario: 50 familias.
- San Juanito: 80 familias.
- La Calera: 80 familias.
- Bogotá rural: 144 familias.
- Ubaque: 60 familias.
- Choachí: 61 familias.
- Fómeque: 60 familias.

Objetivo de Desarrollo Sostenible

1. Fin de la pobreza con la meta 1.5 Fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables.

8. Trabajo decente y crecimiento económico con la meta 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación. 12. Producción y consumo responsables Ciudades y comunidades sostenibles con las metas 12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales y 12.3 Reducir a la mitad el desperdicio mundial de alimentos per cápita en la venta al por menor y a nivel de los consumidores.

13. Acción por el clima con las metas 13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países y 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020

Seguimiento técnico a los emprendimientos productivos como referentes para la producción limpia y el trabajo asociativo.

2. Fortalecimiento a los procesos de reconversión productiva mediante acompañamiento técnico y seguimiento a indicadores que midan el impacto social, económico y ambiental de las alternativas productivas familiares (huertas, ganadería sostenible, sistema de gallina feliz, entre otros).

3. Apertura de escenarios de comercialización y el fomento a la producción limpia de las familias participantes en el proceso de reconversión productiva mediante un sello creado en el marco de un sistema de garantías participativas."

Rendimos cuentas a nuestros grupos de interés (102-21)

Objetivo

La estrategia de rendición de cuentas busca la adopción de un proceso transversal permanente de relacionamiento y retroalimentación con los grupos de interés. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la EAAB para lograr la adopción de los principios de respeto y transparencia alineados con el Plan General Estratégico 2016-2020, a través de tres elementos: información, diálogo e incentivos.

Población objetivo y ubicación geográfica
17 grupos de interés de la EAAB en las tres áreas de prestación del servicio: Bogotá, Soacha y Gachancipá y en los municipios donde se presta el servicio de venta de agua en bloque
Descripción del proyecto

La EAAB–ESP determina sus Grupos de Interés e identifica sus necesidades y expectativas, con el fin de plantear la creación de valor de la empresa y su estrategia de rendición de cuentas. Para ello, se tomó como base la identificación y clasificación de grupos de interés realizada en el período 2012-2016, el cual fue priorizado por parte de la Alta Dirección en el taller de filosofía organizacional, a través de la calificación de atributos de importancia, urgencia y legitimidad.

La EAAB cuenta con 17 grupos de interés que se clasifican en primarios (Gobierno, Distrito, gremios, aliados estratégicos, autoridades ambientales, proveedores, colaboradores, sindicatos (102-41) y entes de control) y secundarios (Empresas filiales, competencia, instituciones de normalización, certificación y acreditación, academia e investigación, comunidad, medios de comunicación y recicladores) con base en la priorización realizada. El grupo de interés “Usuarios” no se incluye en la priorización debido a que es el grupo principal para la Empresa, lo cual queda reflejado en el valor corporativo de “Vocación de servicio” del Plan General Estratégico 2016-2020. En mesas de trabajo posteriores se acordó que los grupos de interés secundarios son todos aquellos que no se visualizan en la priorización realizada en el PGE 2016-2020.

Con base en la priorización de grupos de interés se estructuró la caracterización teniendo en cuenta los criterios de propuesta de valor, asuntos materiales, mecanismos de relacionamiento, mecanismos de medición e impactos. La propuesta de valor es el compromiso que la EAAB tiene hacia los grupos de interés. Para los primarios se obtiene del Plan General Estratégico 2016-2020; mientras que para los secundarios se construye a partir de los resultados del "Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa. Centro Nacional de Consultoría. Contrato 2-02-11700-00866-2014. Los asuntos materiales son las necesidades y expectativas de los grupos de interés; los cuales se identificaron a partir del estudio de la línea base para la gestión de la comunicación externa, la implementación de nuevos canales de comunicación y la expectativa de los ciudadanos y los grupos de interés frente a la gestión de la empresa, realizado durante el 2014 y 2015 por el Centro Nacional de Consultoría, donde se identificaron las necesidades, expectativas, tópicos de conocimiento, valor agregado y percepción que tienen los grupos de interés y de los resultados del taller realizado el 7 de julio de 2017. Los mecanismos de relacionamiento son los medios de retroalimentación entre la EAAB y los grupos de interés; los cuales se establecieron a partir de la información suministrada por la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones para el diligenciamiento de la ficha "15. Ética y Transparencia" del premio ANDESCO a la RSE 2017 y del plan estratégico de comunicaciones, el cual será actualizado posteriormente por esta oficina. Los mecanismos de medición son las herramientas de monitoreo de la satisfacción o percepción de grupos de interés hacia la EAAB; los cuales se construyeron a partir de ejercicios de referenciación competitiva con otras empresas y de los mecanismos de medición existentes en la Empresa, de acuerdo a lo establecido en el lineamiento 8 del Sistema Integrado de Gestión "Mecanismos de medición de la satisfacción del usuario y partes interesadas". Finalmente, los impactos son las huellas positivas o negativas, identificadas a partir de los resultados del "Estudio línea base para la gestión de la comunicación externa. A través de los mecanismos de relacionamiento y medición de los grupos de interés se articula la estrategia de rendición de cuentas soportado en el instructivo M4EE0109I02 Formulación componente rendición de cuentas, el cual atiende los lineamientos establecidos en el Manual único de rendición de cuentas de la Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y Departamento Nacional de Planeación. En atención al plan de acción del subsistema de Responsabilidad Social Empresarial, en los meses de octubre y noviembre de 2017 dichos mecanismos fueron validados en mesas de trabajo con las áreas de la Empresa que tienen contacto directo con los grupos de interés identificando su periodicidad, temas de interés y evaluación.

Estos mecanismos hacen parte del componente 3. Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, con el fin de evidenciar la gestión realizada por la Empresa a todos los grupos de interés a través de los tres elementos de Rendición de Cuentas expuestos y son monitoreados a través de los proyectos de Acuerdos de Gestión – APA de las 66 áreas de la EAAB.

Principales resultados del proyecto

En la estrategia de rendición de cuentas, la EAAB ha realizado los siguientes espacios de diálogo:
• Actualización de la información en la página WEB: de manera trimestral se realiza la actualización en la intranet y en el portal web de la empresa, en cada una de las secciones: Gestión empresarial, Financiera, Gestión de contratación, Sostenibilidad, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al usuario. Esta información es actualizada según lo remitido por cada área responsable de los diferentes temas de interés público.
• Entrega de información permanente a los medios masivos de comunicación: Se realizaron actividades tendientes a promocionar y divulgar grandes obras, programas y proyectos de alto impacto de la empresa, a través de piezas de comunicación/ Boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, acompañamiento a medios:

- Divulgación en medios sobre la aprobación del Cupo de Endeudamiento para la EAAB-ESP por parte del el Concejo de Bogotá.
- Divulgación del Inicio de trabajos para la recuperación del Humedal “La Vaca”” en la localidad de Kennedy.
- Cubrimiento con acompañamiento de medios de comunicación y promoción en medios de los operativos de limpieza y mantenimiento del Canal Molinos.
- Cubrimiento con acompañamiento de medios de comunicación y promoción en medios de las obras de construcción del Interceptor La Nutria.
- Obras de construcción del Interceptor La Nutria.
- Grandes obras de acueducto y alcantarillado en Engativá.
- Obras de recubrimiento para protección de sistema Túneles Chingaza.
- Bogotá activa plan de contingencia para temporada de lluvias.
- Noticia: Las bolas de grasa que taponan el alcantarillado de Bogotá.

• Campañas pedagógicas: la EAAB-ESP en el transcurso de año ha desarrollado las siguientes campañas Pedagógicas:

- Conexión con la Vida.
- Tienes toda nuestra Atención.

• Audiencia pública participativa: se realizó la audiencia "Estudios y diseños para la optimización de los sistemas matrices de acueducto del sector norte de los cerros orientales" bajo el contrato de consultoría No. 1-02-25400-00819-2015.

- Reconocimiento de campo y diagnostico
- Investigación y recopilación de información de campo
- Diagnóstico general del sistema existente
- Diseños detallados
- Estudio predial (diseño, mecánico, eléctrico)
- Informes finales.

Vocales de control: la EAAB-ESP ha dispuesto de un espacio en el cual semanalmente se reúnen los Vocales miembros del Comité de Control Social de Acueducto, en donde realizan el seguimiento a los planes de gestión, a los informes y finalmente promover el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos Domiciliarios. En los comités se socializan y se discuten temas relevantes para los miembros de los vocales de control y se fortalece el ejercicio del control ciudadano sobre la gestión de las empresas prestadoras, con el fin de propiciar el mejoramiento empresarial, e incrementar la cobertura y la calidad de los servicios públicos domiciliarios. En el 2017 se han realizado 37 reuniones con 566 asistentes abordando los siguientes temas:

- Discusión agenda 2017.
- Discusión nueva asamblea vocales de control Alcaldía Mayor de Bogotá, para escoger los 3 vocales de la Junta Directiva.
- Inicio elaboración cuestionario rendición de cuentas para la empresa
- Discusión problema recolección residuos sólidos y la cultura de la separación en la fuente.
- Explicación ciclo I y consumo diario persona.
- Presentación tarifas de Aseo.
- Revisión preguntas Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG).
- Consumo de agua estratos bajos
- Resolución 750 – antecedentes del consumo básico
- Aumento tarifa de Aseo.
- Conversatorio sobre liderazgo y trabajo en equipo.
- Tarifas tasas ambientales.

• Comités de Veeduría ciudadana: Los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la Empresa, de acuerdo con el manual de manejo de impacto ambiental y urbano NS-038, deben crear sus comités de veeduría de obras. El componente Social que hace parte de las intervenciones, proyectos y obras de la EAAB-ESP, está compuesto por 4 programas formulados e implementados en el Plan de Gestión Social: Información y Comunicación, Organización y Participación, Educación y Sostenibilidad, de acuerdo a la norma NS-038 denominada MANUAL DE MANEJO DE IMPACTO AMBIENTAL Y URBANO. Para lo cual los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la Empresa de Acueducto de Bogotá, de acuerdo con dicho manual, deben crear sus comités de veeduría Ciudadana de obras.

• Adelantar reuniones sociales, poniendo en contexto a la comunidad de los contratos y proyectos estratégicos a ejecutar.

Dentro del Plan Distrital Desarrollo “Bogotá Mejor para Todos” y el Plan Estratégico de la Empresa 2016 – 2020, se encuentran los corredores ambientales, en el cual la EAAB-ESP participa activamente en estos proyectos estratégicos, liderando el

componente social en todas las etapas de dichos proyectos.

• Participar en eventos institucionales y/o sectoriales: en el primer semestre de 2017, la EAAB-ESP participó en el Congreso de Acodal los días 31 de mayo y 1 y 2 de junio de 2017 en Cartagena; y en el Congreso de Andesco, del 28 a 30 de junio en Cartagena, donde obtuvo el premio al mejor desempeño Social.

• Gestión socioambiental para la recuperación y sostenibilidad del sistema hídrico: la EAAB ha participado en las Mesas Territoriales de los humedales Tibanica, Meandro del Say, La Vaca y Córdoba. Estas Mesas han contado con la presencia de la Secretaría Distrital de Ambiente, Alcaldías Locales, entidades como el IDRD y comunidad en general.

- Se han realizado reuniones y recorridos conjuntos con la comunidad de la zona rural del sendero San Francisco - Roosevelt para involucrarlos en el manejo sostenible del sendero y definir proyectos de participación.
- Gestión institucional con la Policía de Carabineros para coordinar aspectos relacionados con la seguridad de los senderos de la Empresa en los Cerros orientales.
- En cuanto a los procesos de sensibilización y capacitación: en coordinación con la secretaría Distrital de Ambiente se realizaron actividades educativas en el marco de la celebración del Día Internacional de los Humedales. Se realizaron actividades en los humedales Córdoba, Tibanica y La Vaca.
- Se realizaron cuatro (4) recorridos educativos guiados por el sendero San Francisco - Roosevelt los días 18, 19, 25 y 26 de marzo para celebrar el Día Internacional del Agua.
- Coordinación con la Secretaría Distrital de Ambiente se realizaron actividades en los humedales Burro y Vaca en el marco de la celebración del Día del Agua.
- Se han realizado 15 recorridos pedagógicos con la asistencia de 654 caminantes en el sendero San Francisco – Roosevelt.
- Se realizaron reuniones y presentaciones con la presencia de actores sociales e institucionales incluidas las Juntas Administradoras Locales para presentar, y escuchar las expectativas e inquietudes, el proyecto de recuperación de la cuenca del Río Tunjuelo “”Parque Lineal Río Tunjuelo”.
- Así mismo, se han elaborado diferentes piezas comunicativas para informar a los grupos de interés en:
- Diseño y elaboración de piezas comunicativas tendientes a informar a la ciudadanía acerca de la existencia y funcionamiento de los senderos existentes en la Quebrada La Vieja y el sendero entre el río San Francisco y la quebrada Rosevelt promoviendo su uso público sostenible.
- Diseño y elaboración de piezas comunicativas y desarrollo de procesos de información a diversos actores sociales en el marco de la celebración de la Semana Ambiental.

- Diseño y elaboración de piezas comunicativas y desarrollo de procesos de información a diversos actores sociales en el marco de la celebración del Día del Río Bogotá.

- Procesos de información y comunicación a empleados de la Empresa a través de imágenes de fondo de pantalla de la intranet con mensajes alusivos a la Semana Ambiental, Día del Río Bogotá y Buenas prácticas ambientales.

- A través del proyecto Páramos, el cual desarrolla acciones regionales en diferentes municipios de Cundinamarca, se han conformado grupos de comunicación comunitaria capacitados en técnicas de comunicación alternativa y manejo de equipos con el fin de construir piezas audiovisuales que reflejen las realidades del territorio.

A partir de los procesos de información y comunicación realizados a través del diseño y divulgación de piezas comunicativas se ha logrado socializar a la ciudadanía en general y a los actores sociales e institucionales de interés acerca de los senderos que se han habilitado y abierto a operación para su uso público. Adicionalmente se ha informado a la ciudadanía acerca de las actividades desarrolladas en el marco de las celebraciones con carácter ambiental, e igualmente se ha informado a la ciudadanía acerca de proyectos de la empresa para la recuperación del sistema hídrico. Se han generado campañas de comunicación para los empleados de la Empresa acerca de las actividades relacionadas con el sistema hídrico y la gestión socioambiental. “

Objetivo de Desarrollo Sostenible

16. Paz, justicia e instituciones sólidas con las metas 16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes que rindan cuentas, 16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles y 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020
Continuar incorporando la estrategia de rendición de cuentas en el componente 3. Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y monitoreados a través de los proyectos de Acuerdos de Gestión – APA. Adicionalmente, se busca estructurar un link en la página web de Rendición de Cuentas que consolide la información de los registros documentales y audiovisuales de los mecanismos de relacionamiento y medición de los grupos de interés.

Implementación del proyecto de Proveeduría Estratégica (414 -1, 414 - 2)

Objetivo

Implementar prácticas de proveeduría estratégica que incrementen la percepción de transparencia, y aseguren: eficiencia, oportunidad y agregación de valor (ahorro) en el proceso para cumplir las metas de la EAAB.
Población objetivo y ubicación geográfica

Población objetivo: Grupos de interés: Proveedores, Contratistas, Entes de Control.

Ubicación Geográfica: Bogotá D.C.

Descripción del proyecto
El proyecto está conformado por cinco (5) ejes fundamentales que son: Transparencia, Gobernabilidad y Alineación Estratégica, Procesos y Normatividad, Talento Humano y Tecnología. Con estos ejes se busca:

• Gerenciar el proceso de proveeduría a través de indicadores de gestión que permitan medir y mejorar la efectividad y la eficiencia en términos de: ahorros, tiempos y costo del proceso.
• Incrementar la percepción de transparencia.
• Implementar mecanismos anticorrupción.
• Aumentar la participación de proveedores nuevos y otros sectores económicos en la contratación de la EAAB.
• Mejorar la trazabilidad del proceso.
• Estandarizar prácticas de proveeduría a nivel de las áreas de la EAAB.
• Desarrollar vehículos comerciales con que permitan anticipar las necesidades, agregar demanda, disminuir esfuerzo administrativo y mejorar la oportunidad del proceso tales como acuerdos marco.
• Implementar y promover los mecanismos para mejorar el relacionamiento con proveedores y construir relaciones con reglas claras y conocidas por todos soportados en un registro de proveedores amplio y abierto a todos los interesados.

Principales resultados del proyecto

TRANSPARENCIA:

• Segundo lugar en el ranking de mejores prácticas de contratación en obras e infraestructura, realizado por el observatorio de contratación de la Cámara Colombiana de Infraestructura en 2017, el cual mide más de 37 criterios o mejores prácticas en temas tales como: transparencia; requisitos de participación, evaluación de ofertas, apertura en la participación, entre otros.
• Ajuste de condiciones y términos incluyendo RUP como mecanismo de revisión de indicadores financieros y condiciones de experiencia del proveedor.
• Ejecución de consultoría para actualizar precios SAI y factor multiplicador y AIU, actualizando la información a condiciones reales del mercado para generar presupuestos confiables que generen mayor interés por participar en la contratación del acueducto.
• Implementación del modelo para registro de proveedores de la EAAB.

GOBERNABILIDAD Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA:

• Manual de Contratación ajustado incluyendo Invitación Pública Simplificada asegurando participación plural y abierta en procesos que se hacían por invitación directa.
• Directrices respecto a requisitos habilitantes y asignación de puntaje en procesos que garantizan participación plural en los procesos contractuales.
• Ejecución del 86,2% del plan de compras radicado en Contratación ($1,026 billones), sin quejas ante entes de control, en el que se asignaron contratos a 385 proveedores nuevos (28,7% del total de proveedores que contrataron el el 2017)
• Implementación comité de inversiones para asegurar toma de decisiones efectiva y aseguramiento de avance en la implementación de proyectos.

PROCESOS Y NORMATIVIDAD:

• Gestión por categorías de gasto para asegurar unificación de criterios de contratación y un mejor nivel de servicio a los usuarios internos.
• Implementación de comités evaluadores integrales, autónomos e independientes que garantizan una evaluación objetiva e imparcial de las propuestas recibidas.
• Definición del proceso de generación de acuerdos marco elaborados por el acueducto, con participación plural de proveedores.
• Verificación y control sobre criterios objetivos para selección de invitados para garantizar la selección objetiva del mejor contratista para la EAAB.
• Implementación de reglas de participación de proponentes plurales que garanticen la idoneidad de los proveedores que se integran para generar propuestas con valor agregado a la EAAB.

TALENTO HUMANO:

• Vinculación de director, líderes y equipo de evaluadores con experiencia certificada en contratación, superior a 10 años.
• Capacitación en criterios de contratación a comités evaluadores, equipo de compras y áreas usuarias, con el fin de unificar criterios y nivelar conocimientos.

TECNOLOGÍA:

• Avance en la parametrización de la herramienta ARIBA SAP que soportará tecnológicamente la fase precontractual, asegurando total trazabilidad, auditabilidad y control del proceso precontractual.

Objetivo de Desarrollo Sostenible

16. Paz, justicia e instituciones sólidas con las metas 16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas, 16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes que rindan cuentas, 16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles y 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020

• Mejoramiento de la publicidad de los procesos contractuales de la EAAB a través de herramientas electrónicas que masifiquen el acceso (ARIBA, Pagina WEB de la EAAB, entre otros)
• Registro de proveedores totalmente poblado con información verificada mitigando riesgos reputacionales, financieros y operativos en la contratación de la EAAB.
• Implementación mesas sectoriales con empresas del Sector de Servicios Públicos para compartir conocimientos, mejores prácticas, políticas y procesos que garanticen una contratación abierta y transparente.
• Implementación de ARIBA como herramienta de soporte electrónico que asegure la eficiencia, trazabilidad, total auditabilidad y control en línea del proceso precontractual.
• Certificación en proveeduría estratégica a todos los responsables del proceso contractual en la EAAB.

El papel de la mujer en la EAAB (405-1, 405-2, 406-1)

Objetivo
Resaltar y fortalecer la participación de la mujer en los diferentes procesos a nivel empresarial.

Población objetivo y ubicación geográfica:
De 3.342 trabajadores de la EAB, 997 son mujeres equivalentes a 30%. De las cuales 53 trabajan en nivel operativo, 294 en el nivel técnico, 272 en el nivel tecnológico, 242 en el nivel profesional y 31 en el nivel directivo, que tienen vinculación legal o reglamentaria. De las 997 mujeres, hay 319 con contrato a término indefinido, 404 a término fijo, 138 a labor contratada y 105 aprendices, las cuales se distribuyen en las diferentes gerencias y sedes de la Empresa.

Breve descripción del programa o proyecto:
Para la EAB es importante la participación de la mujer en la toma de decisiones, muestra de ello es nuestra Gerente General María Carolina Castillo; adicionalmente, en cargos tan importantes para el cumplimiento de la Misión de la Empresa para lo cual se cuenta con 4 mujeres como gerentes, 15 como Directoras, 3 como Jefes de Oficina, 8 como Jefes de División y 17 Docentes que hacen parte del Colegio Ramón B Jimeno de la Empresa.
Adicional, la EAB promueve el desarrollo y fortalecimiento de competencias y capacidades a través de las becas (pregrado y post grado) que otorga a sus funcionarios y a través de los auxilios educativos.

La EAB también promueve la adopción de prácticas deportivas, para lo cual las funcionarias se han vinculado en las diferentes disciplinas, participando en los torneos organizados para representar a la Empresa. De igual manera se ha fortalecido el número de funcionarias que utilizan como medio de transporte la bicicleta para llegar a la Empresa.

Dentro del plan de bienestar de la Empresa, se destacan actividades de reconocimiento a la mujer y actividades en familia. “

Principales resultados del programa o proyecto

En actividades de promoción del desarrollo y fortalecimiento de competencias y capacidades para las mujeres se otorgaron 7 becas para especialización y 2 para maestría. Adicionalmente se adjudicaron 100 auxilios educativos para las mujeres en niveles técnico, tecnológico y profesional.
En actividades de promoción de prácticas deportivas se realizaron 50 eventos de índole deportiva, donde se destaca el fortalecimiento del número de funcionarias que utilizan como medio de transporte para llegar a la Empresa la Bicicleta.

En actividades del plan de bienestar, se llevó a cabo el homenaje a los funcionarios que cumplen 10, 15, 20 y 25 años de estar vinculados a término indefinido con la EAAB-ESP, donde fueron condecoradas 66 mujeres. Anual-mente se celebra el Día de la Secretaria donde participaron 75 funcionarias con el cargo de Secretarias y auxiliares administrativas que cumplen esta función, en compañía de sus jefes inmediatos. Adicionalmente, se adelantó el Programa Paseo en Familia, en el cual participaron 317 funcionarias con su núcleo familiar, en donde el trabajador puede disfrutar un fin de semana con su familia en un centro vacacional de clima cálido, con los gastos pagos. En el Colegio Ramón B. Jimeno, se destaca la participación de la mujer en todos los aspectos, ya que se contó con 227 niñas estudiantes, las cuales son hijas de 76 trabajadoras beneficiarias del servicio del Colegio y 9 cargos administrativos son desempeñados por mujeres.

Finalmente, se realizó el Programa de Retiro Laboral, que tiene una duración de tres (3) años, en el cual los funcionarios que están a cuatro años o menos de cumplir requisitos para pensión asisten durante una semana cada año a los talleres de formación en los cuales se trabaja el SER, EL HACER, EL TENER y EL ESTAR, para la vigencia 2017 participaron 14 mujeres.”

Objetivo de Desarrollo Sostenible le apunta este proyecto

“5. Igualdad de género con la meta 5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo, 5.a Emprender reformas que otorguen a las mujeres el derecho a los recursos económicos en condiciones de igualdad.

4. Educación de calidad con la meta 4.3 Asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.
8. Trabajo decente y crecimiento económico con la meta 8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres.

10. Reducción de las desigualdades con la meta 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados, en particular mediante la eliminación de las leyes, políticas y prácticas discriminatorias.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas con la meta 16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles.”

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020

Continuar con el despliegue de actividades que promuevan la participación de las mujeres en la EAAB, los cuales hacen parte del plan de bienestar e incentivos.

Plan Institucional de Capacitación 2017 (404-1, 404-2)

Objetivo
El objetivo general de la capacitación y del entrenamiento en la EAB-ESP es brindar y fortalecer a los trabajadores los conocimientos, competencias o capacidades que les permitan desempeñar mejor su trabajo. Por su parte el objetivo general de la inducción es crear identidad y sentido de pertenencia frente a la entidad a través del conocimiento de su contexto estratégico, de sus deberes, derechos y obligaciones para integrar al trabajador oficial y empelado público a la cultura organizacional. Por último el programa de re-inducción busca actualizar y renovar en los servidores tanto los compromisos con lo valores, política y estrategias de la Empresa, como que conozca los nuevos procesos internos y externos de la organización.

Población objetivo y ubicación geográfica
La población objetivo de este Plan Institucional de Capacitación 2017 fueron los servidores de la Empresa, esto es tanto los trabajadores oficiales como los empleados públicos.

Breve descripción del programa o proyecto
"El Plan Institucional de Capacitación 2017 está estructurado en tres líneas fundamentales. (i) El programa de Capacitación y Entrenamiento, (ii) el programa de Inducción, y (iii) el programa de re-inducción.

El programa de Capacitación y Entrenamiento se desarrolló con el propósito de fortalecer cuatro ejes para el desarrollo de los servidores: (1) Eje del Ser (Desarrollo de habilidades), (2) Eje del Saber (Adquirir Conocimientos), (3) Eje del Hacer (Poner en práctica los conocimientos), y (4) Eje del Hacer y Saber Hacer (adquirir conocimientos y ponerlos en práctica). Para tal fin se estructuraron programas de transparencia, de gestión del talento humano, de gestión de la estrategia, de seguridad y salud en el trabajo, de certificaciones por competencias, de tecnologías de la información, así como participación en Congresos y Seminarios.

Por su parte tanto el proceso de inducción como el de reinducción pretende establecer vínculos de identidad de los servidores con la entidad, sus valores corporativos, sus procesos y procedimientos, y de la visión y misión de la Empresa."

Principales resultados del programa o proyecto

1. Durante la vigencia 2017 asistieron a las distintas actividades de capacitación 2.819 trabajadores aproximadamente, lo que equivale al 87.96 % de la planta de trabajadores oficiales.

2. Se realizaron 105 eventos de capacitación distribuidos en los siguientes ejes temáticos: Participación gremial e institucional, plan anticorrupción, seguridad y salud en el trabajo, atención y servicio al cliente, desarrollo del talento humano y programas de actualización técnica.

3. De igual forma, en aras de consolidar la calidad en la prestación del servicio de la Empresa, se han certificado por competencias a través del SENA 161 trabajadores oficiales aproximadamente en temas de Fontanería y Toma de Muestras.

4. Se inició el programa de reinducción a través de la plataforma virtual "Escuela Virtual del Agua", el cual han presentado 555 trabajadores aproximadamente, de los cuales 494 han presentado y aprobado en su totalidad los 7 módulos que lo componen.
5. Se han establecido alianzas estratégicas con otras entidades como la Alcaldía Mayor de Bogotá y el SENA para promover la cadena formación del personal vinculado a la Empresa.
6. A través del programa de inducción han asistido 133 trabajadores que ingresaron por primera vez a la Empresa a través de 5 sesiones.
7. Con el fin de determinar la efectividad y los beneficios para la organización así como en el desarrollo personal de los trabajadores, se ha iniciado la evaluación de impacto de los eventos realizados a través del link https://goo.gl/forms/uztztk6EJyinXeA23, donde ellos pueden ingresar y dar respuesta inmediata. Se tomaron 14 eventos como prueba piloto del 2017."

Objetivo de Desarrollo Sostenible

4. Educación de calidad con las metas 4.3 Asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria, 4.4 Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento y 4.5 Eliminar las disparidades de género en la educación y garantizar el acceso en condiciones de igualdad de las personas vulnerables.

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020
Continuar con las actividades de capacitación y entrenamiento, así como de re inducción, haciendo especial énfasis a los programas de Seguridad y Salud en el Trabajo y de liderazgo en la EAAB, para así consolidar.

En la EAAB, tienes toda nuestra atención (418-1)

Objetivo

Mejorar el nivel de atención al cliente de la Empresa, a través de nuevos canales de atención y mejoras de los existentes para que los ciudadanos tengan un acercamiento de los trámites y servicios que ofrece la Empresa y resuelvan de manera más fácil y rápida las peticiones, quejas y reclamos con el propósito de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios, en pro de ofrecer un servicio óptimo no solo a nivel operativo sino también a nivel de canales de atención.

Población objetivo y ubicación geográfica

8.160.000 usuarios de Bogotá, 500.000 usuarios en Soacha y 15.223 en Gachancipá

Breve descripción del programa o proyecto

En el 2017, se realizó la Encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), a través de la consultoría IZO cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Empresa a través de entrevistas presenciales a usuarios en los puntos de atención y a municipios a los que se le presta venta de agua en bloque, encuestas telefónicas a clientes residenciales y no residenciales, visitas a puntos de atención para evaluación del servicio, focus group con grandes clientes y construcción del mapa de experiencia cliente residencial.

El nivel de satisfacción del usuario para 2017 fue de 71%, para lo cual, la Empresa elaboró una lista de acciones que ayuden a mejorar no solo la percepción de los usuarios sino que también mejoren el nivel de atención al cliente de la Empresa, en pro de ofrecer un servicio óptimo no solo a nivel operativo sino también a nivel de canales de atención. Las oportunidades de mejora se enfocaron en facilitar y desarrollar una mejor atención a nuestro usuarios, a través de nuevos canales de atención: Back office, Video Llamada, agendamiento de citas en los puntos de atención, oficina móvil, mensajes de textos, copia de la factura y kioskos para la generación de duplicados de la factura, factura por correo electrónico, carta de bienvenida, PQRS, actualización de bases de datos, radicación de documentos y unificación de información, pagos por PSE en la página web, aplicación de pagos en línea y financiaciones.

Antes, la mayoría de estos trámites obligaban al ciudadano a desplazarse a las oficinas del Acueducto o a los CADES para poderles resolver sus peticiones. Con la implementación de los nuevos servicios, en los que se invirtieron $16 mil millones de pesos, los usuarios tienen cinco nuevas vías para sus trámites de manera sencilla y ágil, entre los que están:

1. Aquamóvil: Oficina móvil donde la EAA va directamente a los barrios para brindar atención personalizada en los trámites que antes se hacían en los puntos de atención. Por ejemplo: emitir el duplicado de la factura, visitas domiciliarias para verificar el valor de la misma, y peticiones relacionadas con el servicio.

2. Call Center: Mejoramiento de la línea de atención en la Acualínea 116. Por décadas el Acueducto de Bogotá solo atendía a los usuarios por el call center para remitirlos al punto presencial de atención, pero no se les gestionaba la queja directamente por el teléfono. Ahora, a través de esta línea se brinda solución a las peticiones. Además se puede agendar citas para adelantar trámites en los puntos de atención.

3. Página WEB: Se habilitó la función de chats y videollamadas que le permiten a los usuarios comunicarse con un funcionario de la Empresa y resolver desde su hogar todos los requerimientos.

4. Kioskos Agilizadores: en Puntos de Atención, dónde los usuarios pueden hacer trámites sencillos sin hacer largas filas, ubicados en Suba y Unisur y en los CADES Santa Helenita, 20 de Julio y Plaza de Las Américas.

5. Pagos por botón PSE: Cientos de bogotanos, querían pagar la factura desde la casa u oficina, pero no era posible. Ahora los bogotanos lo pueden hacer gracias a que cuentan con un único número de referencia lo que les permite programar el pago con débito automático o hacerlo a través del botón PSE.

Con todos estos nuevos servicios, se espera ahorrarle a un bogotano promedio 2 horas en sus trámites y cerca de $4.400 pesos en transporte por cada trámite o solicitud.”

Principales resultados del programa o proyecto (Únicamente en el año 2017)

Durante el año 2017, el 51% de los contactos creados lo realizaron los usuarios por medios presenciales (Puntos de atención). Por su parte, los canales telefónicos atendieron 555.224 contactos equivalente al 40% del total. Finalmente, los medios escritos agrupan la porción más pequeña del grupo con un total de 123.858 equivalente a 8.9%.

En el back office, servicio de recepción y trámite por medio de correo electrónico facilitándole al usuario el proceso de radicación de documentos se atendieron 1.113 trámites relacionados con: Modificación datos del cliente, independización servicio, nueva instalación acometida, suspensión temporal del servicio, actualización dirección nomenclatura, actualización dirección correspondencia, reinstalación del servicio por suspensión temporal, modificación estrato, estrato sin estudio.

En las video llamadas, canal habilitado para brindar atención de manera personalizada al usuario a través de internet (página web, kioscos y celulares) se atendieron 220 video llamadas.

En el agendamiento, el usuario tiene la posibilidad de agendar una cita en un punto de atención con una hora específica y a su llegada pasa a ser atendido de manera rápida y oportuna. Para 2017 se tuvieron 1.606 agendamientos en los cinco puntos de atención.

El servicio de envío de mensajes de textos informa a los usuarios temas referentes a: detalles de facturas, valores a pagar, trámites y agendamiento en puntos de atención. Para 2017, se enviaron 17.557 mensajes de texto de julio a diciembre con un promedio mensual de 2.976.

El servicio de envió por correo electrónico se le facilita y proporciona al usuario obtener su factura ya sea por no entrega o pérdida, y a través de un enlace realiza el descargo de la misma, facilitándole el tiempo al usuario para realizar su pago. Para 2017, se enviaron 7.035 duplicados de factura por pérdida o no entrega a través del correo electrónico de julio a diciembre con un promedio mensual de 1.173.

En el click to call se atiende de forma virtual, vía web brindándole y facilitándole al usuario su atención. Para 2017, se atendieron 441 solicitudes de julio a diciembre con un promedio mensual de 74.

En el segundo semestre de 2017 se han implementado encuestas de percepción de los servicios prestados por medios electrónicos (Teléfono, Pagina Web, Chat interactivo) para medir los procesos implementados en los últimos meses. A lo largo del 2017, según los usuarios en todos los meses se mantuvo en un rango por encima del 50% para la calificación 5 “Muy bueno”. La calificación “Muy bueno” agrupa un total de 65% de las frecuencias en lo corrido del 2017. Las mediciones de estos momentos de verdad con los usuarios permiten ver que la disposición de los funcionarios es positivamente percibida por los usuarios de la EAAB-ESP. El 62% en promedio se los usuarios que se comunicaron con los canales aseguraron haber recibido respuesta a su inquietud o requerimiento. La implementación de las soluciones inmediatas en los canales de atención ha permitido que los usuarios puedan resolver en el momento sus dudas o inconformidades.”

Objetivo de Desarrollo Sostenible

16. Paz, justicia e instituciones sólidas con las metas 16.6 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes que rindan cuentas, 16.7 Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles y 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales.

Compromisos, metas y desafíos para el año 2020

Incrementar el uso de los nuevos canales por parte de los usuarios y contar con una sostenibilidad en el proyecto.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO (416 -2, 417 - 1, 417 - 2, 417 - 3, 418 - 1)

Incorporación de usuarios

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en la incorporación de usuarios para las APS Bogotá y Soacha, gracias a la implementación de los proyectos de: Supervisión de obras de urbanismo, instalación de manera oportuna los me-didores y normalización de dispersas y ciclo I.

Tabla 13. Incorporación de usuarios 2017.

Área	Plan	Real	Logro %
Empresa	40.721	40.508	99,5
Bogotá	30.254	28.929	95,6
Soacha	10.398	11.565	111,2
Gachancipá	69	14	20,6

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



Supervisión de obras de urbanismo

A través del seguimiento en cada una de las zonas con mesas agilizadoras de incorporación de usuarios se solucionan los posibles inconvenientes de los urbanizadores o constructores con algún proceso en la Empresa. Teniendo en cuenta que el decrecimiento en la venta de nuevas construcciones, sobre todo en los estratos 4, 5 y 6 influye directamente en la disminución de la incorporación de nuevos usuarios, la zona 1 específicamente por contar con estos estratos, estuvo obligada a implementar estrategias importantes que garantizaran el cumplimiento de este proyecto. Adicionalmente, por el hecho de no contar con procesos de urbanismos grandes, el esfuerzo fue mayor por cuanto la generalidad de la construcción en Zona 1 corresponde a demoliciones para dar paso a edificios de 30 nuevas unidades en promedio, lo que significa tener que realizar muchos procesos para lograr el número de activaciones planeadas.

Tabla 14. Resultados supervisión de obras de urbanismo - Empresa.

Empresa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Meta	1757,16	6062,42	9914,41	12308,61	13354,28	14782,6	17065,91	18882,23	20659,55	22419,86	24096,18	25691,5
Real acumulado	1924,49	6424,08	10898,39	17156,23	22022,25	26549,75	30079,899	31812,4	36030,76	43498,8	50055,74	56523,83
Diferencia	167,33	361,66	983,98	4847,62	8667,97	11767,15	13013,989	12930,17	15371,21	21078,94	25959,56	30832,33
Real al mes	1924,49	4499,59	4474,31	6257,84	4866,02	4527,5	3530,149	1732,501	4218,36	7468,04	6556,94	6468,09
Porcentaje	110%	106%	110%	139%	165%	180%	176%	168%	174%	194%	208%	220%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 15. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Zona 1.

Zona 1	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	190	430	560	680	850	1210	2428	3333	4203	5058	5813	6478
Acumulado	240	385	534	629	734	1284	1374	1664	2460	3180	4287	5073
Diferencia	50	-45	-26	-51	-116	74	-1054	-1669	-1743	-1878	-1526	-1405
Real al mes	240	145	149	95	105	550	90	290	796	720	1107	786
Porcentaje	126%	90%	95%	93%	86%	106%	57%	50%	59%	63%	74%	78%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 16. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Zona 2.

Zona 2	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	0	0	0	271	546	817	1085	1199	1309	1417	1541	1674
Acumulado	0	0	0	266	495	711	946	1387	1475	1595	1703	1766
Diferencia	0	0	0	-5	-51	-106	-139	188	166	178	162	92
Real al mes	0	0	0	266	229	216	235	441	88	120	108	63
Porcentaje	0%	0%	0%	98%	91%	87%	87%	116%	113%	113%	111%	105%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 17. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Zona 3.

Zona 3	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	117,25	234,49	564,45	1084,98	1102,98	1102,98	1102,98	1102,98	1102,98	1102,98	1102,98	1102,98
Acumulado	117,25	234,49	564,45	1084,98	1102,98	1102,98	1102,98	1102,98	1869,98	2709,48	3669,48	4507,03
Diferencia	0	0	0	0	0	0	0	0	767	1606,5	2566,5	3404,05
Real al mes	117,25	117,24	329,96	520,53	18	0	0	0	767	839,5	960	837,55
Porcentaje	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	170%	246%	333%	409%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 18. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Zona 4.

Zona 4	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	232,67	465,34	698,02	930,69	1163,36	1610,68	2057,99	2505,31	2952,63	3399,94	3847,26	4294,58
Acumulado	350	872	1708	2987	3907	4928	5845	6304	7777,4	8368	8865	9395,46
Diferencia	117,33	406,66	1009,98	2056,31	2743,64	3317,32	3787,01	3798,69	4824,77	4968,06	5017,74	5100,88
Real al mes	350	522	836	1279	920	1021	917	459	1473,4	590,6	497	530,46
Porcentaje	150%	187%	245%	321%	336%	306%	284%	252%	263%	246%	230%	219%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 19. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Zona 5.

Zona 5	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	1217,24	4932,59	8091,94	9341,94	9691,94	10041,94	10391,94	10741,94	11091,94	11441,94	11791,94	12141,94
Acumulado	1217,24	4932,59	8091,94	12189,25	15783,27	18523,77	20811,919	21354,42	22448,38	27646,32	31531,26	35782,34
Diferencia	0	0	0	2847,31	6091,33	8481,83	10419,979	10612,48	11356,44	16204,38	19739,32	23640,4
Real al mes	1217,24	3715,35	3159,35	4097,31	3594,02	2740,5	2288,149	542,501	1093,96	5197,94	3884,94	4251,08
Porcentaje	100%	100%	100%	130%	163%	184%	200%	199%	202%	242%	267%	295%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Instalación de manera oportuna medidores

En 2017 se activaron 43.255 medidores; no obstante quedaron pendientes 23 solicitudes que amparan la instalación de 163 medidores.

Tabla 20. Instalación de medidores - Empresa.

Empresa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	3280	6726	10303	13645	16989	20110	23369	26504	30010	33166	36823	40000
Acumulado	3336	6940	9716	12272	14126	15831	17986	25105	28772	33777	39592	43255
Diferencia	56	214	-587	-1373	-2863	-4279	-5383	-1399	-1238	611	2769	3705
Real al mes	3336	3604	2776	2556	1854	1705	2155	7119	3667	5005	5815	3663
Porcentaje	102%	103%	94%	90%	83%	79%	77%	95%	96%	102%	108%	108%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 21. Instalación de medidores – Zona 1.

Zona 1	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	1000	2000	3000	4000	5000	6000	7000	8000	9000	10000	11000	12000
Acumulado	1223	2294	3472	3899	4277	4946	5423	6757	8241	10046	11362	12275
Diferencia	223	294	472	-101	-723	-1054	-1577	-1243	-759	46	362	275
Real al mes	1223	1071	1178	427	378	669	477	1334	1484	1805	1316	913
Porcentaje	122%	115%	116%	97%	86%	82%	77%	84%	92%	100%	103%	102%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 22. Instalación de medidores – Zona 2.

Zona 2	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	498	795	1428	1796	2363	2714	3266	3627	4277	4621	5228	5587
Acumulado	519	1003	1352	1731	2213	2503	2792	3560	4155	4821	5342	5738
Diferencia	21	208	-76	-65	-150	-211	-474	-67	-122	200	114	151
Real al mes	519	484	349	379	482	290	289	768	595	666	521	396
Porcentaje	104%	126%	95%	96%	94%	92%	85%	98%	97%	104%	102%	103%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 23. Instalación de medidores – Zona 3.

Zona 3	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	388	776	1164	1552	1940	2328	2716	3104	3492	3880	4268	4656
Acumulado	573	936	1197	1560	1731	1868	2297	2921	3836	4160	4851	5256
Diferencia	185	160	33	8	-209	-460	-419	-183	344	280	583	600
Real al mes	573	363	261	363	171	137	429	624	915	324	691	405
Porcentaje	148%	121%	103%	101%	89%	80%	85%	94%	110%	107%	114%	113%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 24. Instalación de medidores – Zona 4.

Zona 4	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	286	874	1289	1869	2186	2531	2847	3165	3600	3925	4523	4923
Acumulado	52	186	382	669	669	1014	1248	1333	1522	2172	3295	3853
Diferencia	-234	-688	-907	-1200	-1517	-1517	-1599	-1832	-2078	-1753	-1228	-1070
Real al mes	52	134	196	287	0	345	234	85	189	650	1123	558
Porcentaje	18%	21%	30%	36%	31%	40%	44%	42%	42%	55%	73%	78%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 25. Instalación de medidores – Zona 5

Zona 5	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	1108	2281	3422	4428	5500	6537	7540	8608	9641	10740	11804	12384
Acumulado	969	2521	3313	4413	5236	5500	6226	10534	11018	12578	14742	16133
Diferencia	-139	240	-109	-15	-264	-1037	-1314	1926	1377	1838	2938	3749
Real al mes	969	1552	792	1100	823	264	726	4308	484	1560	2164	1391
Porcentaje	87%	111%	97%	99,7%	95%	84%	83%	122%	114%	117%	125%	130%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 26. Normalización de dispersas y ciclo I – Empresa.

Empresa	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	500	1000	1500	2000	2692	3384	4076	4768	5460	6152	6850	7536
Acumulado	454	1174	1786	2154	2754	3287	3759	4493	5224	5903	7116	7459
Diferencia	-46	174	286	154	62	-97	-317	-275	-236	-249	266	-77
Real al mes	454	720	612	368	600	533	472	734	731	679	1213	343
Porcentaje	91%	117%	119%	108%	102%	97%	92%	94%	96%	96%	104%	99%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 27. Normalización de dispersas y ciclo I – Zona 1.

Zona 1	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	85	170	255	340	458	576	694	812	930	1048	1166	1284
Acumulado	81	190	322	361	511	623	773	820	968	1063	1162	1244
Diferencia	-4	20	67	21	53	47	79	8	38	15	-4	-40
Real al mes	81	109	132	39	150	112	150	47	148	95	99	82
Porcentaje	95%	112%	126%	106%	112%	108%	111%	101%	104%	101%	100%	97%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 28. Normalización de dispersas y ciclo I – Zona 2.

Zona 2	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	70	140	210	280	377	474	571	668	765	862	959	1056
Acumulado	67	146	213	288	363	459	533	615	705	776	887	919
Diferencia	-3	6	3	8	-14	-15	-38	-53	-60	-86	-72	-137
Real al mes	67	79	67	75	75	96	74	82	90	71	111	32
Porcentaje	96%	104%	101%	103%	96%	97%	93%	92%	92%	90%	92%	87%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 29. Normalización de dispersas y ciclo I – Zona 3.

Zona 3	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	55	110	165	220	296	372	448	524	600	676	758	828
Acumulado	53	100	157	206	241	317	354	436	523	600	660	696
Diferencia	-2	-10	-8	-14	-55	-55	-94	-88	-77	-76	-98	-132
Real al mes	53	47	57	49	35	76	37	82	87	77	60	36
Porcentaje	96%	91%	95%	94%	81%	85%	79%	83%	87%	89%	87%	84%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 30. Normalización de dispersas y ciclo I – Zona 4.

Zona 4	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	185	370	555	740	996	1252	1508	1764	2020	2276	2532	2788
Acumulado	136	457	671	767	969	1127	1274	1606	1826	2051	2736	2849
Diferencia	-49	87	116	27	-27	-125	-234	-158	-194	-225	204	61
Real al mes	136	321	214	96	202	158	147	332	220	225	685	113
Porcentaje	74%	124%	121%	104%	97%	90%	84%	91%	90%	90%	108%	102%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 31. Normalización de dispersas y ciclo I – Zona 5.

Zona 5	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Proyectado	105	210	315	420	565	710	855	1000	1145	1290	1435	1580
Acumulado	117	281	423	532	670	761	825	1016	1202	1413	1671	1751
Diferencia	12	71	108	112	105	51	-30	16	57	123	236	171
Real al mes	117	164	142	109	138	91	64	191	186	211	258	80
Porcentaje	111%	134%	134%	127%	119%	107%	96%	102%	105%	110%	116%	111%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Continuidad

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en la continui-dad del servicio de acueducto para las APS Bogotá, Soacha y Gachancipá, gracias a la implementación de los proyectos de: renovación y construcción de 49 Km de redes de acueducto, con el fin de garan-tizar la buena operación del sistema, minimizando con ello la presentación de daños en las redes de acueducto por su material y antigüedad y por ende la afectación del servicio por las situaciones descri-tas; la optimización de la sectorización hidráulica evaluando las alternativas de servicio y el control de presiones mediante actividades preventivas de revisión de divisorias de servicio y calibración y fi-nalmente la instalación de 727 válvulas de cierre y apertura en las zonas.

Tabla 32. Continuidad (%) 2017.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	97,00	99,44	102,5
Soacha	97,00	99,47	102,5
Gachancipá	97,00	99,92	103,0

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA)

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el índice de riesgo de calidad del agua para las APS Bogotá, Soacha y Gachancipá, con la meta establecida en-tre 0%-5% nivel sin riesgo agua apta para consumo humano, conforme a la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social Ministerio de Am-biente, Vivienda y Desarrollo Territorial, gracias a la implementación de los proyectos de: Instalación de pilas de muestreo, hacer mantenimiento y repo-sición según normatividad, lavado de redes acue-ducto mediante apertura hidrantes y mantenimien-to, instalación y reposición de hidrantes.

Tabla 33. IRCA (%) 2017.

Área	Plan	Real	Logro %
Empresa	5,00	0,64	779,3
Bogotá	5,00	0,61	821,3
Soacha	5,00	0,68	732,6
Gachancipá	5,00	1,20	418,0

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

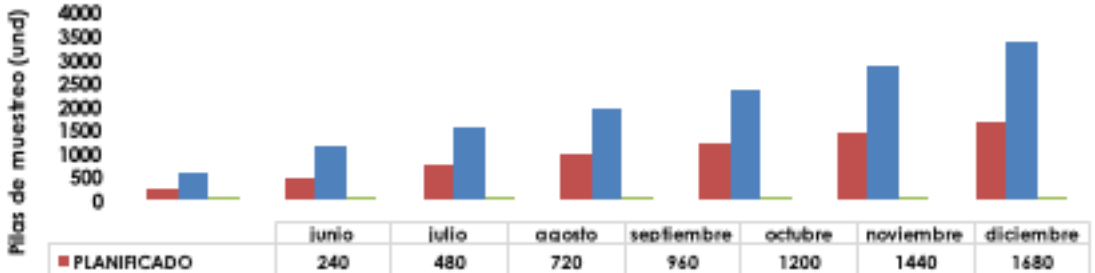
En la siguiente tabla se presentan resultados del IRCA consolidado por año desde el 2009 al 2017.

AÑO	IRCA consolidado* %	IRCA por APS		
		IRCA Bogotá D.C.%	IRCA Soacha %	IRCA Gachancipá %
2009	0.19	0.20	0.11	0.37
2010	0.16	0.18	0.04	0.26
2011	0.06	0.06	0.00	0.10
2012	0.77	0.74	0.88	0.11
2013	0.06	0.06	0.05	0.06
2014	0.08	0.09	0.07	0.06
2015	0.03	0.02	0.05	0.00
2016	0.05	0.05	0.10	0.13
2017	0.64	0.61	0.68	1.20

Fuente: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.
NOTA: IRCA consolidado Incluye Bogotá D.C., Soacha, Gachancipá y venta agua en bloque a municipios.*



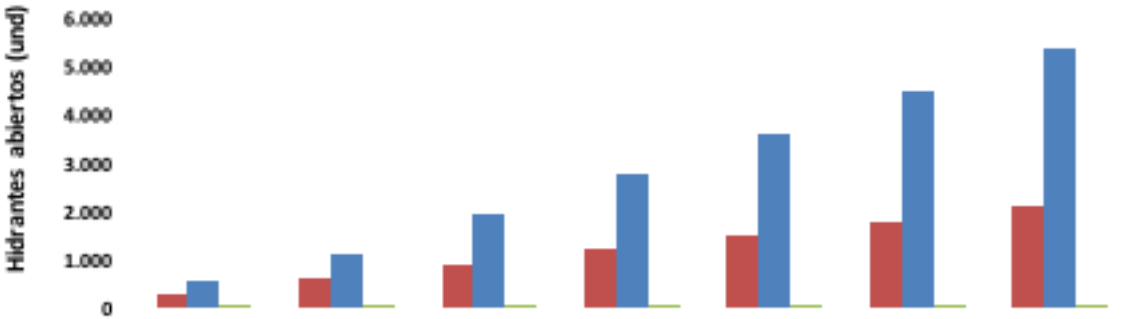
Figura 9. Instalación de pilas de muestreo, hacer mantenimiento y reposición según normatividad.



	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
PLANIFICADO	240	480	720	960	1200	1440	1680
REAL	575	1130	1547	1944	2367	2863	3390
% (REAL/ PLANIFICADO)	240%	235%	215%	203%	197%	199%	202%

Fuente: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.

Figura 10. Lavado de redes de acueducto mediante apertura de hidrantes.



	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
PLANIFICADO	296	592	888	1184	1480	1776	2072
REAL	539	1096	1912	2764	3586	4446	5341
% (REAL/ PLANIFICADO)	182%	185%	215%	233%	242%	250%	258%

Fuente: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.



Figura 11. Mantenimiento, instalación y reposición de hidrantes.



	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
PLANIFICADO	344	798	1252	1716	2190	2694	3198
REAL	293	560	872	1757	2412	3099	3584
% (REAL/ PLANIFICADO)	85%	70%	70%	102%	110%	115%	112%

Fuente: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.



DACAL

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el DACAL no residencial para las APS Bo-gotá y Soacha, gracias a la definición de líneas estratégicas de acción comercial y operativa que conlleven a la normalización de la facturación en los suscriptores que hoy facturan solo uno de los dos servicios que la Empresa presta. En lo que respecta al DACAL residencial se presentan limitaciones para el cumplimiento del indicador principalmente en la zona 3, dado la complejidad que presenta el barrio Policarpa (695 cuentas) en el contexto social y ante la resistencia de la comunidad por llegar a un acuerdo de legalización de redes del sector con la EAAB-ESP; caso similar presen-tan las Zonas 4 y 5 por sus condiciones particulares de área de servicio con zonas de difícil acceso, riesgo remoción en masa, y barrios subnormales que deberán surtir el proceso de legalización, en tanto muchos de los proyectos hasta ahora incorpora-dos en el POIR, deberán surtir las fases de contratación y ejecución para llegar a su normalización y respectiva facturación.

Tabla 35. DACAL (%) 2017.

Área	Residencial			No residencial		
	Plan	Real	Logro %	Plan	Real	Logro %
Empresa	13.391	16.006	83,7	976	825	118,4
Bogotá	5.694	8.225	69,2	693	624	111,1
Soacha	7.697	7.781	98,9	283	201	141,1

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Una de las principales actividades para el cumplimiento del indicador es la depuración de las cuentas Bogotá tanto en la gestión comercial como en el área operativa, buscando identificar dos grandes grupos de cuentas, masivas y dispersas. Dada la complejidad de la ciudad, condiciones topográficas, demográficas y zonas de difícil acceso, el proyecto inicia con la depuración comercial, cuyas cuentas son validadas en terreno, y verificadas en el sistema buscando identificar la causa principal de la no facturación de alguno de los servicios que presta la EAAB-ESP; posterior a esto son remitidas a las áreas técnicas a fin de evaluar soluciones de tipo técnico que permitan la prestación regular del servicio. Como resultado de este ejercicio, las zonas de servicio pueden visualizar un panorama más den-so, con sectorizaciones definidas y problemáticas específicas visualizadas en la georrefe-renciación de las cuentas de cada zona.

La depuración de las cuentas dispersas resulta ser un trabajo dispendioso que implica el desplazamiento de una fuerza de trabajo adicional, y la alineación con los ciclos de lectura, este trabajo ha permitido la verificación en terreno de algunas de ellas, no obstante el uni-verso termina siendo amplio y suficiente para establecer a ciencia cierta cuando finalizaría su verificación.

Reclamos comerciales (IQR)

El indicador IQR está definido en el marco tarifario (Resolución CRA 688 de 2014, 712 de 2015, 735 de 2015, 720 de 2016 y 798 de 2017) "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con más de 5.000 suscriptores en el área urbana". La EAAB-ESP tiene como meta durante el segundo año del período de transición del marco tarifario (julio de 2017 a junio de 2018) 7,6 fallos por cada mil usuarios para los municipios de Bogotá y Soacha y de 4 fallos por mil usuarios para el municipio de Gachancipá.

La EAAB-ESP presenta cumplimiento para las tres APS Bogotá, Gachan-cipá y Soacha, en el primer año (julio 2016 - junio 2017) y primer se-mestre (julio - diciembre 2017) del segundo año de transición del nuevo marco tarifario.

Tabla 36. IQR (%) 2017.

Área	Plan	Real	Logro %
Empresa	11,07	4,74	233,7
Bogotá	11,07	4,90	226,0
Soacha	8,99	2,25	398,8
Gachancipá	4,00	0,00	999,0

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Figura 12. Georreferenciación cuentas Bogotá.



Fuente: Gerencia Corporativa Servicio al Cliente.

Nota: Los sectores resaltados en color rojo corresponden a las cuentas que facturan solo uno de los servicios que presta la EAB-ESP.

Tabla 37. Resultados IQR por APS.

APS	Julio 2016 – Junio 2017		Julio– Diciembre 2017	
	Real	Meta	Real	Meta
Bogotá	3,73	11,07	3,63	3,80
Gachancipá	0	4	1,06	2,00
Soacha	2,47	8,99	1,55	3,80

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

No obstante que el desempeño del indicador en la APS Bogotá a diciembre de 2017 (3,63 fallos contrarios por cada mil usuarios) presenta cumplimiento frente a la meta (3,8 fallos contrarios por cada mil usuarios), éste se encuentra muy en el límite de la meta. Adicionalmente, teniendo en cuenta que se encuentran pendientes de fallo por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cerca de 4.000 recursos de apelación, en el caso de la APS Bogotá, la Empresa se encuentra en un alto riesgo de incumplimiento del indicador para el cierre del segundo año del período de transición del marco regulatorio, con corte a junio de 2018.

Una vez analizado el comportamiento del IQR, la cantidad de recursos de apelación pendientes de fallo por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y las causales de fallos en contra de la Empresa, se evidencia que el mayor porcentaje de fallos en contra continúa siendo las desviaciones del consumo en las cuales la Empresa no pudo determinar la causa de la misma, a pesar de haberse efectuado una revisión previa completa.
Con base en lo anterior, la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente presentará una propuesta de modificación a la política de ajustes, la cual se deberá focalizar en las desviaciones de los consumos al momento de resolver los recursos de reposición presentados por los usuarios. Se espera que con la aplicación inmediata de esta política se obtenga una disminución importante del número de fallos contrarios por parte de la SSPD, buscando impactar en el mediano plazo la tendencia del indicador con miras al cumplimiento de la meta establecida para el último año del marco tarifario (4 fallos contrarios por cada mil usuarios).

Tabla 38. Resultados IQR Bogotá.

Zona	Julio 2016 – Junio 2017			Julio– Diciembre 2017		
	Total Fallos recibidos	Suscriptores facturados promedio	IQR	Total Fallos recibidos	Suscriptores facturados promedio	IQR
1	772	561.669	2,75	686	567.905	2,42
2	938	368.822	5,09	963	369.452	5,21
3	697	343.708	4,06	700	349.850	4,00
4	792	358.273	4,42	754	359.812	4,19
5	499	349.740	2,85	524	352.650	2,97
Total	3.698	1.982.212	3,73	3.627	1.999.670	3,63

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En el caso de las APS Soacha y Gachancipá, dado su alto nivel de desempeño, no se presenta riesgo de incumplimiento del indicador.

Tabla 39. Resultados IQR Soacha y Gachancipá.

APS	Julio 2016 – Junio 2017			Julio– Diciembre 2017		
	Total Fallos recibidos	Suscriptores facturados promedio	IQR	Total Fallos recibidos	Suscriptores facturados promedio	IQR
Soacha	163	132.126	2,47	106	136.687	1,55
Gachancipá	0	1.800	0	1	1.892	1,06

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Índice de pérdidas por usuarios facturado (IPUF)

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el IPUF gracias al reconocimiento y monitoreo de los elementos técnicos y comerciales mediante actividades de planificación, control, reducción, verificación, mejoramiento, asegura-miento de la sectorización hidráulica, mantenimiento y calibración de estaciones reguladoras de presión, con-trol a los procesos de macromedición y micromedición y búsqueda sistemática de fugas.

Tabla 40. IPUF (%) 2017.

Área	Plan	Real	Logro %
Empresa	7,37	6,94	106,3
Bogotá	7,23	6,70	108
Soacha	9,80	10,57	92,7
Gachancipá	6,35	5,67	112,0

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Evaluación del desarrollo y eficiencia (404 -1, 404 - 2, 404 - 3)

La EAAB-ESP tiene como meta realizar la evaluación del Desarrollo y la Eficiencia para los trabajadores oficiales a término fijo, según lo establecido en las convenciones colectivas de trabajo (Art. 212 Sintraserpurcol - evaluación para el Desarrollo y Art 54 Sintraemsdes – evaluación para la Eficiencia), suscritas con las Organizaciones Sindicales de la Empresa. La evaluación de la vigencia 2017 se tendrá en el primer trimestre del 2018, dado que los recursos destinados para este proyecto fueron destinados en agosto de 2017; no obstante se realizaron las siguientes actividades:



1. Estudio de mercado para seleccionar la firma encargada de parametrizar y acompañar la implementación de la evaluación con el siguiente objetivo: Socializar, parametrizar y acompañar la implementación de la evaluación de 1.274 trabajadores de la EAAB-ESP, con el fin de incentivar el desarrollo del personal y fortalecer la excelencia empresarial y la eficiencia operacional y los objetivos específicos:

a) Diseñar y parametrizar el instrumento de evaluación.
b) Socializar, sensibilizar y capacitar a los Jefes y Trabajadores de la EAAB-ESP sobre el proceso de evaluación.
c) Entregar a la EAAB-ESP una herramienta de evaluación en un aplicativo de fácil utilización.
d) Acompañar a la EAAB-ESP en la evaluación de 1.274 trabajadores.
e) Informar a la EAAB-ESP los resultados de la evaluación.
f) Apoyar el cierre de brechas, como resultado de la evaluación.

2. Contrato 2-02-14600-00940-2017 con la firma J. Serna y asociados consultores de Dirección & Cía. Ltda:

- El 9 de noviembre de 2017 se desarrolló una reunión con el objetivo de definir la metodología a seguir para evaluar los parámetros relacionados con las habilidades y los compromisos laborales.
- El 15 de noviembre de 2017 se aprobaron como criterios de evaluación:
  - Habilidades comportamentales:
    - Organizacionales
    - Técnicas
  - Compromisos laborales
- Se revisó y confirmó que los requisitos fijados en las convenciones colectivas de trabajo por parte de las Organizaciones Sindicales de la Empresa, se encuentran incluidos en los criterios de evaluación.
- Se determinó que el levantamiento de los compromisos laborales se realice a través de mesas de trabajo a desarrollar con las Gerencias de Zona, Direcciones y Divisiones.
- El 22 de diciembre de 2017, el consultor hizo entrega del primer borrador del documento que modela el instrumento de evaluación y la guía para su aplicación.
- El 26 de diciembre de 2017, la supervisión del contrato y la Dirección Desarrollo Organizacional, realizaron observaciones sobre los documentos entregados por el Consultor, para que se realizaran los ajustes pertinentes el 28

Figura 21. Ruta crítica de ejecución de la evaluación del desarrollo y eficiencia.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana – Dirección de Desarrollo Organizacional.



A diciembre de 2017 se inició la ruta crítica con la primera fase de “Levantamiento de compromisos” con las siguientes mesas de trabajo:

Tabla 51. Levantamiento de compromisos.

Mesa de trabajo	Área	Fecha de ejecución
1	*Dirección Gestión Comunitaria*	*29 noviembre de 2017*
2	*Dirección servicio Comercial*	*6 diciembre de 2017*
3	*Gerencias de Zona: Urbanismo y Construcción*	*7 diciembre de 2017*
4	*División Atención al Cliente*	*12 diciembre de 2017*
5	*División Operación Comercial*	*13 diciembre de 2017*
6	*División Servicio Acueducto*	*19 diciembre de 2017*
7	*Dirección Apoyo Comercial*	

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana – Dirección de Desarrollo Organizacional.

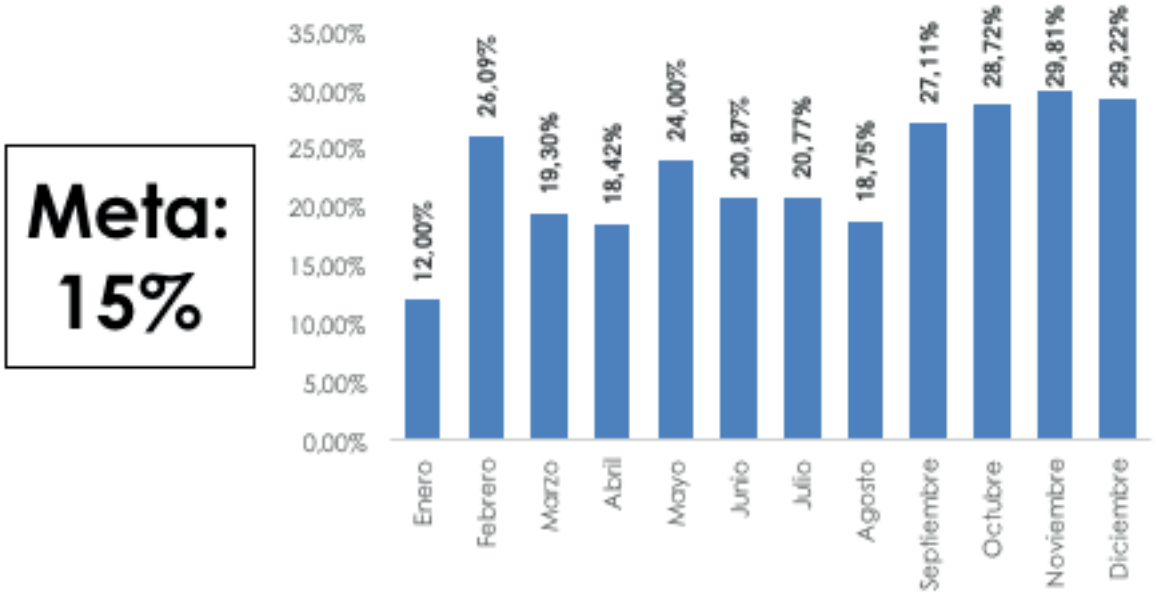
Se encuentra pendiente programar reuniones con: Dirección Información Técnica y Geográfica, División Almacenes, Dirección Servicios Administrativos y Dirección Jurisdicción Coactiva.



Disminución de la accidentalidad laboral (403 -2, 403 - 3, 403 - 4)

La EAAB-ESP tiene como meta la disminución anual del 15% de los accidentes laborales; a diciembre 31 de 2017 se presentaron 155 frente a 219 en el 2016 reflejando una disminución del 29.22%.

Figura 22. Disminución de la accidentalidad laboral 2017.



2016	25	21	11	19	24	15	15	14	22	22	20	11	**219**
2017	22	12	12	16	14	15	12	14	4	13	12	9	**155**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana – Dirección Salud.



Esta disminución se ha logrado gracias al 78% en la implementación del Subsistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según los lineamientos del Decreto 1072 de 2015:

Febrero Marzo	Auditoría interna desarrollada por el ICONTEC, la cual es punto de referencia para identificar las necesidades de mejoramiento en el proceso de implementación. Se identificaron treinta (30) No Conformidades.
Mayo	Actualización del panorama de identificación de peligros y valoración de riesgos de todos los centros de trabajo de la EAAB-ESP, como punto de partida para la implementación de controles.
Julio	Nueva versión de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de la EAAB-ESP, en cumplimien-to al Decreto 1072 de 2015, la cual fue socializada a la alta dirección con el fin de garantizar su despliegue en todos los centros de trabajo. Política: Como Empresa dedicada a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcan-tarillado y aseo, estamos comprometidos con la implementación y el mantenimiento del siste-ma de gestión de seguridad y salud en el trabajo, la prevención de lesiones y enfermedades, fomentando la toma de conciencia de nuestros trabajadores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas con la asignación de los recursos necesarios que aseguren el mejoramiento continuo y el desempeño del sistema, de acuerdo con la normatividad legal aplicable y otros requisitos suscritos. En EAAB-ESP promovemos, en todos los niveles de la organización, la res-ponsabilidad en la gestión integral de los riesgos laborales, el cuidado de sí mismo y del otro. Es deber de todos reportar las condiciones y actos inseguros y el desarrollo de las actividades de manera sana, segura y gratificante.
Agosto	Autoevaluación del subsistema en la EAAB-ESP, basado en los requisitos mínimos descritos en el anexo técnico número 1 de la Resolución 1111 de 2017 del Ministerio de Trabajo: el resultado fue de 78% de implementación.

Septiembre Octubre	Participación en el simulacro distrital de evacuación, el cual es punto de partida para la actualización de los planes de emergencia por centro de trabajo en la Empresa.
Diciembre	Ajuste de las minutas de los contratos de la EAAB-ESP incorporando los debes o requisitos que deben cumplir los contratistas en el Sistema. Adicionalmente, se inició la identificación de las necesidades de entrenamiento, capacitación y/o formación asociadas al Sistema, las cuales se incorporarán en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2018.

Para contribuir al cumplimiento del indicador estratégico, adicionalmente se desarrollaron dos proyectos:

Registro de los accidentes laborales reconocidos por la ARL.

El desarrollo de este proyecto se enfocó en mejorar el proceso de reporte, investigación y seguimiento de los accidentes de trabajo, información que se encuentra contenida en el procedimiento "M4FH0709P Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo" y sus documentos relacionados, así como en la norma de servicio de la Empresa NS-137 "Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo".



Así mismo, el Informe de control y verificación de investigación d e accidentes de trabajo se encuentra en los productos definidos en el procedimiento "M4FH0709P Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo", dado que todos los accidentes de trabajo deben ser investigados y dicho proceso debe cumplir con criterios de calidad, oportunidad y seguimiento, según lo establecido en la Resolución 1401 de 2007 del Ministerio de Protección Social, "Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo", y la NTC 3701 "Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes y enfermedades laborales". Adicionalmente, se realizaron mesas de trabajo para identificar las necesidades de actualización y la definición del cronograma de trabajo para la la revisión y mejoramiento del procedimiento.

Definir estrategias para controlar los riesgos inherentes a sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Se diseñó y puso a prueba un módulo de georreferencia para el control de extintores en áreas locativas, el cual permite reportar la ubicación, estado y fecha de expiración de estos elementos, así como el responsable de los botiquines ubicados en las distintas áreas de la Empresa. En la actualidad se trabaja en los mapas que usa la herramienta a fin de actualizar la información y pasar a productivo su uso.

En agosto se actualizaron las fichas técnicas de dotación y elementos de protección personal (EPP), las cuales son base en el proceso de contratación de dichos elementos.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP						
#	Temática	Número GRI Estándar	Título GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	N° Página
1	Fundamentos	GRI 101	Fundamentos	101-1	Principios para la elaboración de informes	4
2	Fundamentos	GRI 101	Fundamentos	101-2	Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad	4
3	Fundamentos	GRI 101	Fundamentos	101-3	Redacción de declaraciones relacionadas con el uso de los Estándares GRI	4
4	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-1	Nombre de la organización	3
5	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	33
6	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-3	Ubicación de la sede	41
7	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-4	Ubicación de las operaciones	41
8	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-5	Propiedad y forma jurídica	4
9	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-6	Mercados servidos	41
10	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-7	Tamaño de la organización	7, 42
11	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7
12	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-9	Cadena de suministro	38
13	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	NA
14	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-11	Principio o enfoque de precaución	8
15	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-12	Iniciativas externas	NA
16	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-13	Afiliación a asociaciones	32
17	Contenidos Generales	GRI 102	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3
18	Contenidos Generales	GRI 102	Estrategia	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	ND
19	Contenidos Generales	GRI 102	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	5
20	Contenidos Generales	GRI 102	Ética e integridad	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	ND
21	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	6
22	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-19	Delegación de autoridad	7
23	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	NA
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	20, 258
25	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	6
26	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	6
27	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	6
28	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-25	Conflictos de intereses	ND
29	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	5
30	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	NA
31	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	ND
32	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	12
33	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pág. web
34	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	12
35	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	ND
36	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	11
37	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	11
38	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-35	Políticas de remuneración	7
39	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-36	Proceso para determinar la remuneración	ND
40	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	NA
41	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-38	Ratio de compensación total anual	NA
42	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	NA

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP

#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	N° Página
42	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	NA
43	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	10
44	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva	258
45	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	10
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	20
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	20
48	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	NA
49	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	4
50	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-47	Lista de temas materiales	4
51	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-48	Reexpresión de la información	NA
52	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-49	Cambios en la elaboración de informes	NA
53	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-50	Periodo objeto del informe	4
54	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-51	Fecha del último informe	4
55	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-52	Ciclo de elaboración de informes	4
56	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	308
57	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	4
58	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-55	Índice de contenidos GRI	304
59	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-56	Verificación externa	ND
60	Estándares Universales	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	44
61	Estándares Universales	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	44
62	Estándares Universales	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-3	El enfoque de gestión y sus componentes	44
63	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	48
64	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	48
65	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	48
66	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	NA
67	Económico	GRI 202	Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	7
68	Económico	GRI 202	Presencia en el mercado	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	NA
69	Económico	GRI 203	Impactos Económicos Indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	62
70	Económico	GRI 203	Impactos económicos indirectos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	ND
71	Económico	GRI 204	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	ND
72	Económico	GRI 205	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	ND
73	Económico	GRI 205	Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	122
74	Económico	GRI 205	Anticorrupción	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	ND
75	Económico	GRI 206	Competencia Desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	100
76	Ambiental	GRI 301	Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	39
77	Ambiental	GRI 301	Materiales	301-2	Insumos reciclados utilizados	139
78	Ambiental	GRI 301	Materiales	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	139
79	Ambiental	GRI 302	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	139
80	Ambiental	GRI 302	Energía	302-2	Consumo energético fuera de la organización	139

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP						
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	N° Página
81	Ambiental	GRI 302	Energía	302-3	Intensidad energética	139
82	Ambiental	GRI 302	Energía	302-4	Reducción del consumo energético	139
83	Ambiental	GRI 302	Energía	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	139
84	Ambiental	GRI 303	Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	39
85	Ambiental	GRI 303	Agua	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	39
86	Ambiental	GRI 303	Agua	303-3	Agua reciclada y reutilizada	39
87	Ambiental	GRI 304	Biodiversidad	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	273
88	Ambiental	GRI 304	Biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	273
89						148, 153
90	Ambiental	GRI 304	Biodiversidad	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	189
91	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	139
92	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	139
93	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	139
94	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	139
95	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	139
96	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	145
99	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	164. 211
100	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-3	Derrames significativos	164. 211
101	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-4	Transporte de residuos peligrosos	164
102	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	164
103	Ambiental	GRI 307	Cumplimiento Ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	119
104	Ambiental	GRI 308	Evaluación Ambiental	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	NA
105	Ambiental	GRI 308	Evaluación Ambiental	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	ND
106	Social	GRI 401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	7
107	Social	GRI 401	Empleo	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	NA
108	Social	GRI 401	Empleo	401-3	Permiso parental	Convención colectiva
109	Social	GRI 402	Relaciones trabajador - empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	NA
110	Social	GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador – empresa de salud y seguridad	Convención colectiva
111	Social	GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	246
112	Social	GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	246
113	Social	GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	246
114	Social	GRI 404	Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	273

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP						
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	N° Página
115	Social	GRI 404	Formación y enseñanza	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	273
116	Social	GRI 404	Formación y enseñanza	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	273
117	Social	GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	270
118	Social	GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	270
119	Social	GRI 406	No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	270
120	Social	GRI 407	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	NA
121	Social	GRI 408	Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	NA
122	Social	GRI 409	Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	NA
123	Social	GRI 410	Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	ND
124	Social	GRI 410	Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	NA
125	Social	GRI 411	Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	NA
126	Social	GRI 412	Evaluación de derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	ND
127	Social	GRI 412	Evaluación de derechos humanos	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	ND
128	Social	GRI 412	Evaluación de derechos humanos	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	ND
129	Social	GRI 413	Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	244, 253
130	Social	GRI 413	Comunidades locales	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	253
131	Social	GRI 414	Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	55, 266
132	Social	GRI 414	Evaluación social de los proveedores	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	266
133	Social	GRI 415	Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	NA
134	Social	GRI 416	Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	246
135	Social	GRI 416	Salud y seguridad de los clientes	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	280
136	Social	GRI 417	Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	280
137	Social	GRI 417	Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	280
138	Social	GRI 417	Marketing y etiquetado	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	280
139	Social	GRI 418	Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	280
140	Social	GRI 419	Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	100, 101

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP

Preparado por:

Secretaría General
Gerencia Corporativa Planeamiento y Control
Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
Gerencia Corporativa Ambiental
Gerencia Corporativa Financiera
Gerencia Corporativa Sistema Maestro
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente
Gerencia Jurídica
Gerencia de Tecnología

(102-53) Si requiere mayor información comuníquese al 3447000

Bogotá D.C., Septiembre 26 de 2018

Preparado por:

Dirección de Planeación y Control
de Resultados Corporativos

