

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 8.

PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 9.

1. Bienvenidos a la EAAB-ESP 11.
1.1 QUIENES SOMOS 12.
1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2) 12.
1.2.1 Servicio Acueducto 14.
1.2.2 Servicio alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de la cuenca El Salitre 14.
1.2.3 Servicios de laboratorio 15.
1.2.4 Servicios de operación, asesoría, estudios y diseños enfocados a la optimización de sistemas de abastecimiento y plantas de tratamiento 16.
1.2.5 Otros servicios técnicos 18.
1.3 NUESTRA INFRAESTRUCTURA (102-6,102-7) 19.
1.4 ZONAS DONDE PRESTAMOS NUESTROS SERVICIOS 21.
1.5 NUESTROS USUARIOS (102-6) 22.

2. TRANSPARENTES COMO EL AGUA 23.
2.1 GOBIERNO CORPORATIVO 24.
2.1.1 Nuestro Plan General Estratégico (102-14, 102-26) 24.
2.1.2 Nuestra Junta Directiva 27.
2.1.3 Nuestro equipo directivo 30.
2.1.4 Nuestros grupos de interés (102-42) 34.
2.1.5 Rendimos cuentas a nuestros grupos de interés 38.
2.1.6 Nuestros gremios (102-13) 44.
2.1.7 Nuestra empresa filial 46.
2.1.8 Nuestro relacionamiento con medios de comunicación 47.
2.1.9 Cambios significativos en la EAAB-ESP (102-10) 50.
2.2 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN 58.
2.2.1 Fortalecemos nuestro Sistema de Gestión de Calidad 58.
2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos (102-15) 59.
2.2.3 Nuestro índice de transparencia (205-1) 74.
2.2.4 Nuestro Código de Integridad: el valor de lo que somos (102-16) 75.
2.2.5 En contra de la corrupción (205-2) 79.
2.2.6 En contra de prácticas monopólicas y contra la libre competencia (206-1) 85.
2.2.7 Conflictos de interés (102-25) 86.
2.2.8 Nuestra gestión financiera 87.
2.2.9 Nuestra cadena de suministro 94.
2.2.10 Nuestras inversiones (203-1) 97.

TABLA DE CONTENIDO

3. AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES 108.

3.1 MEDIO AMBIENTE 109.
3.1.1 Normativa ambiental 109.
3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos 110.
3.1.3 Somos empresa carbono neutro 119.
3.1.4 Protegemos la biodiversidad y los cuerpos de agua (304-1, 304-2) 123.

4. NUESTRA EMPRESA, NUESTRO ORGULLO 136.

4.1 ASUNTOS DE CONSUMIDORES 137.
4.1.1 En la EAAB-ESP tienes toda nuestra atención 137.
4.1.2 Garantizamos los mejores estándares de calidad en la prestación del servicio 148.
4.2 DERECHOS HUMANOS 163.
4.2.1 Brindamos la mejor formación en derechos humanos (412-2)166 163.
4.2.2 Cero discriminación (406-1) 164.
4.2.3 Respetamos los derechos humanos 165.
4.2.4 Protegemos y respetamos el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva (407-1) 166.
4.3 COMUNIDAD Y DESARROLLO 167.
4.3.1 Nuestra comunidad 167.
4.3.2 Campamento ciudad de los sueños 177.
4.4 PRÁCTICAS LABORALES 182.
4.4.1 Nuestros colaboradores 182.
4.4.2 Rendimos cuentas a nuestros colaboradores (102-43, 102-44) 190.
4.4.3 Brindamos la mejor formación a nuestros colaboradores (404-1) 195.
4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores 200.
4.4.5 Evaluamos a nuestros colaboradores (404-3) 205.
4.4.6 Comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo 209.
4.4.7 Mayores beneficios para nuestros colaboradores 218.
4.4.8 Nuestros sindicatos 227.

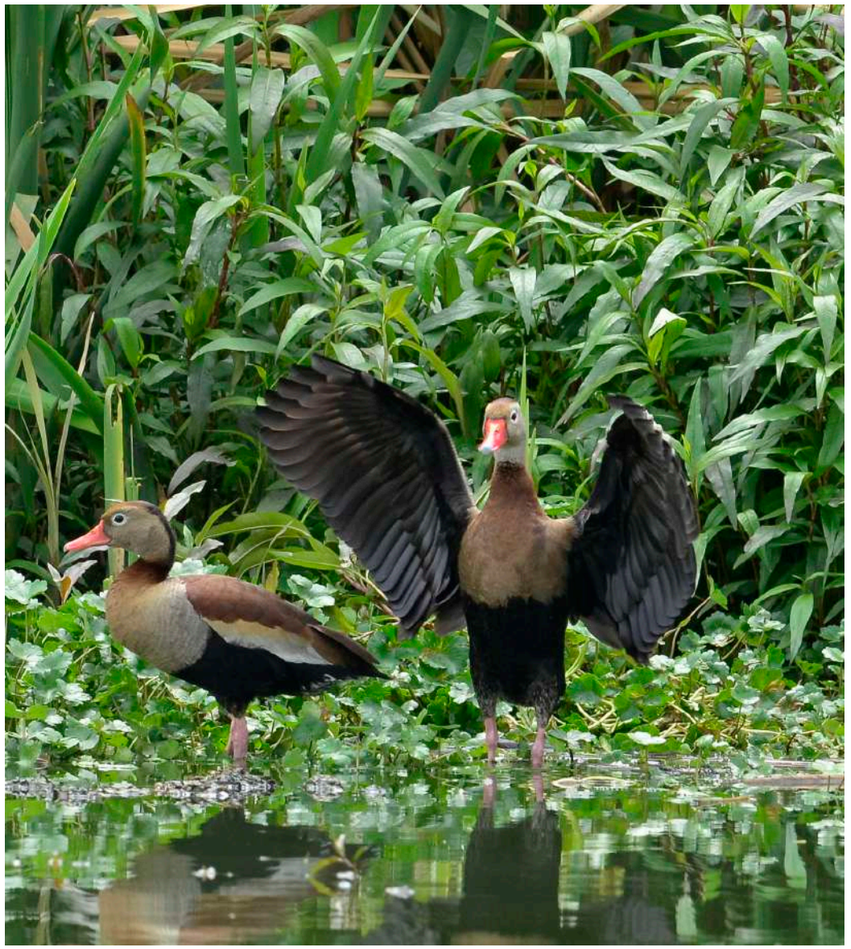


TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Sistema de Responsabilidad Social Empresarial EAAB-ESP. 9.
Figura 2. Matriz de coherencia, materialidad y desempeño (102-47, 103-1). 9.
Figura 3. Modelo Gestión Integral del Agua. 13.
Figura 4. Infraestructura para nuestros usuarios a diciembre de 2018. 20.
Figura 5. Zonas de prestación del servicio (102-4). 21.
Figura 6. Mapa de la visión. 24.
Figura 7. Síntesis estratégica. 25.
Figura 8. Estructura organizacional. 30.
Figura 9. Metodología de caracterización de grupos de interés. 34.
Figura 10. Objetivo general y objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés. 35.
Figura 11. Definición de líderes en la caracterización de grupos de interés. 35.
Figura 12. Grupos de interés de la EAAB-ESP (102-40). 37.
Figura 13. Encuesta grupo de interés medios de comunicación. 49.
Figura 14. Composición cartera UAESP con corte al 31 de diciembre de 2017. 55.
Figura 15. Composición cartera UAESP con corte al 31 de diciembre de 2018. 56.
Figura 16. Composición cartera UAESP con corte al 31 de diciembre de 2018. 57.
Figura 17. Política de administración de riesgos y oportunidades (102-14). 59
Figura 18. Líneas de defensa. 61.
Figura 19. Mapa de riesgos de gestión. 64.
Figura 20. Nivel de riesgo inherente y residual para los riesgos de gestión. 65.
Figura 21. Mapa de riesgos de corrupción. 66.
Figura 22. Nivel de riesgo inherente y residual para los riesgos de corrupción. 67.
Figura 23. Cambio climático versus canasta de bienes y servicios. 72.
Figura 24. Variación IPC. 72.
Figura 25. Índice de transparencia EAAB-ESP – Procuraduría. 74.
Figura 26. Evaluación de medidas de Integridad EAAB-ESP. 74.
Figura 27. Descripción cadena de suministro EAAB-ESP (102-9). 94.
Figura 28. Número total de proveedores implicados en la cadena de suministro de la EAAB-ESP discriminado por tipo (102-9). 95.



TABLA DE FIGURAS

Figura 29. Número total de proveedores implicados en la cadena de suministro de la EAAB-ESP discriminado por ubicación geográfica (102-9). 95.
Figura 30. Esquema de saneamiento del río Bogotá. 126.
Figura 31. Estadísticas canal videollamada. 142.
Figura 32. Estadísticas canal SMS. 142.
Figura 33. Estadísticas canal agendamiento IVR. 143.
Figura 34. Estadísticas canal kioscos. 144.
Figura 35. IRCA mensual por APS. 154.
Figura 36. Mantenimiento, instalación o reposición de pilas de muestreo según normatividad. 155.
Figura 37. Lavado de redes acueducto mediante aperturas de hidrantes. 155.
Figura 38. Mantenimiento, instalación y reposición de hidrantes. 155.
Figura 39. Proceso toma de muestra – laboratorio de aguas. 158.
Figura 40. Esquema del proceso de planeación de los servicios del laboratorio de aguas. 161.
Figura 41. Número total de empleados vinculados por tipo de género (102-8, 405-1). 183.
Figura 42. Número total de empleados vinculados por tipo de género (401-1, 405-1). 185.
Figura 43. Vinculación de nuevos empleados por tipo de género (401-1, 405-1). 186.
Figura 44. Capacitación por nivel y género. 196.
Figura 45. Número de eventos de capacitación por modalidad. 198.
Figura 46. Número de trabajadores evaluados por nivel. 207.
Figura 47. Resultados encuesta clima laboral y cultura organizacional. 208.
Figura 48. Variables resultantes de la medición de cultura organizacional. 208.
Figura 49. Número de accidentes de trabajo (403-2). 211.
Figura 50. Días de permiso parental por género (401-3). 215.



TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Servicio Acueducto. 14.
Tabla 2. Servicio público domiciliario de alcantarillado. 14.
Tabla 3. Tratar las aguas residuales de la cuenca El Salitre. 14.
Tabla 4. Subproducto- Biosólido. 15.
Tabla 5. Calibración de medidores. 15.
Tabla 6. Caracterización de aguas crudas, tratadas y residuales. 15.
Tabla 7. Clasificación y resistencia de suelos y materiales de construcción. 15.
Tabla 8. Sistema de Abastecimiento. 16.
Tabla 9. Sistema de Conducción en red matriz y distribución en redes menores. 16.
Tabla 10. Infraestructura de redes en kilómetros. 19.
Tabla 11. Infraestructura en embalses - Mill m3 a diciembre de cada año. 19.
Tabla 12. Infraestructura en plantas de tratamiento - Agua tratada y suministrada (m3/s). 20.
Tabla 13. Suscriptores acueducto y alcantarillado 2018. 22.
Tabla 14. Consumo 2018 en millones de m3. 22.
Tabla 15. Alineación valores Código de Integridad con los principios y valores corporativos del Plan General Estratégico 2016-2020. 25.
Tabla 16. Modificaciones del Plan General Estratégico 2016-2020. 26.
Tabla 17. Estructura Junta Directiva EAAB-ESP (102-22, 102-23). 27.
Tabla 18. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés. 36.
Tabla 19. Definición de grupos de interés (102-40). 37.
Tabla 20. Información de calidad y en lenguaje comprensible. 39.
Tabla 21. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. 39.
Tabla 22. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas. 43.
Tabla 23. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional. 43.
Tabla 24. Caracterización grupo de interés: Organizaciones – Gremios y Competencia (102-21, 102-43, 102-44). 45.
Tabla 25. Caracterización grupo de interés: Organizaciones – Empresas filiales (102-21, 102-43, 102-44). 46.
Tabla 26. Noticias a medios de comunicación. 47.
Tabla 27. Caracterización grupo de interés: Medios de Comunicación (102-21, 102-43, 102-44). 48.
Tabla 28. Indicadores durante la emergencia. 52.
Tabla 29. Pagos autorizados por UAESP 2018. 56.
Tabla 30. Valoración inherente y residual para los riesgos de gestión. 64.
Tabla 31. Valoración inherente y residual para los riesgos de corrupción. 66.
Tabla 32. Riesgos de gestión y corrupción ubicados en el nivel importante. 67.
Tabla 33. Riesgos de corrupción ubicados en el nivel importante (31- dic- 2018) (205-1). 69.
Tabla 34. Planes formulados para oportunidades empresariales. 70.
Tabla 35. Plan de Integridad (102-17). 77.
Tabla 36. Actos de corrupción en materia disciplinaria según Directiva 008 de 2018 (205-3). 83.
Tabla 37. Actos de corrupción en materia disciplinaria según Sistema de Información Disciplinaria del Distrito Capital (205-3). 83.
Tabla 38. Actos de corrupción en materia disciplinaria según Directiva 008 de 2018 (205-3). 84.
Tabla 39. Acciones jurídicas en curso relacionadas con infracciones a la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia (206-1). 85.
Tabla 40. Estado de situación financiera en miles de pesos (102-7). 88.
Tabla 41. Estado del resultado integral en miles de pesos (102-7). 89.
Tabla 42. Estado de cambios en el patrimonio en miles de pesos (102-7). 90.
Tabla 43. Estado de flujos de efectivo en miles de pesos (102-7). 91.
Tabla 44. Saldos del portafolio de deuda a corto y largo plazo (102-45). 92.
Tabla 45. Valor económico directo generado y distribuido EAAB-ESP 2018 en millones de pesos (201-1). 93.
Tabla 46. Caracterización grupo de interés: Proveedores (102-21, 102-43, 102-44). 96.
Tabla 47. Ejecución acumulada del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP. 97.
Tabla 48. Ejecución de compromisos del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP. 98.
Tabla 49. Ejecución 2018 del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP en pesos. 99.
Tabla 50. Ejecución del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP en metas físicas (203-2). 102.

TABLA DE TABLAS

Tabla 51. Extracción de agua por fuente (303-1). 110.
Tabla 52. Extracción de agua superficial por fuente (303-1). 111.
Tabla 53. Fuentes de agua superficial significativamente afectadas por la extracción de agua (303-2). 112.
Tabla 54. Consumo energético por fuentes de energía (302-1). 113.
Tabla 55. Consumo energético (302-1). 113.
Tabla 56. Reducción del consumo energético (302-4, 302-5). 114.
Tabla 57. Residuos por tipo y método de eliminación (306-2). 116.
Tabla 58. Materiales utilizados en plantas de tratamiento (301-1). 117.
Tabla 59. Materiales utilizados en servicio de alcantarillado (301-1). 118.
Tabla 60. Principales indicadores de la gestión de huella de carbono. 121.
Tabla 61. Energía generada versus emisiones reducidas. 121.
Tabla 62. Ingresos obtenidos por venta de energía. 121.
Tabla 63. Exención impuesto al carbono. 121.
Tabla 64. Valor de la biodiversidad caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido para el Sistema Chingaza (304-1). 125.
Tabla 65. Desarrollo de campañas de caracterización de monitoreo de olores en la PTAR El Salitre. 128.
Tabla 66. Mercados servidos por prestación directa (102-6). 137.
Tabla 67. Mercados servidos por prestación de venta de agua en bloque (102-6). 140.
Tabla 68. Caracterización grupo de interés: Usuarios (102-21, 102-43, 102-44). 141.
Tabla 69. Total de agendamientos por punto de atención. 143.
Tabla 70. Cronograma ferias de servicio Alcaldía. 144 .
Tabla 71. IQR 2018. 145.
Tabla 72. IQR por APS 2018. 145.
Tabla 73. IQR Bogotá. 145.
Tabla 74. IQR Soacha y Gachancipá. 145.
Tabla 75. Total de reclamaciones recibidas por terceros. 146.
Tabla 76. Continuidad 2018. 148.
Tabla 77. Diagnóstico de redes locales en barrios legales y barrios pendientes de instalar redes locales de acueducto 2005-2018. 149.
Tabla 78. Construcción de redes locales de acueducto en kilómetros. 149.
Tabla 79. Construcción de redes locales de acueducto en kilómetros. 150.
Tabla 80. Diagnóstico de redes locales en barrios legales y barrios pendientes de instalar redes locales de alcantarillado sanitario 2005-2018. 150.
Tabla 81. Construcción de redes locales de alcantarillado sanitario en kilómetros. 151.
Tabla 82. Construcción de redes locales de alcantarillado sanitario en kilómetros. 151.
Tabla 83. Diagnóstico de redes locales en barrios legales y barrios pendientes de instalar redes de alcantarillado pluvial 2005-2018. 153.
Tabla 84. IRCA 2018. 153.
Tabla 85. IRCA mensual Bogotá 2018. 154.
Tabla 86. Procedimientos específicos del laboratorio de aguas asociados a la prestación del servicio (417-1). 160.
Tabla 87. Caracterización grupo de interés: Comunidad (102-21, 102-43, 102-44). 167.
Tabla 88. Actividades comerciales con la comunidad. 167.
Tabla 89. Actividades operativas con la comunidad. 167.
Tabla 90. Talleres o charlas con la comunidad. 168.
Tabla 91. Recorridos interpretativos con la comunidad. 168.
Tabla 92. Recorridos interpretativos con la comunidad. 168.
Tabla 93. Información Comités de Veeduría en Obras 2018. 169.
Tabla 94. Comités de Desarrollo y Control Social 2018. 169.
Tabla 95. Visitas guiadas/recorridos pedagógicos con comunidades 2018. 174.
Tabla 96. Jornadas PTAR al barrio 2018. 174 .
Tabla 97. Caracterización grupo de interés: Colaboradores (102-21, 102-43, 102-44). 182.
Tabla 98. Número total de empleados vinculados por clase de contrato (102-8). 182.
Tabla 99. Número total de empleados vinculados por nivel (102-8). 183.
Tabla 100. Número total de directivos vinculados por sede (202-2). 183.
Tabla 101. Número total de empleados vinculados por rango de edad (102-8). 184.
Tabla 102. Rotación de empleados vinculados por clase de contrato (401-1). 184.
Tabla 103. Rotación de empleados vinculados por nivel (401-1). 185.

TABLA DE TABLAS

Tabla 104. Rotación de empleados vinculados por rango de edad (401-1). 185.
Tabla 105. Vinculación de nuevos empleados por clase de contrato (401-1). 186.
Tabla 106. Vinculación de nuevos empleados por nivel (401-1). 186.
Tabla 107. Vinculación de nuevos empleados por rango de edad (401-1). 187.
Tabla 108. Número total de contratistas de prestación de servicios persona natural por categoría (102-8). 187.
Tabla 109. Número total de contratistas de prestación de servicios persona natural por rango de edad (102-8). 188.
Tabla 110. Número total de nuevos contratistas de prestación de servicios persona natural por categoría (401-1). 188.
Tabla 111. Número total de nuevos contratistas de prestación de servicios persona natural por rango de edad (401-1). 189.
Tabla 112. Principales logros 2018 EAAB-ESP. 191.
Tabla 113. Principales retos 2019 EAAB-ESP. 192.
Tabla 114. Resultados encuesta evento rendición de cuentas a colaboradores 2018 EAAB-ESP. 193.
Tabla 115. Estadísticas de capacitación por número de trabajadores, género y rango de edad. 195.
Tabla 116. Estadística de capacitación por número de trabajadores, género y nivel. 195.
Tabla 117. Eventos de capacitación 2018 EAAB-ESP. 196.
Tabla 118. Número total de asistentes del programa de liderazgo de resolución de conflictos y comunicación asertiva con Universidad de la Sábana. 198.
Tabla 119. Número total de asistentes del programa de liderazgo de resolución de conflictos y comunicación asertiva con Universidad de la Sábana. 199.
Tabla 120. Asignación salarial para por nivel (102-38, 405-2). 201.
Tabla 121. Ratio de la escala salarial frente al salario mínimo por nivel (202-1). 201.
Tabla 122. Asignación salarial para el nivel directivo (102-35). 202.
Tabla 123. Resultados evaluación del desarrollo y la eficiencia. 207.
Tabla 124. Representante del COPASST (403-1). 210.
Tabla 125. Número de accidentes de trabajo por nivel (403-2, 403-3). 211.
Tabla 126. Número de accidentes de trabajo por áreas (403-2, 403-3). 212.
Tabla 127. Número de accidentes de trabajo por tipo de lesión (403-2). 212.
Tabla 128. Índice de frecuencia (403-2). 213.
Tabla 129. Índice de severidad (403-2). 213.
Tabla 130. Índice de lesiones incapacitantes (403-2). 213.
Tabla 131. Índice de prevalencia (403-2). 213.
Tabla 132. Índice de incidencia (403-2). 214.
Tabla 133. Índice de ausentismo (403-2). 214.
Tabla 134. Caracterización grupo de interés: Organizaciones Sindicatos (102-21, 102-43, 102-44). 227.
Tabla 135. Mecanismos de relacionamiento con los sindicatos 2018. 227.
Tabla 136. Espacios de diálogo entre la alta gerencia y los sindicatos 2018. 228.

INTRODUCCIÓN

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.

Nuestro sistema de responsabilidad social empresarial refleja el desempeño empresarial del entorno económico a través del Gobierno corporativo y Prácticas justas de operación, el entorno ambiental y el entorno social a través de cuatro programas: Prácticas laborales, Derechos humanos, Comunidad y desarrollo y Asuntos de consumidores.

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).

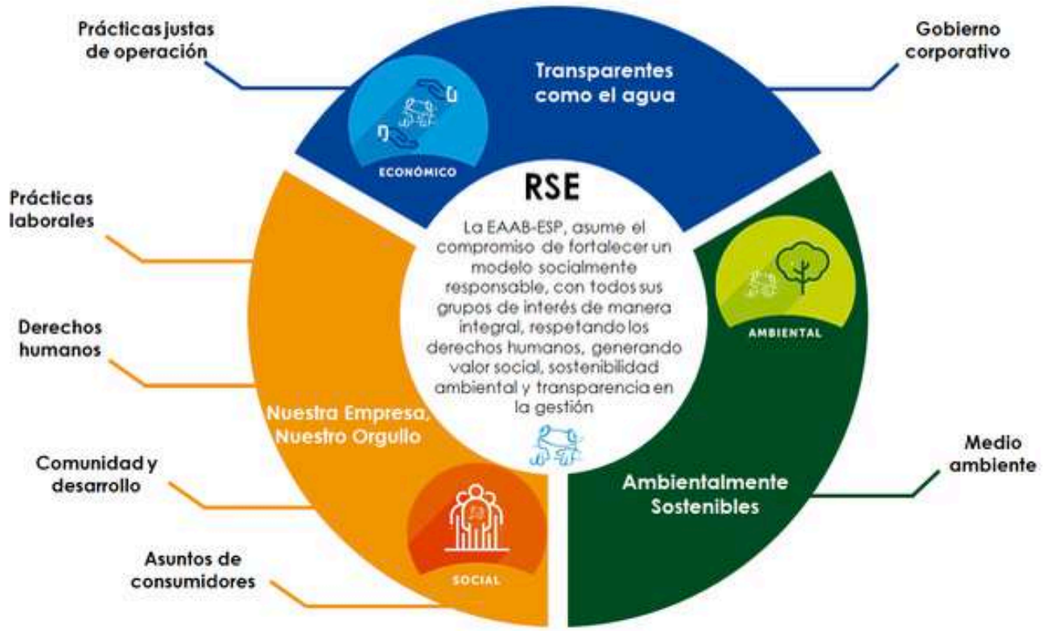
Cordialmente,
Lady Johanna Ospina Corso
Gerente General (e)
(102-32)



PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

El informe de Sostenibilidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá comprende la gestión realizada al 31 de diciembre de 2018 (102-50) como mecanismo de rendición de cuentas del elemento información, donde se comunica a todos los grupos de interés el desempeño de la EAAB-ESP en los entornos económico, social y ambiental que hacen parte del sistema de Responsabilidad Social Empresarial RSE.

Figura 1. Sistema de Responsabilidad Social Empresarial EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Este informe se realiza anualmente (102-52) desde 2008 (102-51), siguiendo los lineamientos internacionales de reporte del desempeño de la EAAB-ESP en sostenibilidad, aplicando de manera exhaustiva (102-49) los estándares Global Reporting Initiative - GRI (101-1, 101-2, 101-3, 102-48, 102-54) y dando respuesta a los requerimientos de comunicación establecidos por los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El principio de materialidad se manifiesta en la matriz de coherencia del sistema RSE, donde se articulan los entornos económico, social y ambiental con los estándares GRI, principios del Pacto Global, numerales de la ISO 26000 y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Figura 2. Matriz de coherencia, materialidad y desempeño (102-47, 103-1).



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

PRESENTACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

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 (102-46).

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 (102-46).

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 (102-46).

El informe está organizado en cuatro capítulos. El primero “Bienvenidos a la EAAB-ESP” describe el perfil de la Empresa, el segundo “Transparentes como el agua” muestra el desempeño del entorno económico a través del Gobierno corporativo y Prácticas justas de operación, el tercero “Ambientalmente Sostenibles” refleja el desempeño del entorno ambiental y el cuarto “Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo” relaciona el desempeño del entorno social a través de cuatro programas: Prácticas laborales, Derechos humanos, Comunidad y desarrollo y Asuntos de consumidores (102-46, 103-2, 103-3).

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, con el fin de afianzar los canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés pone a disposición la línea de atención +57 1 3447055 para conocer sus inquietudes, dudas, comentarios, felicitaciones, sugerencias o consultas sobre el Informe de Sostenibilidad, las cuales esperamos responder en la próxima versión de este informe (102-53).



BIENVENIDOS A LA EAAB-ESP



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

1.1 QUIENES SOMOS

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, de carácter oficial, prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente y el Distrito Capital es propietaria del 100% (102-5). La estructura se encuentra organizada en función del máximo órgano de gobierno denominado Junta Directiva y del Gerente General que ostenta la administración y representación legal y administrativa (102-18).



1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2)

La EAAB-ESP entrega agua potable y efectúa saneamiento básico en términos del servicio de alcantarillado sanitario y pluvial a través de la gestión integral del recurso hídrico que inicia con la conservación del Sistema Hídrico, de allí se realiza la producción de agua potable con la captación en las fuentes de agua superficial, pasando por las plantas de tratamiento PTAP y luego el transporte y la conducción a través del sistema matriz de acueducto para terminar con la distribución a través de las redes menores de acueducto, esto permite asegurar el suministro de agua potable en las viviendas, industrias e instituciones y comercializadores del servicio de agua en bloque. Después de ser utilizado, el recurso es recogido y separado donde sea posible. Las aguas lluvias y residuales son recolectadas a través de las redes locales y secundarias de alcantarillado, para luego ser transportadas por el sistema troncal pluvial a los cuerpos de agua y las aguas residuales de la parte norte de la ciudad; ser llevadas a través de la cuenca del río Salitre hasta la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) El Salitre y, después de tratadas, ser dispuestas en la fuente receptora el Río Bogotá.

El sistema de abastecimiento soporta la fase 1 de producción de agua potable, el cual está distribuido en el sistema Chingaza, sistema Sumapaz y sistema Tibitoc-Agregado Norte.

El sistema Chingaza incluye los embalses de Chuza y San Rafael y el subsistema río Blanco y cuenta con la planta de tratamiento no convencional de filtración directa Francisco Wiesner. El sistema Sumapaz cuenca alta del río Tunjuelo incluye los embalses La Regadera y Chisacá y la laguna de Los Tunjos o Chisacá; el cual cuenta con las plantas de tratamiento convencional de La Laguna y El Dorado y el subsistema Cerros Orientales, que a su vez cuenta con las plantas de tratamiento Vitelma y Yomasa. Finalmente, el sistema Tibitoc-Agregado Norte incluye el embalse de Aposentos y los embalses de Neusa (Corporación Autónoma Regional, CAR, Cundinamarca), Sisga (CAR, Cundinamarca) y Tominé (Empresa de Energía de Bogotá S.A.-ESP), que aunque no son de propiedad de la EAAB-ESP cumplen con la función de regular el Río Bogotá. Adicionalmente, cuenta con la planta de tratamiento convencional de Tibitoc, la cual fue recibida a partir del mes de marzo de 2018 con el propósito de continuar su operación y mantenimiento directamente por la EAAB-ESP.

El sistema de conducción y distribución de agua potable en redes matrices y menores soporta la fase de transporte y conducción de agua potable, el cual se extiende a lo largo de más de 8.000 km de redes, además de las conducciones de agua tratada desde las plantas de tratamiento hasta los tanques de almacenamiento y compensación, las estaciones de bombeo para garantizar el suministro de agua potable a las viviendas, industrias e

1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2)

instituciones, así como a los comercializadores del servicio de agua en bloque de Bogotá y de municipios como La Calera, Chía, Cajicá, Tocancipá, Gachancipá, Sopó, Cota, Funza, Madrid, Mosquera y Soacha, entre otros.

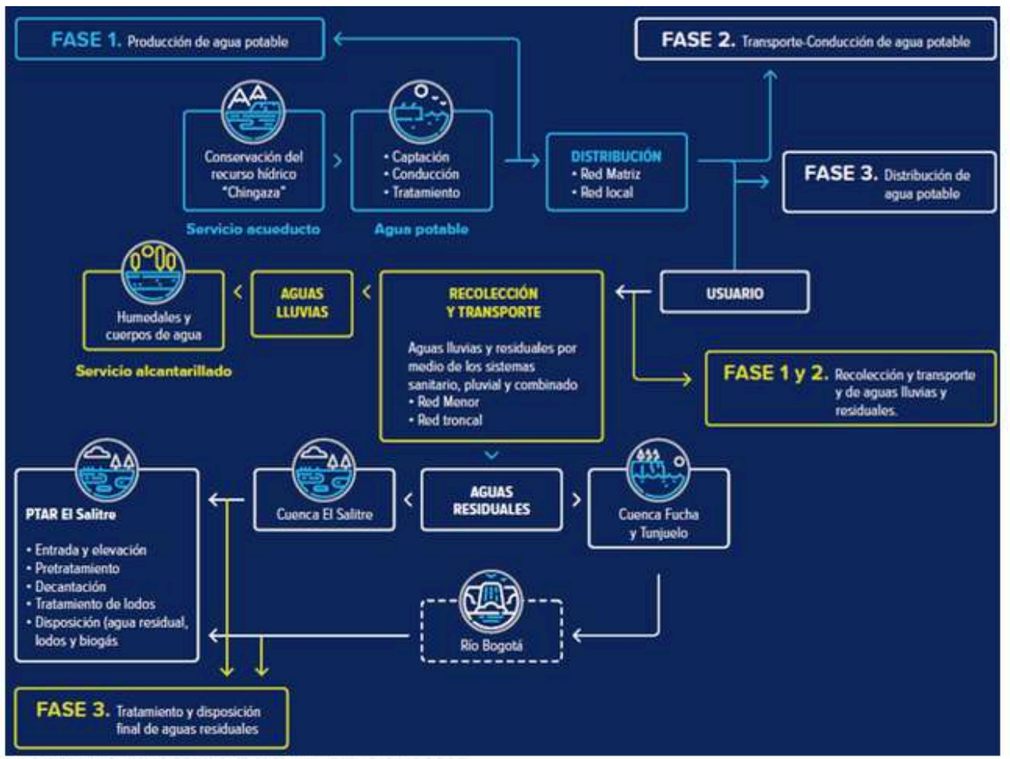
La EAAB-ESP cuenta con un moderno Centro de Control para la operación del sistema matriz de acueducto y apoyo al sistema de alcantarillado estaciones elevadoras) a través del sistema automatizado que potencia la eficiencia de los sistemas de acueducto y alcantarillado mediante la supervisión, control, operación automatizada y obtención de información en tiempo real de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento, estructuras de control, válvulas instaladas en las redes matrices que permiten el manejo macro de la infraestructura de acueducto y de las estaciones de bombeo de drenaje de la ciudad, de acuerdo a las estrategias, modos y niveles de operación establecidos por la Empresa.

La calidad del agua suministrada está certificada por la Secretaría Distrital de Salud, que evalúa y otorga anualmente la Certificación Sanitaria de Calidad del Agua para Consumo Humano.

El sistema de recolección, transporte y disposición de aguas lluvias y residuales se realiza a través del sistema de estructuras y tuberías usadas para recolectar y transportar las aguas residuales desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierte o se trata que soporta el servicio de alcantarillado sanitario; a través del conjunto de tuberías que conforman el sistema de evacuación de aguas lluvias que se captan a través de los sumideros para luego ser dispuestos a la red troncal, que soportan la red local de alcantarillado pluvial; a través del conjunto de colectores y box culvert que define la estructura básica del drenaje de un sistema de alcantarillado sanitario y pluvial conduciendo los caudales que recibe hasta un cuerpo receptor (ríos, canales, quebradas y humedales) que soporta el sistema troncal de alcantarillado.

Las aguas residuales recogidas son dirigidas a la planta de tratamiento El Salitre donde se extraen residuos, grasas, arenas, y materia orgánica, mediante procesos físicos, químicos y biológicos antes de realizar su vertimiento al río Bogotá. Su capacidad es suficiente para tratar 30% de las aguas residuales de Bogotá.

Figura 3. Modelo Gestión Integral del Agua.



Fuente: Portafolio de productos y servicios.

1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2)

A continuación se detalla la caracterización de los productos y servicios que presta la EAAB-ESP:

1.2.1 Servicio Acueducto

Es la distribución de agua apta para el consumo humano incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua (agua potable suministrada en los puntos de conexión y entrega establecidos).

Tabla 1. Servicio Acueducto.

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 24 horas continuas.
	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

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

1.2.2 Servicio alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de la cuenca El Salitre

Es la distribución de agua apta para el consumo humano incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua (agua potable suministrada en los puntos de conexión y entrega establecidos).

Tabla 2. Servicio público domiciliario de alcantarillado.

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.

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

Tabla 3. Tratar las aguas residuales de la cuenca El Salitre.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Entes ambientales: (Secretaria Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente, CAR) *Comunidad *Entes de Control	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 % DBO5
	Continuidad en el tratamiento de las aguas residuales	Caudal medio de agua tratada Q= 4 M3/S

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2)

Tabla 4. Subproducto- Biosólido.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Entes ambientales: (Secretaria 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%

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

1.2.3 Servicios de laboratorio

Tabla 5. 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 MPMU0602F02 "Información de servicios de calibración de medidores"

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

Tabla 6. 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"

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

Tabla 7. 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 MPMU0601F04 "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 MPMU0601F04 "Estipulaciones técnicas y condiciones de servicios del Laboratorio de Suelos"

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2)

1.2.4 Servicios de operación, asesoría, estudios y diseños enfocados a la optimización de sistemas de abastecimiento y plantas de tratamiento

Tabla 8. Sistema de Abastecimiento.

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
Servicio de asesoría técnica	Operación y control de aguas superficiales y subterráneas	Servicio de asesoría para los temas relacionados con captación de aguas superficiales y subterráneas, aducción en conductos a flujo libre y a presión, tratamiento de agua apta para consumo humano utilizando varios tipos de tecnología e insumos	Empresas públicas de servicios domiciliarios, empresas consultoras y constructoras, instituciones descentralizadas de orden regional, universidades y entidades educativas y municipios
	Interventorías técnicas, administrativas de diferentes tipos de proyectos	Asesoría técnica, acompañamiento, gestión operacional, personal técnico, personal profesional, equipos, planta potabilizadora portátil, equipo de succión, equipo de presión, personal de laboratorio.	Empresas públicas de servicios domiciliarios, empresas consultoras y constructoras, instituciones descentralizadas de orden regional, universidades y entidades educativas y municipios

Fuente: Portafolio de productos y servicios.



Tabla 9. Sistema de Conducción en red matriz y distribución en redes menores.

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
Operación, asesoría, estudios y diseños enfocados al almacenamiento, conducción y distribución de agua potable	Planeación y desarrollo de Planes Maestros de Acueducto	Estudios de Factibilidad, diseño conceptual para sistema matriz de acueducto.	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
	Operación y control sistemas matrices de Acueducto	Estudios y definición de estrategias optimizadas para la correcta operación y control de sistemas de acueducto. Automatización de los sistemas utilizando lógicas operacionales.	
	Consultoría y asesoría en la Implementación de Centro de Control	• Estudios y planificación de sistemas de automatismo incorporados a un Centro de Control para la operación de Sistemas de Acueducto. • Estudios de implementación y optimización de sistema de medición e instrumentación de variables de operación y calidad de agua en sistemas de acueducto.	
Operación, asesoría, estudios y diseños enfocados a la recolección, conducción, disposición de aguas servidas	Operación de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado	Operación integral de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado para zonas urbanas de municipios y entidades territoriales de pequeña, mediana y gran escala. Esta operación incluye los subsistemas de: • Captación y Plantas de Potabilización • Distribución de acueducto en redes matrices y menores • Gestión comercial de usuarios, lectura, facturación, crítica, corte y reconexión, nuevos usuarios • Operación de redes de alcantarillado menor y troncal • Operación de plantas de tratamiento de aguas residuales	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2)

Tabla 9. Sistema de Conducción en red matriz y distribución en redes menores.

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
Planeación, ejecución, implantación en programas de control de agua no contabilizada, de detección de fugas o de sectorización	Sectorización de Infraestructura de Acueducto	Estudios Conceptuales y Diseños para la implementación de proyectos de sectorización de infraestructura de sistemas de acueducto, para optimizar la funcionalidad y operatividad del sistema.	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado. Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
	Macromedición de parámetros de Operación	Diseño e implementación de sistemas de macromedición	
	Sistemas de Detección de Fugas	Búsqueda sistemática de fugas en tanques y redes de acueducto.	
	Formulación de Programas de Control de Pérdidas	Definición de metodologías para reducción de pérdidas de agua en los sistemas de acueducto.	
Estudios especializados	Estudios de Población y Demanda	Estudios de proyección de Población y Demanda de Agua Potable para concentraciones Urbanas	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
	Estudios de Modelación Hidráulica	Conceptualización y planificación de Estudios de Modelación Hidráulica para Sistemas de Acueducto	Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
	Gestión de Mitigación de la Vulnerabilidad Operativa	Establecimiento de estrategias y estudios para mitigar la vulnerabilidad Operativa y Emergencias que se generen dentro de las ciudades o municipios.	

Fuente: Portafolio de productos y servicios.

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
Gestión de mantenimiento de redes	Gestión de Mantenimiento Preventivo de Sistemas de Acueducto	Estudios y estructuración de programas para reducir eventuales daños de sistemas de acueducto, implementando planes de rehabilitación de la infraestructura y priorizando la ejecución de los mismos.	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado
	Gestión de Mantenimiento Correctivo de Infraestructura de Acueducto	Establecimiento de metodologías para reparaciones de tanques, estaciones de bombeo, estructuras hidráulicas, y redes por tipo diámetro.	
Gerencia y asesorías de planes de agua potable y saneamiento básico	Asesorías Técnicas	• Asesoría Técnica en la Implementación de Planes de Desarrollo Sectorial para el manejo y optimización de recursos para los servicios de acueducto y alcantarillado. • Evaluación y conceptualización de proyectos para su viabilización técnica en las áreas de acueducto y alcantarillado. • Asesoría Técnica en la Identificación y priorización de Proyectos Estratégicos para el desarrollo de planes maestros de inversión en los sectores de Acueducto y Alcantarillado • Asesoría Técnica y Gerenciamiento de Planes de Inversión y desarrollo de procesos de contratación con financiación de banca Multilateral.	Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado
Interventorías – supervisiones	Interventorías Técnicas, Administrativas de diferentes tipos de proyectos	• Interventoría Técnica y Administrativa de Planes Maestros de Acueducto, Alcantarillado y saneamiento Básico • Interventoría de Consultorías y Estudios de Factibilidad y Diseños Detallados para Infraestructura de Plantas de Tratamiento, Tanques, Estaciones de Bombeo, Redes de Conducción y Automatización de los servicios de Acueducto y Alcantarillado • Interventorías de Obras y Construcción de Infraestructura de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado	Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado

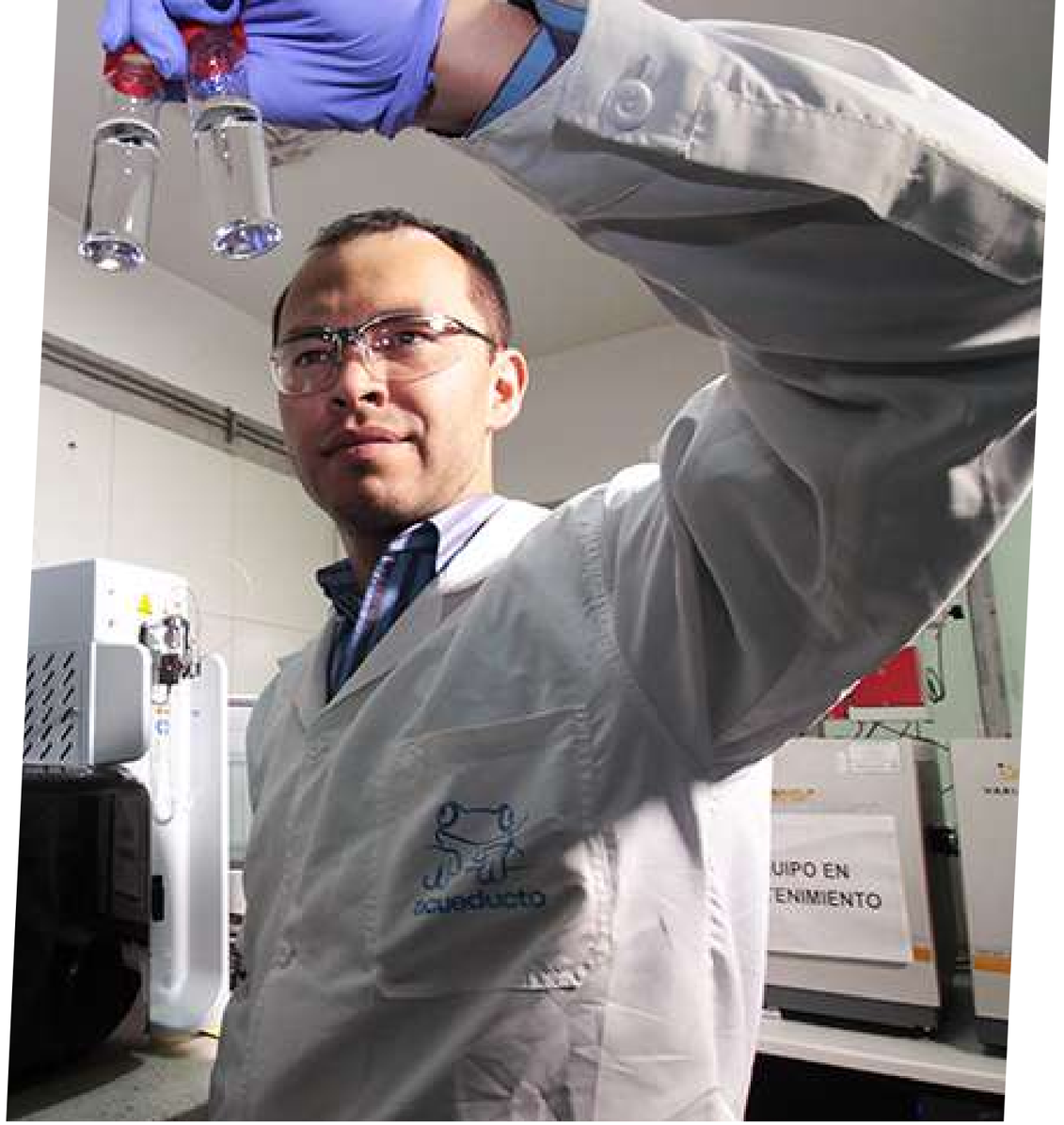
Fuente: Portafolio de productos y servicios.

1.2 NUESTROS SERVICIOS (102-2)

1.2.5 Otros servicios técnicos

La EAAB-ESP presta servicios técnicos a través de los Laboratorios de Aguas, Medidores, Suelos y Materiales y el área de Hidrología Básica a través de los cuales, los usuarios nacionales e internacionales pueden acceder a resultados confiables de análisis científicos, calibración de medidores y datos de mediciones hidrometeorológicas, realizados mediante el uso de avanzadas tecnologías. Dichos laboratorios son reconocidos entre los mejores en América Latina. Los servicios que prestan los laboratorios están acreditados por los organismos competentes en el país como son el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM).

Empresas nacionales, internacionales y la ciudadanía en general pueden solicitar los servicios de calibración de medidores de agua, análisis de parámetros fisicoquímicos, biológicos, microbiológicos y parasitológicos de agua tratada, cruda, residual, lodos, biosólidos y sedimentos en el laboratorio de aguas en el que también se evalúa y garantiza la calidad del agua suministrada por la empresa; los análisis y ensayo de materiales y suelos; y la construcción y mantenimiento de estaciones hidrometeorológicas en las que se sustenta la recolección de información para la planeación hidrológica que permiten el monitoreo de alertas tempranas para la atención de emergencias por inundaciones o desbordamiento de ríos, entre otros.



1.3 NUESTRA INFRAESTRUCTURA (102-6,102-7)

Contamos con la infraestructura más grande del país para garantizar el servicio a nuestros usuarios.

Tabla 10. Infraestructura de redes en kilómetros.

REDES	2016	2017	2018
Redes matrices de acueducto	792	765	636
Redes distribución acueducto	8.072	8.149	8.155
Redes de alcantarillado sanitario y pluvial*	10.431	10.771	10.783
TOTAL	19.295	19.684	19.574

**Locales, interceptores, canales y colectores.*
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 11. Infraestructura en embalses - Mill m3 a diciembre de cada año.

	CAPACIDAD ÚTIL	2016	2017	2018
Neusa (CAR)	117,0	85,8	79,5	76,8
Sisga (CAR)	90,1	51,5	46,5	59,0
Tominé (Energía)	619,6	205,0	189,5	253,6
TOTAL AGREGADO NORTE	826,7	342,2	315,4	389,5
Tunjos	0,0	0,0	0,0	0,0
Chisacá	6,6	6,6	6,1	4,6
Regadera	3,6	3,6	2,8	2,5
TOTAL AGREGADO SUR	10,2	10,2	8,8	7,1
Chuza	220,0	189,9	123,6	113,8
San Rafael	67,7	55,8	67,6	59,4
TOTAL SISTEMA CHINGAZA	287,7	245,6	191,1	173,2
TOTAL	1.124,6	598,1	515,4	569,8

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



1.3 NUESTRA INFRAESTRUCTURA (102-6,102-7)

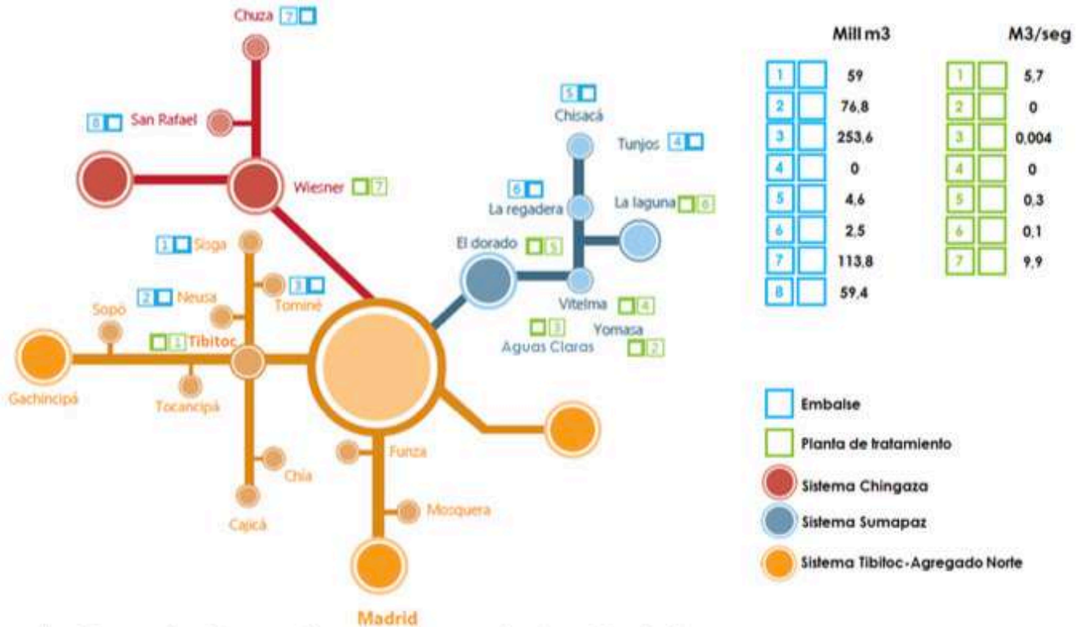
Tabla 12. Infraestructura en plantas de tratamiento - Agua tratada y suministrada (m3/s).

PLANTAS DE TRATAMIENTO	CAPACIDAD INSTALADA	2016	2017	2018
Planta Wiesner	14,0	9,7	9,9	9,9
Planta Tibitoc	12,0	5,3	5,1	5,7
Planta El Dorado	1,6	0,4	0,4	0,3
Planta Yomasa	0,0	0,0	0,0	0,0
Planta Vitelma	1,4	0,0	0,0	0,0
Planta La Laguna	0,5	0,0	0,0	0,1
Aguas Claras	0,0045	0,003	0,005	0,004
TOTAL	29,48	15,42	15,44	16,02

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



Figura 4. Infraestructura para nuestros usuarios a diciembre de 2018.



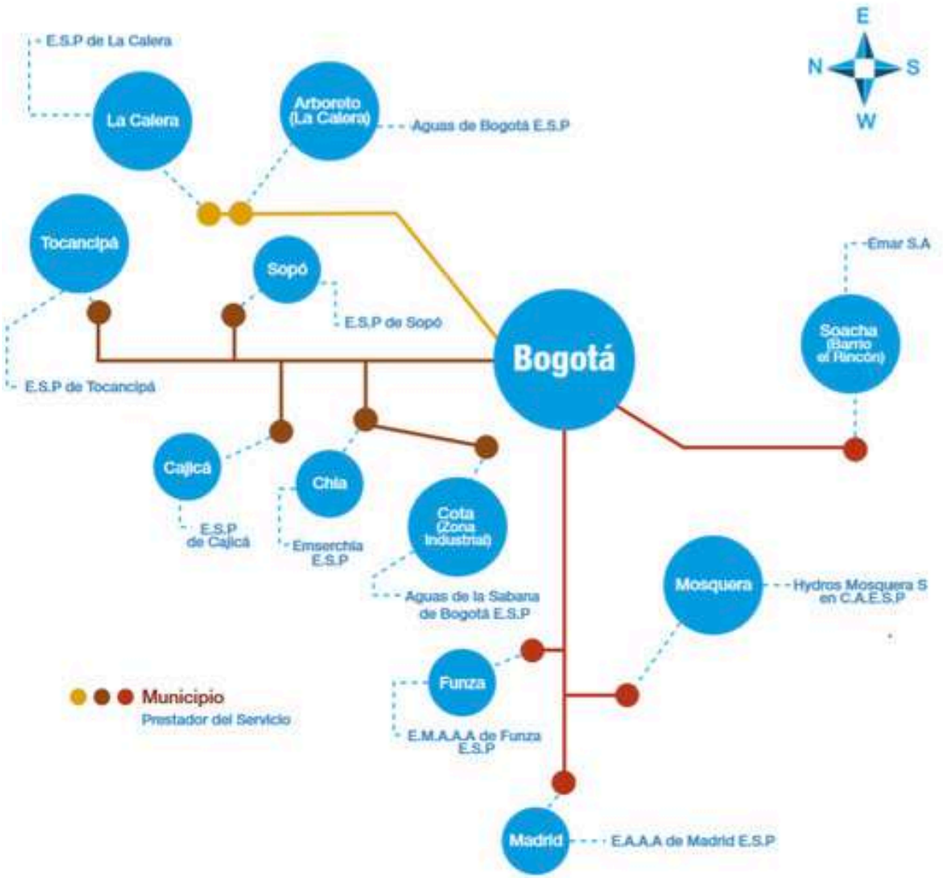
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.4 ZONAS DONDE PRESTAMOS 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). Prestamos de manera directa los servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado a la zona urbana del Distrito Capital, Soacha y Gachancipá y mediante el sistema de venta de agua potable en bloque a los municipios de Cajicá, Chía, Sopó, Tocancipá, La Calera, Funza, Madrid, Mosquera, Zona industrial de Cota y a empresas de servicios públicos como Emar, Coopjardín, Aguas de la Sabana, Acuapolis, Empresa Colombia de Servicios Públicos y Gestaguas.



Figura 5. Zonas de prestación del servicio (102-4).



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.5 NUESTROS USUARIOS (102-6)

A diciembre de 2018 atendimos directamente a 2.238.021 suscriptores en el servicio de acueducto y 2.184.640 en el servicio de alcantarillado sanitario.

Tabla 13. Suscriptores acueducto y alcantarillado 2018.

Clase de uso	Total		Bogotá		Soacha		Gachancipá	Tocancipá
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Acueducto
Estrato 1	154.749	133.319	131.874	121.286	22.875	12.033	0	0
Estrato 2	639.673	613.367	596.443	587.141	41.438	26.226	1.788	4
Estrato 3	749.093	747.838	652.890	652.625	96.203	95.213	0	0
Estrato 4	295.951	295.940	295.951	295.940	0	0	0	0
Estrato 5	98.813	97.584	98.813	97.584	0	0	0	0
Estrato 6	77.845	77.317	77.845	77.317	0	0	0	0
Residencial	**2.016.124**	**1.965.365**	**1.853.816**	**1.831.893**	**160.516**	**133.472**	**1.788**	**4**
Multiusuario	66.633	65.314	64.301	63.610	2.193	1.704	139	0
Industrial	7.496	7.406	7.316	7.255	179	151	0	1
Comercial	142.815	141.677	140.001	139.305	2.714	2.372	97	3
Oficial	3.717	3.652	3.592	3.549	119	103	6	0
Especial	1.236	1.226	1.223	1.213	13	13	0	0
No Residencial	**221.897**	**219.275**	**216.433**	**214.932**	**5.218**	**4.343**	**242**	**4**
Total	**2.238.021**	**2.184.640**	**2.070.249**	**2.046.825**	**165.734**	**137.815**	**2.030**	**8**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 14. Consumo 2018 en millones de m3.

CLASE DE USO	TOTAL	BOGOTÁ	SOACHA	GACHANCIPÁ
Estrato 1	18,83	16,17	2,66	0,00
Estrato 2	81,60	76,90	4,48	0,21
Estrato 3	77,79	70,89	6,90	0,00
Estrato 4	31,31	31,31	0,00	0,00
Estrato 5	11,35	11,35	0,00	0,00
Estrato 6	10,48	10,48	0,00	0,00
RESIDENCIAL	**231,36**	**217,10**	**14,04**	**0,21**
Multiusuario	13,03	12,61	0,39	0,03
Industrial	14,76	14,47	0,29	0,00
Comercial	31,09	30,49	0,57	0,02
Oficial	11,10	11,00	0,10	0,00
Especial	3,73	3,72	0,02	0,00
NO RESIDENCIAL	**73,71**	**72,30**	**1,36**	**0,05**
TOTAL	**305,07**	**289,40**	**15,41**	**0,26**
Municipios	32,56			
Carrotanques	0,31			
TOTAL	**337,95**	**289,40**	**15,41**	**0,26**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



TRANSPARENTES COMO EL AGUA

ENTORNO ECONÓMICO

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

2.1 GOBIERNO CORPORATIVO

2.1.1 NUESTRO PLAN GENERAL ESTRATÉGICO (102-14, 102-26)

El mapa de la visión permite establecer los elementos mediante los cuales se medirá 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.



Figura 6. Mapa de la visión.



Fuente: Documento soporte Plan General Estratégico 2016-2020.

2.1.1 NUESTRO PLAN GENERAL ESTRATÉGICO (102-14, 102-26)

Con base en el mapa de la visión y mapa de estrategias de cada objetivo, se estructuró la síntesis estratégica donde se visualizan los cinco objetivos y las 10 estrategias que consolidan el Plan General Estratégico 2016-2020.

Figura 7. Síntesis estratégica.



Fuente: Documento soporte Plan General Estratégico 2016-2020.

Con el análisis de 2 años de gestión del Plan General Estratégico 2016-2020, la EAAB-ESP realizó el ejercicio de optimización de la estrategia, para lo cual se realizaron mesas de trabajo con los líderes de los indicadores estratégicos y presentaciones ante el Comité Corporativo y Junta Directiva, cuyo resultado fue la actualización del PGE 2016-2020, basada en las siguientes consideraciones:

- Mantener Visión, Misión, Política Corporativa, Objetivos Estratégicos y Estrategias, dado el grado de avance en su interiorización en la Empresa y que se enmarcan en la estrategia a 4 años de la Administración Distrital.

- Adoptar los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, según lo establecido en el Decreto 618 de 2018 "Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público", Artículo 1°, a través de la alineación de los principios y valores corporativos con los establecidos en el Código de Integridad.

Tabla 15. Alineación valores Código de Integridad con los principios y valores corporativos del Plan General Estratégico 2016-2020.

Código de Integridad	Ideario Ético Distrital	PGE 2016-2020	
Valores	**Valores**	**Valores**	**Principios**
Honestidad	Probidad		Transparencia
Respeto	Respeto		Respeto
Compromiso	Servicio	Vocación de servicio	
Justicia	Solidaridad	Solidez	
	Equidad	Orgullo	
Diligencia	Responsabilidad	Eficiencia	
	Trabajo en equipo	Conocimiento técnico	

Fuente: Documento soporte Plan General Estratégico 2016-2020.

2.1.1 NUESTRO PLAN GENERAL ESTRATÉGICO (102-14, 102-26)

Optimizar indicadores estratégicos, en razón a modificaciones de nombre, metas o alcance.

Tabla 16. Modificaciones del Plan General Estratégico 2016-2020.

NO.	ACTIVIDAD		SOPORTE	FECHA
1	**Comité de Auditoría**	Aprobación eliminación indicadores estratégicos: • Ahorros por el modelo de proveeduría estratégica. • Fallos a favor de sanciones impuestas. • Implementación del modelo preventivo.	Acta Comité de Auditoría No. 12	Jun 29-2018
		Aprobación ajuste meta de indicadores estratégicos: • EBITDA. • Incorporación de usuarios. • Continuidad. • DACAL. • Reclamos comerciales (IQR). • Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF). • Cumplimiento de las obras del PSMV. • Cobertura residencial y legal de acueducto. • Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario. • Cobertura alcantarillado pluvial.		
		• Evaluación del desarrollo y eficiencia. • Aporte al saneamiento del río Bogotá. • Intervención de hectáreas. • Construcción de corredores ambientales. • Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés.		
		Aprobación cambio fórmula de indicador estratégico: • Ejecución del plan de inversiones.		
		Aprobación cambio de indicador estratégico: • Implementación del PET.		
		Aprobación continuación de indicadores estratégicos: • Factor de eficiencia. • Factor regional.		
		Aprobación incorporación de indicador estratégico: • Diseño de corredores ambientales.		
2	**Junta Directiva**	Aprobación eliminación indicadores estratégicos: • Capital de Trabajo.	Acta No. 2561	May 25-2018
		Aprobación Código de Integridad	Acta No. 2562	Jun 28-2018
		Aprobación actualización Plan General Estratégico 2016-2020	Acta No. 2563	Jul 30-2018

Fuente: Documento soporte Plan General Estratégico 2016-2020.

2.1.2 NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

Frente al proceso de designación y selección del máximo órgano de gobierno que le corresponde al Alcalde Mayor de Bogotá, es imperativo señalar que se encuentra reglado en el régimen legal vigente, conforme a lo dispuesto en el Decreto Ley 1421 de 1993, el Decreto Ley 1429 de 1995, el Decreto Distrital 359 de 2018 y los Estatutos de la Empresa. Los criterios empleados para la designación y selección de los integrantes de la Junta Directiva incluye la participación de delegados de los usuarios y de organizaciones sociales, cívicas, gremiales o comunitarias, un representante del sector laboral y la calidad de independencia de tres de sus miembros (102-24). La remuneración de los miembros de Junta Directiva consiste en el derecho a percibir honorarios por su asistencia a las sesiones (102-35).

La estructura de la Junta Directiva como cuerpo colegiado está conformada por nueve miembros así: dos terceras partes de miembros elegidos libremente por el Alcalde Mayor y la otra tercera parte conformada por delegados de los usuarios y de organizaciones sociales, cívicas, gremiales o comunitarias. Actualmente, la Junta Directiva está compuesta así:

Tabla 17. Estructura Junta Directiva EAAB-ESP (102-22, 102-23).

Alcalde Mayor de Bogotá D.C. o su delegado (Presidente)	1. **Raúl Buitrago:** Actualmente es el Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
Cuatro miembros designados libremente por el Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	1. **José Alejandro Herrera:** Subsecretario Técnico de la Secretaría Distrital de Hacienda. 2. **Andrés Escobar.** 3. **Andrés Quintero Múnera.** 4. **Andrés Ortiz Gómez.**
Tres miembros independientes escogidos por el Alcalde Mayor De Bogotá entre los vocales de control registrados ante la Alcaldía por los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios	1. **Rocío Vigoya:** Vocal de Control. 2. **Damaris Duque:** Vocal de Control. 3. **Marisol Ariza:** Vocal de Control.
Un representante del sector laboral organizados, que no podrá ser trabajador activo o pensionado de la empresa	2. **Percy Oyola Palomá:** Representante del Sector Laboral Organizado.

Fuente: Secretaría General.

Sus atribuciones giran en función a siete ejes temáticos: estratégicos, de gobernabilidad, de gestión humana, financieras, de control y supervisión y sesiona de manera ordinaria mensualmente. La Junta Directiva cuenta con tres comités permanentes conformados por mínimo (3) integrantes de la misma Junta y designados por ésta y cada uno de ellos sesiona al menos cuatros veces al año (102-22, 102-34):

1.Comité de Auditoría: Tiene como funciones revisar y discutir los Estados Financieros de la Empresa, el seguimiento permanente a la ejecución presupuestal y el estudio de su capacidad de endeudamiento, entre otras.

2.Comité de Obras e Inversiones: Se encarga de hacer seguimiento a la ejecución de inversiones acorde con los planes generales y de desarrollo.

3.Comité de Gobierno Corporativo: Cuyas funciones se relacionan con la articulación entre la propiedad, la dirección, el control y la gestión. Adicionalmente, se encarga de coordinar el proceso de inducción y promover procesos de capacitación y actualización de los integrantes de la Junta Directiva en los temas que tengan relación con el cumplimiento de sus funciones y con las competencias del máximo órgano de administración (102-27).

2.1.2 NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

A continuación se detallan las funciones de la Junta Directiva, las cuales se relacionan con la selección de propósitos, valores y estrategias (102-26):

- Adoptar las políticas y planes de desarrollo general de la Empresa, con fundamento en el Plan de Desarrollo Económico y Social de Bogotá, D.C., y el estatuto de ordenamiento físico de la ciudad.
- Expedir los Estatutos de la Empresa y darse su propio reglamento, así como hacer las reformas que estime convenientes.
- Determinar la estructura interna y la planta de personal de la Empresa.
- Evaluar el presupuesto de ingresos y gastos de la Empresa y las modificaciones del mismo, cuando éstas impliquen un aumento o reducción en el valor total de las apropiaciones de gastos de funcionamiento, gastos de operación, servicio de la deuda e inversión y recomendar al CONFIS su aprobación, de conformidad con las disposiciones vigentes.
- Evaluar el desempeño de la Empresa, con fundamento en informes emitidos oportunamente por el Gerente General, órganos competentes de control y auditoría externa y aquellos que sean solicitados por la Junta para un efectivo seguimiento de la gestión (102-33).



- Dictar las políticas para la gestión de la cartera de la Empresa.
- Fijar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, con base en las fórmulas que defina periódicamente la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico — CRA y la normatividad legal vigente.
- Adoptar el reglamento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, con base en el cual se celebrará con los usuarios el contrato de condiciones uniformes para la prestación de dichos servicios.
- Autorizar la participación de la Empresa en otras sociedades que desarrollen actividades similares, conexas o complementarias con su objeto, cumpliendo las formalidades legales para este tipo de actos.
- Aprobar o improbar, previo concepto de la auditoría externa, los estados financieros; determinar el superávit del ejercicio y decretar las reservas necesarias para atender las obligaciones legales, futuras y contingentes y aquellas destinadas a la buena marcha de la Empresa.

2.1.2 NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

- Asegurar el efectivo cumplimiento de las normas de buen gobierno establecidas en los Estatutos y en el Código de Buen Gobierno. En desarrollo de esta atribución, la Junta Directiva adoptará el respectivo Código y dispondrá sus modificaciones de acuerdo con los Estatutos de la Empresa y las disposiciones aplicables a los emisores de valores. Igualmente dispondrá lo necesario para que se desarrollen los mecanismos relacionados con el Buen Gobierno de la Empresa, la conducta de los administradores y funcionarios, y la información que deba suministrar la entidad como emisora de valores.
- Delegar excepcionalmente en el Gerente General el ejercicio de algunas de sus funciones, conforme a la ley.
- Adoptar los salarios y emolumentos de los empleados públicos de la entidad.
- Expedir, actualizar y modificar el manual específico de funciones y requisitos de los servidores públicos de la entidad.
- Autorizar al Gerente General para adelantar la gestión o celebración de operaciones de crédito público, de acuerdo con los procedimientos legales y distritales en la materia.
- Autorizar al Gerente para adquirir compromisos con cargo a vigencias futuras, de acuerdo con los procedimientos legales y distritales en la materia.
- Ejercer las demás funciones que por su naturaleza o por disposición legal le correspondan.
- Crear los Comités de Junta Directiva que apoyen el cumplimiento de sus funciones, con carácter permanente y asesor, integrado por miembros de la Junta Directiva y designados por ésta, con plenas facultades para establecer su propio reglamento.

Respecto al Presidente de la Junta Directiva, además de las funciones propias de liderazgo, se circunscriben a la convocatoria a las sesiones, someter a consideración el cronograma de programación de las sesiones y facultad de ser el voto que decide en caso de empates en las votaciones. La delegación de funciones propias de la Junta Directiva al Gerente General se realiza de manera excepcional, conforme lo dispuesto en la ley (102-19).

La evaluación del desempeño de la Junta Directiva se realiza anualmente desde la vigencia 2017 de manera independiente con respecto a ítems relacionados con la gestión, roles, temáticas abordadas, cumplimiento de deberes, dinámica y operatividad y su interacción con la Alta Dirección. La retroalimentación y presentación de los resultados se realiza al interior del máximo órgano con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo, que conlleva a ajustes en las prácticas de este órgano colegiado (102-28).



2.1.3 NUESTRO EQUIPO DIRECTIVO

La Alta Dirección de la EAAB-ESP la conforma la Gerencia General, la Secretaría General y los Gerentes Corporativos, quienes tienen a cargo directores para el funcionamiento de la gestión empresarial, según lo establecido en el organigrama definido en el acuerdo de Junta Directiva No. 11 de julio 25 de 2013.

Figura 8. Estructura organizacional.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Con respecto a las funciones que desempeñan los altos ejecutivos en el desarrollo, la aprobación y la actualización del objetivo de la organización, las declaraciones de valores o misiones, las estrategias, las políticas y los objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales, la Empresa ha trazado una serie de responsabilidades comunes de acuerdo con su naturaleza, para las áreas que conforman la estructura organizacional , a saber: Gerencia General, Secretaría General, Gerencias Corporativas, Oficinas Asesoras, Gerencias de Zona, Direcciones y Divisiones, de la siguiente manera (102-20):

- Contribuir a la formulación del Plan General Estratégico y garantizar su implementación y desarrollo al interior de cada área, a través de la formulación de los acuerdos de gestión.
- Realizar seguimiento y control a los compromisos pactados en los acuerdos de gestión, de servicio e industriales, de conformidad con la normatividad y regulación interna vigente, para garantizar su cumplimiento y la óptima ejecución de las actividades a cargo.
- Adelantar el proceso de implementación, seguimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, a través de indicadores de gestión y demás herramientas administrativas adoptadas por la Empresa, en concordancia con el direccionamiento estratégico.
- Formular a través del Sistema de Gestión de Infraestructura - SGI los proyectos de inversión requeridos para el corto plazo y en el Banco de Proyectos los proyectos para el mediano y largo plazo, soportando técnicamente los mismos con los estudios respectivos y cumpliendo los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital y el Marco Tarifario y los procedimientos internos.
- Planificar los gastos y costos necesarios para el normal funcionamiento del área, de acuerdo con las políticas de austeridad en el gasto público y las directrices establecidas en el Plan de Desarrollo Distrital, el Plan General Estratégico de la entidad, el Comité Corporativo y las proyecciones financieras de la Empresa, con el propósito de definir el Plan de Compras y Contratación.

2.1.3 NUESTRO EQUIPO DIRECTIVO

- Cumplir con la planificación de los ingresos, costos, gastos, deuda e inversiones, la programación del presupuesto de la vigencia, el Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC, y las vigencias futuras que solicite cada Gerencia y Dirección de la Empresa, con el propósito de definir el Plan de Compras y Contratación.

- Ejecutar y controlar adecuadamente los recursos de funcionamiento e inversión, con el fin de cumplir con las metas de gestión propuestas, de acuerdo con el direccionamiento estratégico.

- Implementar políticas de proveeduría estratégica como mecanismo para optimizar la gestión de recursos de operación, funcionamiento e inversión.

- Efectuar los estudios de mercado para soportar los presupuestos oficiales de los procesos de contratación de funcionamiento e inversión.

- Organizar y reorganizar los grupos de trabajo necesarios para cumplir con los planes, programas y proyectos a cargo del área.

- Presentar a la Gerencia Corporativa Planeamiento y Control los proyectos de nuevos negocios, relacionados con la venta de servicios empresariales, para su respectiva evaluación.

- Responder por el cumplimiento de la política ambiental, asegurando la identificación de los impactos ambientales y la implementación de medidas de mitigación o control, así como el cumplimiento legal ambiental, en todos los procesos y actividades que desarrolle el área.



- Cumplir con la implementación de los programas y proyectos definidos en el marco del Sistema de Gestión Ambiental de la Empresa – Plan Institucional de Gestión Ambiental, de acuerdo con las funciones y responsabilidades que se definan en los mismos, incorporando los compromisos en los acuerdos de gestión.

- Remitir a la Gerencia Corporativa Ambiental, desde la etapa de diseño de los proyectos, la información de aquellos que tengan potenciales impactos sobre el sistema hídrico, para que esa área emita su concepto, en perspectiva de ajustar los proyectos a la normativa, protocolos y políticas para protección, conservación y recuperación de los cuerpos de agua.

- Reportar mensualmente a la Gerencia Corporativa Ambiental los volúmenes y manejo de los escombros y demás residuos que sean generados en las actividades y obras del área, como insumo para los informes que sea necesario presentar ante la autoridad ambiental y entes de control.

- Solicitar a la Gerencia Corporativa Ambiental desde la etapa de diseño de los proyectos, obras y actividades, que adelante los trámites permisivos ambientales que deban surtirse, para lo cual deberán remitir a esa área la información soporte respectiva y demás documentos necesarios para realizar los ajustes requeridos por la autoridad ambiental según la normatividad correspondiente.

2.1.3 NUESTRO EQUIPO DIRECTIVO

- Presentar las solicitudes de contratación, modificaciones de contratos y demás solicitudes de servicio de apoyo, dentro de los plazos y tiempos planificados y programados para adelantar la gestión contractual, según los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación vigente y en el Sistema de Gestión de Calidad del Proceso Gestión Contractual.

- Desarrollar la supervisión e interventoría de los contratos y convenios asignados al área, cumpliendo los lineamientos definidos en los Manuales de Contratación, Supervisión e Interventoría y en el Sistema Integrado de Gestión.

- Contribuir a la generación, transferencia y conservación del conocimiento, fortaleciendo las capacidades de los trabajadores, y su sentido de pertenencia, de conformidad con lo establecido en el Plan General Estratégico de la Empresa.

- Conocer y dar estricta aplicación a las políticas, lineamientos y directrices del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, asegurando el cumplimiento de las mismas por parte del personal a cargo del área.

- Asegurar la participación del personal a cargo del área, en las actividades programadas por el Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo SG-SST.



- Ejecutar las acciones necesarias que permita controlar y disminuir el nivel de accidentalidad, incidentalidad y las enfermedades laborales, así como realizar el análisis y la mejora de los procesos para evitar los eventos que generen accidentalidad.

- Controlar el manejo técnico racional de vehículos, maquinaria y equipos asignados, para garantizar el uso adecuado de los recursos.

- Generar con la debida oportunidad y calidad los reportes e informes requeridos por usuarios internos, entes de control, organizaciones públicas y privadas, órganos de dirección y administración y personas naturales, relacionados con los procesos que ejecute el área.

- Aplicar las políticas y normatividad que rigen el Subsistema de Gestión Documental Archivo y Correspondencia, sobre toda la información y documentos físicos o electrónicos que genera el área, independiente de su medio de soporte fortaleciendo la cultura cero papel, para asegurar la memoria corporativa y el patrimonio documental de la Empresa.

- Expedir copia de los documentos que se encuentran bajo su custodia y archivo.

- Conformar el archivo de gestión del área, cumpliendo los procedimientos, estándares y normatividad aplicables.

2.1.3 NUESTRO EQUIPO DIRECTIVO

- Registrar con la debida oportunidad y calidad los procesos soportados en el Sistema de Información Integrado Empresarial – ERP-SIE, para la generación de reportes y toma de decisiones, así como garantizar la actualización del sistema.

- Asegurar la actualización de las redes de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el Sistema de Información Geográfico Unificado Empresarial – SIGUE.

- Asegurar que los proyectos a su cargo que contengan inspección, evaluación, expansión, rehabilitación o renovación de redes en el Sistema de Alcantarillado, se adelanten en el Sistema de Información para la Rehabilitación de Redes de Alcantarillado – SIRA.

- Incorporar los proyectos que involucren la expansión, rehabilitación o renovación de redes en los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado y demás estructuras nuevas ejecutadas por la Empresa o por otras entidades distritales, en el Sistema de Información Geográfica - SIG, para revisión, aprobación e incorporación por parte de la Dirección de Información Técnica y Geográfica.

- Entregar a la Dirección Información Técnica y Geográfica, la información, documentos técnicos o planos generados en las obras liquidadas para su actualización y archivo.



- Asegurar que los proyectos de inversión o funcionamiento que involucren la adquisición o alquiler de equipos eléctricos, mecánicos y electrónicos, alquiler de infraestructura tecnológica y sistemas o herramientas de tecnología informática, tengan visto bueno de la Gerencia de Tecnología en su etapa de planificación, como parte de la maduración del proyecto dentro del Sistema de Gestión de Infraestructura - SGI .

- Asegurar que los proyectos de inversión o funcionamiento que involucren la adquisición o alquiler de predios, alquiler de inmuebles, constitución de servidumbres, entre otras, tengan visto bueno de la Dirección Bienes Raíces en su etapa de planificación.

- Contribuir con la identificación, análisis, valoración y gestión de los riesgos corporativos, por procesos y especializados inherentes al área, para definir, ejecutar y controlar planes de mitigación.

- Conocer y dar estricta aplicación a la estrategia anticorrupción definida en la Empresa y sugerir acciones que mejoren y fortalezcan los resultados esperados en su implementación.

2.1.4 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (102-42)

Para la EAAB-ESP, los grupos de interés son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial. La definición surge de la revisión de los diferentes lineamientos que abordan la gestión de grupos de interés. La caracterización de grupos de interés identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones. Con base en la caracterización de grupos de interés realizada en 2017 y en documentos complementarios como la definición de contexto de proceso y los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública y lineamientos de MIPG se actualizó la caracterización de grupos de interés, atendiendo la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP.

Figura 9. Metodología de caracterización de grupos de interés.



Fuente: Caracterización de grupos de interés.

2.1.4 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (102-42)

En la etapa de "Identificar objetivo y alcance" se establece claramente para qué se hace la caracterización y cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Para ello, la EAAB-ESP identificó el objetivo general y objetivos específicos de la caracterización, atendiendo los requerimientos de MIPG y de los sistemas de gestión.

Figura 10. Objetivo general y objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés.



Fuente: Caracterización de grupos de interés.

En la etapa de "Establecer líder" se definió como líder la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y un grupo interdisciplinario conformado por las áreas líderes de cada grupo de interés quienes serán los encargados de gestionar cada uno de ellos.

Figura 11. Definición de líderes en la caracterización de grupos de interés.



Fuente: Caracterización de grupos de interés.

2.1.4 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (102-42)

Las etapas de "Establecer variables y desagregación" y "Priorizar variables" se identificaron con base en la caracterización de grupos de interés realizada en 2017 y en documentos complementarios y se priorizaron en el taller de actualización de la caracterización de grupos de interés realizado el 22 de octubre de 2018. Estas variables se seleccionaron porque responden al objetivo general y a los objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés y se priorizaron dado que cumplen con los criterios de: relevancia, economía, medición, asociación y consistencia.



Tabla 18. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés.

Variables		Grupos de interés							
		Usuarios	Comunidad	Colaboradores	Proveedores	Gobierno	Organizaciones	Medios de comunicación	Academia e investigación
Geográficas	Dispersión	✓							
	Ubicación	✓	✓						
Demográficas	Actividad económica	✓							
	Estrato socio-económico	✓							
	Vulnerabilidad	✓							
	Idioma	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Organizacionales	Fuente de recursos	✓							
	Sector				✓	✓	✓		
	Tipo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Intrínsecas	Intereses	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Acceso a canales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Uso de canales	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Comportamentales	Niveles de uso	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Beneficios buscados	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Responsable de la interacción	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Caracterización de grupos de interés.

En la etapa de "Identificar mecanismos y recolectar información" se articularon los mecanismos de relacionamiento y medición con el componente de rendición de cuentas y participación ciudadana que hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

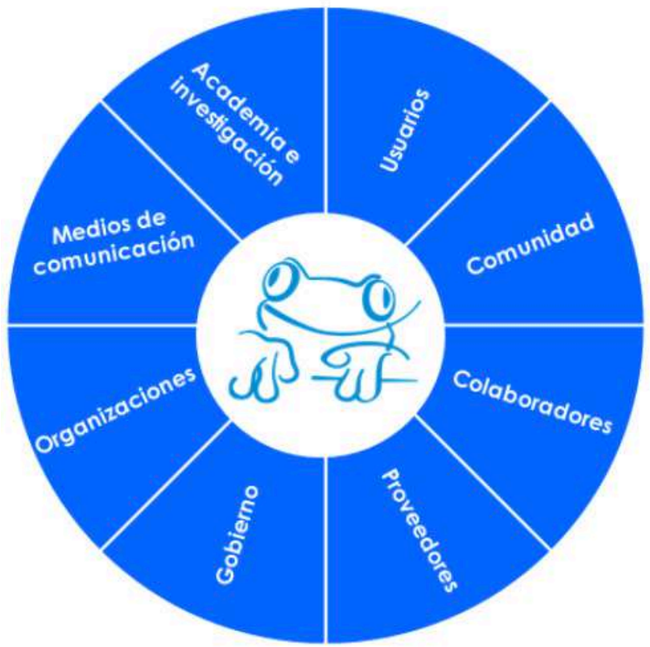
Las etapas de "Automatizar información y establecer segmentos" y "Publicar y compartir información" se realizarán con la creación del espacio de rendición de cuentas en la página web, donde se consolidará la información relevante para cada grupo de interés.

2.1.4 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (102-42)

Finalmente, la etapa de "Usar los resultados" verificará el cumplimiento del objetivo general y objetivos específicos de la caracterización de grupos de interés, atendiendo los requerimientos de MIPG y de los sistemas de gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, la EAAB-ESP aprobó 8 grupos de interés, los cuales se presentan a continuación:

Figura 12. Grupos de interés de la EAAB-ESP (102-40).



Fuente: Caracterización de grupos de interés EAAB-ESP.

Tabla 19. Definición de grupos de interés (102-40).

Grupo de Interés	Definición
Usuarios	Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios.
Comunidad	Grupo de personas que se ven afectadas positiva o negativamente por la operación de la empresa.
Colaboradores	Personas que comparten conocimiento y aprendizaje para alcanzar los objetivos estratégicos sin importar el tipo de vinculación.
Proveedores	Organización o persona que proporciona un producto o un servicio.
Organizaciones	Grupos de personas naturales o jurídicas que desarrollan una misma actividad económica y persigue un objetivo común.
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.
Medios de Comunicación	Medios de carácter masivo utilizado para llevar a cabo cualquier tipo de comunicación.
Academia / Investigación	Institución o entidad encargada de promover el conocimiento, la ciencia, la tecnología y la innovación.

Fuente: Caracterización de grupos de interés EAAB-ESP.

Para mayor información de la caracterización de grupos de interés (102-12, 102-43, 102-44) de la EAAB-ESP articulada con la Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación (DNP), acceda al siguiente enlace para visualizar el documento: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.pdf y a la matriz de caracterización: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx

2.1.5 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La rendición de cuentas busca la transparencia de la gestión de EAAB-ESP para lograr la adopción de los principios de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana, a través de los siguientes elementos: 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible, 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas y 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.



Tabla 20. Información de calidad y en lenguaje comprensible.

NO.	ACTIVIDAD	RESULTADOS
1	Actualizar la página Web de la entidad con información de interés público, tales como: 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 manera mensual, la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones realizó en el 2018 la actualización de la página Web de la entidad con información de interés público, en las diferentes secciones del portal para consulta de todos sus grupos de interés.
2	Entregar información permanente a los medios masivos de comunicación sobre la gestión que adelanta la empresa en materia de políticas, programas y proyectos que impacten a los grupos de interés.	De enero a diciembre se realizó la entrega de información permanente a los medios de comunicación masiva sobre la gestión que adelanta la empresa en materia de políticas, programas y proyectos que impacten a los grupos de interés.
3	Realizar campaña pedagógica de la EAAB-ESP.	Realizar campaña pedagógica de la EAAB-ESP, En la vigencia del año 2018 se activaron las siguientes campañas pedagógicas de la EAAB-ESP: Durante el mes de mayo campaña "No inundes de Basura a la Ciudad" y durante el segundo semestre del año se activó una campaña con consejos y tips sobre el cuidado del recurso hídrico a través de la comunicación digital.

2.1.5 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tabla 20. Información de calidad y en lenguaje comprensible.

NO.	ACTIVIDAD	RESULTADOS
4	Elaborar y publicar el informe de Defensa Judicial en la página web, para consulta de los grupos de interés	En el 2018, se elaboraron cuatro (4) informes de Defensa Judicial con corte a marzo, junio, septiembre y diciembre, los cuales se encuentran publicados en la página web para consulta de los grupos de interés / sección de Transparencia.
5	Actualizar y publicar la información de riesgo crediticio en la página web de la Empresa	La información de riesgo crediticio de la Empresa fue publicada en febrero y en octubre de 2018, este informe fue entregado por la firma calificadora Fitch Ratings.
6	Suministrar y actualizar el Informe de Ejecución presupuestal Ingresos, Gastos e Inversión mensual.	La Dirección de Presupuesto elaboró y publicó los Informes de Ejecución presupuestal Ingresos, Gastos e Inversión de enero a noviembre, los cuales pueden ser consultados en la página web / sección de Transparencia / presupuesto.
7	Informar a usuarios internos y externos cambios en normatividad por el cambio de vigencia.	En enero la Gerencia Financiera informó a sus usuarios internos y externos los cambios en normatividad para la vigencia 2018: • Plazo de presentación declaración de impuesto de industria y comercio período VI. • Retención de aportes a la seguridad social de contratistas de prestación de servicios.
8	Realizar la revisión, verificación y actualización de la sección ambiental de la página WEB de la Empresa.	Se realizó diagnóstico del estado actual de la sección Ambiental del portal web de la Empresa y se actualizó la información correspondiente en página web.

Fuente: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano EAAB –ESP 2018.

Tabla 21. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

NO.	ACTIVIDAD	RESULTADOS
1	Participar en eventos institucionales y/o sectoriales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales de la EAAB- ESP.	La EAAB-ESP participó en eventos institucionales y/o sectoriales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales de la Empresa: • La EAAB-ESP participó en la VI Feria Internacional del Medio Ambiente – FIMA, realizada del 20 al 23 de junio de 2018 en Corferias, con el fin de divulgar los planes, programas y proyectos ambientales de la Empresa. • Mediante Contrato N° 2-05-11700-0664-2018, la EAAB - ESP participó en el 20° Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos, Tic Y TV, organizado por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO y llevado a cabo los días 4, 5 y 6 de Julio de 2018 en el Centro de Convenciones Plaza Mayor de Medellín. • En noviembre la EAAB participó en el XV Congreso Nacional de la Infraestructura, organizado por la Cámara Colombiana de la Infraestructura, CCI, realizado el 21 de noviembre de 2018 en Cartagena.
2	Encuentro cierre de gestión año con grupos de interés medios de comunicación.	El 11 de diciembre de 2018 se llevó a cabo la Rendición de Cuentas, con el grupo de interés "medios de comunicación". Con asistencia de 35 periodistas de los diferentes medios hablados y escritos, la Gerente General presentó un balance de la gestión de la EAAB-ESP en 2018.
3	Desarrollar procesos de gestión socioambiental en el marco de las intervenciones que se adelanten para la recuperación y sostenibilidad del sistema hídrico y el saneamiento ambiental, a través de procesos de información y comunicación, participación y educación ambiental.	En 2018, en el marco de la gestión socioambiental para la recuperación, conservación y adecuado manejo del sistema hídrico de la ciudad y de las cuencas regionales se desarrollaron las siguientes actividades de información y comunicación: • Diseño y publicación de piezas comunicativas enfocadas a informar y divulgar las actividades y la gestión adelantada por la Empresa en el marco de la celebración de las fechas del calendario ambiental que para el período se concretaron en el Día de la Biodiversidad. En el marco de esta celebración se realizó una exposición fotográfica

2.1.5 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tabla 21. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

NO.	ACTIVIDAD	RESULTADOS
		ambiental en el humedal Juan Amarillo. Igualmente se realizaron piezas comunicativas para la celebración Día de los Niños. • Diseño y publicación de piezas comunicativas enfocadas a informar y divulgar las actividades y la gestión adelantada por la Empresa en el marco de sus campañas ambientales tales como la promoción de buenas prácticas ambientales en la empresa y la participación de la empresa en eventos como el Foro Ambiental del Recurso Hídrico. • Durante el presente período se publicaron artículos y noticias de la gestión ambiental de la Empresa para la recuperación de los humedales y los beneficios tributarios para la Empresa a partir de la gestión ambiental adelantada. Estos artículos se publicaron en las ediciones Nos. 37 y 46 de Bogotá Vital correspondientes a los meses de septiembre y noviembre del presente año. • En coordinación con la Secretaría Distrital de Ambiente SDA y la CAR se realizó una pieza divulgativa relacionada con el proceso de educación y sensibilización para la protección de los humedales de la ciudad y la región se adelantó en el colegio Cristo Rey. • En el marco de la celebración de las novenas navideñas, y en coordinación con la SDA y Aguas de Bogotá, se elaboraron piezas comunicativas convocando a la participación comunitaria e institucional en estos eventos que fomentan la apropiación social de estos cuerpos de agua. • En el marco del proyecto Páramos que adelanta acciones para la recuperación de las cuencas estratégicas para el abastecimiento de agua en los páramos de Guerrero, Guacheneque, Chingaza, Sumapaz y en los Cerros Orientales, durante el presente período se entregaron las publicaciones generadas en el marco del proyecto a las comunidades de los municipios de San Juanito y El Calvario. • Se realizaron las siguientes jornadas y operativos participativos para promover la apropiación colectiva del sistema hídrico:
		✓ En el humedal Capellanía se realizó un recorrido participativo con el colectivo de mujeres de la Casa de la Igualdad de Oportunidades de la Localidad de Fontibón; b) En la Quebrada Trujillo se realizó un recorrido participativo en el cual se contó con la participación de la comunidad, la Alcaldía Local de Usaquén y el colegio Gimnasio Femenino; c) En el humedal La Vaca se realizó una siembra participativa; d) En el humedal Juan Amarillo se realizó un recorrido participativo de seguimiento a las obras desarrolladas por el IDRD en este humedal las cuales generan inquietudes en algunos sectores de la comunidad por sus posibles impactos ambientales sobre el humedal. En este humedal igualmente, se participó en la realización de una jornada de siembra participativa; e) En la quebrada Zanjón de la Estrella, y bajo la coordinación de la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, se realizó una jornada interinstitucional para promover su recuperación y apropiación comunitaria de esta quebrada; f) En el humedal El Tunjo se realizó un proceso de trabajo organizado en coordinación con la SDA y el Jardín Botánico el cual inició con un recorrido comunitario para identificar los puntos críticos del cerramiento existente, posteriormente se realizó una jornada de embellecimiento del cerramiento y el proceso culminó con un Festival Ambiental; g) En la quebrada Trompeta se participó en una jornada de apropiación comunitaria la cual fue organizada y coordinada desde la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar; h) En la quebrada Resaca se participó en una jornada de apropiación comunitaria la cual fue organizada y coordinada desde la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar; i) En las quebradas Bolonia y Limas, y en coordinación con la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, se realizaron jornadas de siembra participativa; j) En el humedal Conejera se participó en un recorrido para el

2.1.5 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tabla 21. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

NO.	ACTIVIDAD	RESULTADOS
		Monitoreo Participativo del Humedal. En este recorrido se verificó el estado del cerramiento y se identificaron puntos críticos; k) En el humedal Jaboque, y en coordinación con la SDA, la Secretaría de Gobierno, la Secretaría de Seguridad y la Policía Militar, se participó en un operativo interinstitucional para recuperar espacios de este humedal que venían siendo ocupados por habitantes de calle; l) En el humedal La Isla se realizaron, en coordinación con la Alcaldía Local de Bosa, la SDA, Aguas de Bogotá y el Cabildo Indígena de Bosa, jornadas de recuperación y apropiación del humedal; m) En el humedal Salitre se realizó una jornada de Siembra Participativa; n) Se participó en la jornada distrital organizada por la Alcaldía mayor y le Jardín Botánico denominada "Plantatón de Bogotá" la cual se constituyó en una de las más importantes siembras de árboles en la ciudad con una gran participación comunitaria; o) Se realizó un proceso de coordinación interinstitucional con la participación de la EAAB, la SDA, la CAR y el Jardín Botánico, para prevenir y controlar la extracción de musgo en los Cerros Orientales con motivo de la temporada navideña; p) En los humedales Torca y Guaymaral se realizó un recorrido con la SDA y la comunidad con el propósito de revisar el estado actual de estos humedales. ✓ Se participó en el Comité de Verificación y Seguimiento de la Acción Popular del Humedal La Vaca en donde participan la Contraloría Distrital, la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA- la EAAB, las organizaciones sociales y ambientales y la comunidad en general. ✓ Durante el presente período se reactivaron las Migraciones Comunitarias que buscan fortalecer los procesos de intercambio y socialización de organizaciones ambientales de los diferentes humedales de la ciudad a través de visitas y recorridos entre humedales. De esta manera se realizó una visita de organizaciones del humedal La Vaca al humedal Conejera. ✓ En el humedal La Isla se participó en el proceso de Consulta Previa para la formulación del Plan de Manejo del humedal. Esta consulta previa es fundamental para la formulación de dicho PMA ya que en el área de influencia del humedal se encuentra el Cabildo Indígena de Bosa.
		En el marco del proyecto Páramos que adelanta acciones para la recuperación de la cuencas estratégicas para el abastecimiento de agua en los páramos de Guerrero, Guacheneque, Chingaza, Sumapaz y en los Cerros Orientales, durante el presente período se realizó la entrega de las obras de mejoramiento de los acueductos de las veredas de Junia Alta y Junia Baja del municipio de La Calera y de la vereda Trinidad del municipio de Guasca. Estas obras se inscriben dentro del componente enfocado a mejorar el abastecimiento de agua potable a las veredas del área de influencia del proyecto. Las obras fueron entregadas a las comunidades y organizaciones de las respectivas veredas.
4	Adelantar reuniones sociales, poniendo en contexto a la comunidad de los contratos y proyectos estratégicos a ejecutar.	En el transcurso del año la Empresa ha realizado reuniones sociales a través de los gestores de la Dirección de Gestión Comunitaria y de las cinco (5) zonas de la EAAB-ESP, las cuales tienen como objetivo poner en contexto a la comunidad el estado los contratos y proyectos estratégicos a ejecutar, a continuación, se detalla el número de asistentes en las reuniones realizadas a diciembre de 2018: **Reuniones sociales con la comunidad referente a cada intervención u obra.** MES / TOTAL **Enero** 180 **Febrero** 259 **Marzo** 12 **Abril** 237 **Mayo** 277 **Junio** 253 **Julio** 114 **Agosto** 135 **Septiembre** 351 **Octubre** 366 **Diciembre** 256

2.1.5 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tabla 21. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

<table>
<tr><th>NO.</th><th>ACTIVIDAD</th><th>RESULTADOS</th></tr>
<tr><td>5</td><td>Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios.</td><td>La EAAB-ESP fortalece el ejercicio del control ciudadano sobre la gestión a través de los Comités de Desarrollo y Control Social, lo cual propicia un mejoramiento empresarial e incrementa la cobertura y la calidad de los servicios públicos domiciliarios. La empresa dispone de un espacio de febrero a noviembre, en el cual semanalmente (viernes) se reúnen los Vocales miembros del Comité de Control Social de Acueducto, en donde realizan el seguimiento a los planes de gestión e informes, con el fin de promover el mejoramiento en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Comités de Desarrollo y Control Social 2018.

<table><tr><th></th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>Reuniones Vocales</td><td>35</td></tr><tr><td>Asistencias</td><td>485</td></tr><tr><td>Documentos Propuestos</td><td>13</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>6</td><td>Conformación Comités de Veeduría de Obra.</td><td>Para los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la EAAB-ESP, se conforman comités de veeduría ciudadana de obras, en las cuales se realizan reuniones de manera permanente. A continuación, se detalla el número de asistentes en cada reunión de enero a diciembre de 2018.

Información Comités de Veeduría en Obras 2018.

<table><tr><th>MES</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>Enero</td><td>34</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>33</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>9</td></tr><tr><td>Abril</td><td>45</td></tr><tr><td>Mayo</td><td>91</td></tr><tr><td>Junio</td><td>71</td></tr><tr><td>Julio</td><td>75</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>41</td></tr><tr><td>Septiembre</td><td>72</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>57</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>32</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>7</td><td>Socialización de los proyectos Corredores Ambientales.</td><td>Socializaciones realizadas durante el mes de diciembre: Corredor Ambiental Rio Fucha: 5 socializaciones. Corredor Ambiental Rio Tunjuelo I: 2 Socializaciones. Conexión obra Juan Amarillo: 3 Socializaciones. Humedal Córdoba: 3 Socializaciones Corredor Ambiental Rio Arzobispo: 1 socialización. Parque San Rafael: 1.</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Generar de espacios de rendición de cuentas a diferentes grupos de interés.</td><td>A continuación se mencionan los espacios, se generaron dos espacios de diálogo (Rendición de Cuentas) para los diferentes grupos de interés de la EAAB – ESP en los meses de febrero y marzo con el Sector Hábitat y la Alcaldía Mayor Bogotá respectivamente, donde se presentó la gestión de la Empresa 2017:

• El 12 de julio se realizó un Foro Académico en la Universidad de los Andes, en conmemoración de los 130 años de servicios de la EAAB, el cual conto con conferencistas internacionales y nacionales.
• Adicionalmente, el 29 de septiembre de 2018 se realizó el foro Gestión Integral del Recurso Hídrico con la red ambiental de Universidades Sostenibles. Lugar: Universidad EAN, en el cual participaron 44 Universidades con el objetivo de aprender sobre el buen uso de alcantarillado y el modelo de cuencas ecológicas.
• EL 22 de noviembre de 2018, se realizó el II Foro de buenas prácticas para el manejo del aceite vegetal usado y el uso del sistema de alcantarillado.
• El 14 de diciembre de 2018, se generó el espacio de Rendición de Cuentas dirigido al grupo de interés "Colaboradores".</td></tr>
</table>

Fuente: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano EAAB –ESP 2018.

2.1.5 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tabla 22. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

NO.	ACTIVIDAD	RESULTADOS
1	Reunión de sensibilización a contratistas, consultores, interventores y supervisores Contratos Dirección Red Matriz Acueducto.	La Dirección Red Matriz Acueducto, ejecutó dos reuniones de sensibilización a contratistas, consultores, interventores y supervisores de Contratos en el centro de control, se anexan lista de asistencia y ayudas de memoria. • Desarrollo: Presentación Lineamientos Dirección Red Matriz Acueducto. Exposición Procedimientos: M4FF0510P Giro de Anticipos, M4FB0201P: Procedimiento Planificación, M4FB0202P: Desarrollo y M4FB0203P: Liquidación: ✓ Primera Sesión: Supervisores Contratistas e Interventores Divisiones Planeación y Control, Operación y Mantenimiento. Fecha: 12 de enero de 2018. ✓ Segunda Sesión: Supervisores Contratistas e Interventores División Apoyo Técnico. Fecha: 19 de enero de 2018.

Fuente: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano EAAB –ESP 2018.



Tabla 23. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

NO.	ACTIVIDAD	RESULTADOS
1	Encuesta de satisfacción del grupo de interés medios de comunicación.	En el 2018, la EAAB-ESP aplica la encuesta con periodistas del grupo de interés Medios de Comunicación, la encuesta fue diligenciada por 22 periodistas de 35 remitidas.
2	Encuesta de percepción grupo de interés "Gremios".	En abril, la EAAB-ESP aplicó la encuesta para el Grupo de Interés "Gremios", es decir para Andesco, una vez obtenidos los resultados se elaboró un informe en el cual se identificaron fortalezas y aspectos a mejorar en la percepción de este grupo de interés.
3	Encuesta de percepción grupo de interés "Competencia".	En la Cámara de Andesco de abril, fue aplicada la encuesta para el Grupo de Interés "Competencia" (Empresas de Servicios Públicos y Domiciliarios), posteriormente, se elaboró un informe con los resultados obtenidos identificando buenas prácticas y aspectos a mejorar en la percepción de este grupo de interés.
4	Elaborar estrategia de Rendición de Cuentas EAAB-ESP.	La EAAB-ESP, elaboró la estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2019, la cual estará articulado en el componente 3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, para esta esta estrategia la EAAB-ESP tuvo en cuentas diferentes insumos: caracterización de grupos de interés, resultados consultoría de Transparencia, resultados FURAG y un benchmarking d diferentes empresas del sector y del Distrito.

Fuente: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano EAAB –ESP 2018.

2.1.6 NUESTROS GREMIOS (102-13)

Dentro del grupo de interés Organizaciones se encuentran los gremios con los que la EAAB-ESP se relaciona: ANDESCO, Camacol, Acodal. Adicionalmente se encuentra afiliados a asociaciones como: Pacto Global, ICONTEC, Bloomberg, Precia, CIFIN, TransUnion e InformaColombia (102-13).

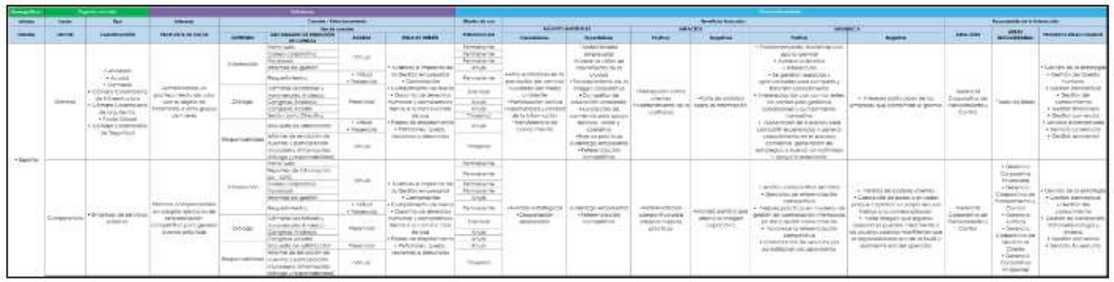
Dentro de la cámara de acueducto y alcantarillado que se desarrolla con ANDESCO, se realizó la medición de la satisfacción o percepción con éste gremio y algunas empresas del sector con el fin de medir el relacionamiento y tomar acciones que permitan una mejor participación y liderazgo en el sector a través de encuesta por correo electrónico y encuesta presencial en la sesión de la Junta Directiva de ANDESCO del 12 de abril de 2018 para el gremio y encuesta presencial a los representantes de cada Empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado afiliado a ANDESCO que asistió a la Cámara de Acueducto y Alcantarillado realizada el 24 de abril de 2018. En total, se aplicaron 32 encuestas, 7 diligenciadas a través de correo electrónico y 25 presenciales. A continuación se destacan los principales resultados de la medición:

- Si bien el 69% de los encuestados reconocen el liderazgo de la EAAB – ESP en el sector, el 22% respondió de manera negativa, por lo cual hay que trabajar en difundir y fortalecer su liderazgo a nivel sectorial.
- Las líneas de acción de la Empresa de la que más se destaca a la que menos se destaca son: Cuidado del medio ambiente, Estándares de prestación del servicio, Compromiso social, Relacionamiento con el cliente y Transferencia de conocimiento.
- El 47% de los encuestados han encontrado claridad en la participación y pronunciamientos de la EAAB-ESP a nivel gremial, por lo que habría que identificar estrategias para unificar y mejorar su participación y comunicaciones.
- Solo el 38% de los encuestados han considerado realizar consultas o hacer solicitudes a la EAAB–ESP, dentro de los temas más recurrentes se encuentran: Inversiones, técnicos, tributarios, ambientales, prácticas de facturación, atención a usuarios, intercambio de conocimiento, buenas prácticas, calidad de los servicios prestados, regulación, gobierno corporativo, legislación aplicable al sector y prevención de daños en la red.
- Oportunidades para ofrecer alianzas y/o convenios a nuestros pares en temas como: Cuidado del medio ambiente, Sostenibilidad - Desarrollo Sostenible, Río Bogotá, Producción de gas, Comerciales - Facturación y recaudo, Obras - Prevención de daños en la red y Transferencia del conocimiento técnico / operativo.

A continuación se relaciona el detalle de la caracterización de este grupo de interés.

2.1.6 NUESTROS GREMIOS (102-13)

Tabla 24. Caracterización grupo de interés: Organizaciones – Gremios y Competencia (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx



2.1.7 NUESTRA EMPRESA FILIAL

Dentro del grupo de interés Organizaciones se encuentran las empresas filiales, que para el caso de la EAAB-ESP es Aguas de Bogotá. A continuación se relaciona el detalle de la caracterización de este grupo de interés.

Tabla 25. Caracterización grupo de interés: Organizaciones – Empresas filiales (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx

La Empresa se participó con este grupo de interés en las sesiones de Junta Directiva realizadas en 2018:

- Junta Directiva No.151 del 9 de enero de 2018.
- Junta Directiva No.152 del 26 de febrero de 2018.
- Junta Directiva No.153 del 24 de mayo de 2018.
- Junta Directiva No.154 del 10 de agosto de 2018.
- Junta Directiva No.155 del 18 de octubre de 2018.
- Junta Directiva No.156 del 26 de noviembre de 2018.
- Junta Directiva No.157 del 29 de noviembre de 2018.
- Junta Directiva No.158 del 12 de diciembre de 2018.

2.1.8 NUESTRO RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La Comunicación externa estuvo encaminada a promover las obras de acueducto y alcantarillado que se ejecutan en la ciudad. Se emitieron 111 boletines y 27 boletines de obras y proyectos. Durante el 2018, los medios de comunicación registraron 5.423 noticias de las cuales 4.715, equivalente al 87%, fueron positivas o neutras generadas por la EAAB-ESP a través del relacionamiento, emisión de boletines de prensa, visitas a medios, entrevistas con medios. Este relacionamiento y registro de noticias valorado cuantitativamente representan en ahorros de pauta para la divulgación de información corporativa más de $38.031.490.520 millones de pesos.

Tabla 26. Noticias a medios de comunicación.

PARTICIPACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Positivo - Neutro	4.715	87%
Negativa	708	13%
TOTAL	5.423	100%

Fuente: Secretaría General.

Adicionalmente se distribuyeron 4'126.000 unidades de volantes de obras y mensajes pedagógicos dirigidos a los usuarios y se presentaron 5 campañas pedagógicas: Campaña de temporada de lluvias, Socialización de obras y pedagogía de los servicios, Impulso redes sociales Facebook, sostenimiento y pedagogía de cuidado de sistemas hídricos. Para estas campañas se invirtieron $173.774.804 en radio, televisión, prensa e internet dirigidas a 5.259.195 personas que por lo menos una vez se enteraron de dichas campañas. Por otro lado, se implementó la red social FACEBOOK ACUEDUCTO DE BOGOTÁ, que día a día aumenta en número de seguidores. Su fecha de apertura fue el 28 de mayo de 2018 con un total de seguidores de 6.096.







2.1.8 NUESTRO RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN



A continuación se relaciona el detalle de la caracterización de este grupo de interés.

Tabla 27. Caracterización grupo de interés: Medios de Comunicación (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx

La EAAB-ESP realizó el día 11 de diciembre de 2018 la Rendición de Cuentas con el grupo de interés Medios de Comunicación, donde participaron 22 periodistas de medios de comunicación de radio, prensa, televisión nacional, local y comunitaria. En el evento se realizó la presentación y el balance de la EAAB-ESP para la vigencia 2018 con participación de la Gerente General y directivos, espacio que sirvió para responder todas las dudas de este importante grupo de interés.

2.1.8 NUESTRO RELACIONAMIENTO CON MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Figura 13. Encuesta grupo de interés medios de comunicación.



Fuente: Secretaría General.

El objetivo de la rendición de cuentas también era medir el nivel de satisfacción de los periodistas de los distintos medios de comunicación con los cuales se mantiene relacionamiento para divulgar la gestión de la EAAB-ESP a través de 35 encuestas que se remitieron mediante correo electrónico y contestaron 22. A continuación se destacan los principales resultados de la medición:

- El 100% de los encuestados reconocen el liderazgo de la EAAB – ESP en el acercamiento para compartir información de la empresa o dar a conocer la persona a la que se puede acudir en caso de necesitar información periodística.
- El 95,5% ha solicitado información periodística de la EAAB-ESP y reconocer que la respuesta de la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones de la EAAB-ESP ha sido eficiente y útil.
- El 100% de los encuestados reciben información periódica de la EAAB-ESP por parte de la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones, a través de correo electrónico (45%), whatsapp (37%), teléfono (13%) y otros (5%).
- El 90,9% considera que el tiempo de respuesta es rápido por parte de la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones de la EAAB-ESP frente a una solicitud de información periodística.
- El 100% de los encuestados desean recibir información de la EAAB-ESP a través de whatsapp, el 86,4% mediante correo electrónico y 13,6% a través de informe escrito.
- Frente a los temas y preocupaciones del grupo de interés, se lograron identificar a través de la encuesta de satisfacción los siguientes: Mayor acercamiento con la Gerencia General para tratar temas puntuales y específicos, tiempos de espera para obtener información sean más cortos y creación de mecanismos digitales para respuesta a los requerimientos (creación grupos de WhatsApp).

2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

SUSPENSIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

La Unidad Administrativa de Servicios Públicos- UAESP, a través de la Resolución No 768 del 17 de diciembre de 2012, manifiesta la urgencia de contratar directamente la operación del servicio de aseo en la ciudad de Bogotá. Es así, que con el propósito de garantizar la prestación del servicio de aseo en el territorio del Distrito Capital, la UAESP y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP celebraron el Contrato Interadministrativo 017 de 2012, por medio del cual se le encargó a ésta última la gestión y operación del servicio de aseo en las localidades de: Engativá, Fontibón, Barrios Unidos, La Candelaria, Chapinero, Los Mártires, Santa Fe, Teusaquillo, Antonio Nariño, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Usme, Suba, Usaquén, Puente Aranda, Tunjuelito, Ciudad Bolívar.

Para tal propósito, por su parte, la EAAB-ESP celebró el contrato Interadministrativo No. 1-07-10200-0809-2012 con la Empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP, quedando a cargo de la operación del servicio de aseo en el 52% del Distrito y los operadores Ciudad Limpia, Aseo Capital y Lime en el restante 48%.

Posteriormente y en consecuencia al fallo del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, declarando el 24 de agosto de 2017, la nulidad parcial del Acuerdo 12 de 2012 de la Junta Directiva de la EAAB-ESP, a través del cual se modificó el objeto social de la Empresa incluyéndose la prestación del servicio de aseo; la UAESP dio inicio al proceso licitatorio para la adjudicación de las áreas de servicio exclusivo para la prestación del servicio de aseo en Bogotá, proceso que culminó con la selección de cinco concesionarios.

En el marco del mencionado proceso, la prestación por parte de los concesionarios daría inicio a partir de las 00:00:01 horas del 12 de febrero de 2018. Situación que desencadena, durante el mes de enero de 2018 diferentes intentos por parte de algunos trabajadores de Aguas de Bogotá, para afectar la prestación del servicio de aseo, lo que fue posible controlar. No obstante el día miércoles 31 de enero de 2018 cerca de las cinco de la tarde, 200 empleados de la empresa Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. se tomaron las instalaciones del patio taller de la EAAB-ESP, ubicado en la carrera 68 con calle 13 en la ciudad de Bogotá, bloqueando el acceso a las instalaciones y obstaculizando la salida de camiones recolectores de basura.

Frente a esta situación las empresas EAAB-ESP y Aguas de Bogotá, el mismo 31 de enero de 2018, emprendieron la implementación del Plan de Emergencias y Contingencias.

En primera instancia, el Gerente General (de ese período) de la empresa Aguas de Bogotá, Dr. Juan Manuel García Borrero, inicia acercamiento con los manifestantes, a fin de tramitar sus peticiones de manera pacífica, y minimizar la afectación de la prestación del servicio de aseo. Sin resultado, en vista de la insistencia de los manifestantes en impedir la libre movilización de los camiones recolectores, llegó al lugar el Escuadrón Móvil Anti Disturbios (ESMAD) de la Policía Nacional.

Los disturbios causados por algunos empleados que atacaron a los miembros del ESMAD, resultaron en una afectación por lesiones del personal que intervenía en las negociaciones, además por daños en 29 camiones recolectores de basuras, para evitar su normal funcionamiento, y en consecuencia impidiendo la prestación del servicio de recolección de residuos en varias localidades de la ciudad.

2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

Ya el día primero (01) de febrero de 2018, se inician labores para reparar algunos vehículos afectados. No obstante las manifestaciones y el cierre de la Base de Operaciones se mantuvieron hasta las horas de la tarde, continuando por un grupo de entre treinta y cuarenta trabajadores, que persistieron en la inejecución de sus obligaciones laborales.

Al mismo tiempo, ante la problemática presentada, la Doctora María Carolina Castillo en condición de Gerente General de la EAAB-ESP (de ese período), informa a la Directora de la UAESP, el detalle de la situación y adelanta acciones alternas para continuar con la prestación del servicio de aseo, instalando una base de operaciones en el predio de Santa Lucía, desde la cual se coordinaron todas las actividades del Plan de Emergencias y Contingencias.

Para tal efecto, con el apoyo de la Policía Nacional, fue posible trasladar 17 vehículos desde la Base de Operaciones y otros 22 desde el Lavadero de Autos Lara, al predio "Santa Lucía" de la EAAB-ESP ubicado en la Localidad de San Cristóbal, sin desconocer que este, no reúne las condiciones adecuadas para servir como centro logístico.

También fueron consideradas otras dificultades que afectan directamente sobre la ejecución de las microrrutas y los sitios para el abastecimiento de combustible, lo que hace poco eficiente el despacho de los vehículos desde este punto. Pese a lo anterior y con la finalidad de salvaguardar la integridad del poco recurso con el que se contaba, se mantuvo el despacho desde este punto hasta el lunes 5 de febrero.



2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

De igual forma, este día se concertó el apoyo con varias empresas prestadoras del servicio de aseo, para la recolección de residuos en las 12 localidades en las que prestó el servicio de aseo la EAAB-ESP.

A pesar de las dificultades que implicaba operar desde Santa Lucía, la EAAB-ESP logró recolectar desde el primer día un 31% de los residuos generados, sobrepasando incluso la meta propuesta en el Plan de Emergencias y Contingencias que correspondía al 25%.

Desde las primeras horas del viernes 2 de febrero de 2018 se instaló un Puesto de Mando Unificado (PMU) en la Unidad Administrativa de Servicios Públicos UAESP, con el ánimo de lograr una mayor coordinación entre las distintas entidades distritales. Y también la EAAB-ESP instauró denuncia ante la Fiscalía General de la Nación por los presuntos delitos de violación de la libertad de trabajo, sabotaje y los demás que lleguen a establecerse, en contra de personas indeterminadas.

En cuanto a las labores desarrolladas para la operación del servicio de aseo, se inició el plan de capacitación, vacunación y dotación de personal nuevo proveniente de convenios específicos con el Ejército Nacional, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON, el Jardín Botánico, Malla Vial (IDU), los Convenios de Resocialización y el Departamento Administrativo de La Defensoría Del Espacio Público-DADEP. Logrando ese mismo día poner en operación 39 vehículos, con los que se recolectó 1.209 toneladas.

Durante el sábado, 3 de febrero y hasta el lunes 5 de febrero, se continuó la operación en la base de operaciones alterna (Santa Lucía), recibiendo personal de los convenios ya mencionados, realizando la vinculación, capacitación, vacunación y dotación de personal nuevo. De lo que hay que destacar que durante estos días no operaba la medida del pico y placa, presentándose algunos problemas de movilidad, aunado a situaciones con el personal nuevo, toda vez que se debía considerar una selección, partiendo de condiciones especiales como el tipo de pase requerido para la operación de los vehículo y condición física requerida para el tipo de labor a realizar. En síntesis durante este período de tiempo en la base de Santa Lucía se comenzó a operar con 28 vehículos, que luego fueron aumentando como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 28. Indicadores durante la emergencia.

	Jue 01/02	Vie 2/02	Sab 3/02	Dom 4/02	Lun 5/02	Mar 6/02	Mié 7/02	Jue 8/02	Vie 9/02	Sab 10/02	Dom 11/02	Lun 12/02
Total vehículos y equipos operando	28	39	94	123	100	113	137	140	124	128	122	0
Capacidad promedio Toneladas	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	0
Viajes promedio	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0
Toneladas generadas	2.571	2.652	2.747	950	2.648	3.569	2.454	2.571	2.652	2.747	950	-
Toneladas dispuestas	850	1.209	2.005	1.946	2.234	2.529	3.263	3.409	3.164	2.866	2.552	141
Toneladas dispuestas vehículos mixtos	17	10	21	54	14	27	41	33	33	41	50	-
Toneladas pendientes (acumulado)	1.704	3.136	3.858	2.808	3.208	4.221	3.371	2.500	1.954	1.794	142	0
% de afectación (acumulado)	66%	60%	48%	31%	28%	28%	19%	12%	9%	7%	1%	0%

Fuente: Gerencia Corporativa Liquidación Aseo.

2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

Partiendo de esto, día a día se priorizaba la prestación del servicio hacia los sectores que más lo necesitaban, comenzando por atender las vías principales, zonas de mayor producción de basuras como lo es el centro de la ciudad y grandes productores como hospitales, colegios y sitios de mayor reunión de personas.

Sobre el particular, resulta preciso destacar que la operación de la actividad complementaria de poda de árboles, corte de césped nunca fue detenida. Sin embargo, debido a que la prioridad era la recolección de residuos sólidos no aprovechables, fue necesario destinar una parte importante del personal que operaba la actividad de barrido y limpieza, para apoyar la emergencia durante los primeros días.
Posteriormente, teniendo en cuenta que se había recuperado el pleno control sobre la Base de Operaciones de la Avenida 68, en la tarde del lunes 5 de febrero de 2018 se regresó la operación a este punto, con el objetivo de optimizar tiempos, retomar rutas ordinarias del servicio y operatividad de los vehículos.

La logística desde la Base de Operaciones permitió desplegar una estrategia mucho más robusta para la atención de las distintas actividades de la prestación del servicio de aseo. Así las cosas, se generaron dos procesos de atención de residuos no aprovechables: i) atención de puntos de acumulación de residuos, destinada a recoger el rezago de toneladas que quedaron pendientes durante los primeros días de la emergencia y ii) atención de las rutas ordinarias, destinada a realizar la recolección normal de residuos por las macrorutas y microrutas previamente establecidas por la EAAB-ESP.

Para la ejecución de forma eficiente, se establecieron procedimientos que incluían la identificación de los puntos de acumulación, lo que se realizó con la colaboración de la Secretaría Distrital de Seguridad, el IDIGER, seguido de la consolidación de la información, para establecer el plan de ruteo y despacho de los vehículos, finalizando con la correspondiente verificación de la ejecución del servicio.



2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

Como resultado, se logró culminar a la madrugada del lunes 12 de febrero de 2018, con un balance de atención del 100%, sobre las zonas de prestación del servicio de la EAAB ESP.

Como se indicó anteriormente, Aguas de Bogotá SA ESP era la entidad encargada de llevar a cabo la operación del servicio de aseo en el marco del contrato Interadministrativo No. 1-07-10200-0809-2012, así las cosas, el pasado 11 de febrero de 2018 se dio la terminación del contrato y las actividades relacionadas con la prestación del servicio de aseo prestada por la EAAB-ESP.

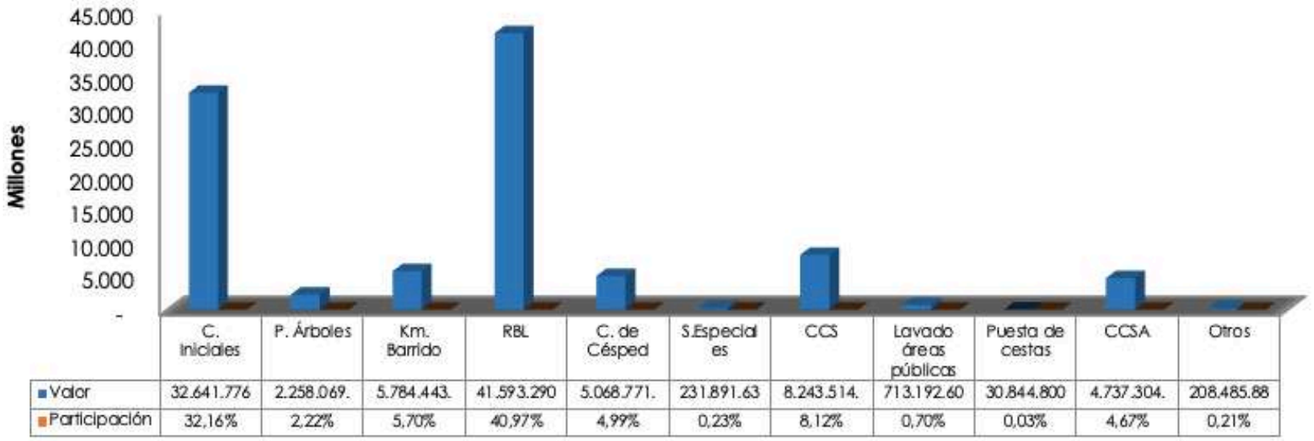
De acuerdo con el contrato interadministrativo N° 017 de 2012 suscrito entre la UAESP y la EAAB-ESP, el contrato N° 1-07-10200-0809-2012 firmado entre la EAAB-ESP y Aguas de Bogotá S.A. ESP y la Resolución 365 de 2013 "Reglamento Técnico y Operativo, Comercial y Financiero", dentro de las obligaciones contraídas por la empresa como prestador y operador, en el marco de la liquidación de los contratos mencionados anteriormente, la Gerencia Corporativa Liquidación Aseo, antes Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos ha venido adelantando un plan de acción para la recuperación de cartera de los valores relacionados con los componentes del servicio de aseo (Costos Iniciales, Poda de Árboles, Corte de Césped, Lavado de áreas públicas, Mantenimiento de cestas, Servicios Complementarios y el CCS) y la optimización de los tiempos de cobro a la UAESP, lo que se traduce en la agilización de los pagos. Estas actividades, entre otras son:

- Diagnosticar los factores internos y externos que afectan la recuperación de la cartera.
- Analizar como la EAAB-ESP va a recuperar la inversión realizada durante los años de operación y el plazo de recuperación. Esto mediante reuniones inter-institucionales, incluyendo, así como responsabilizando a todas las áreas financieras, jurídicas y operativas.
- Realizar la conciliación de la cartera entre las partes interesadas UAESP – EAAB.
- Seguimiento permanente a los pagos.
- Constituir una plantilla de pagos por parte de la UAESP.
- Acompañamiento y seguimiento para el cobro de los costos iniciales.
- Fortalecer la gestión de cobro directa a la UAESP.

2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

La gestión de facturación y cobro a la UAESP requería de un tiempo afectado por la recepción de información de parte de terceros involucrados en el proceso, incidiendo directamente en el ingreso de recursos y el capital disponible para la ejecución de la operación en el componente de aseo. Con corte al 31 de diciembre de 2017, la cartera UAESP se encontraba compuesta por $101.511.585.737, discriminados así:

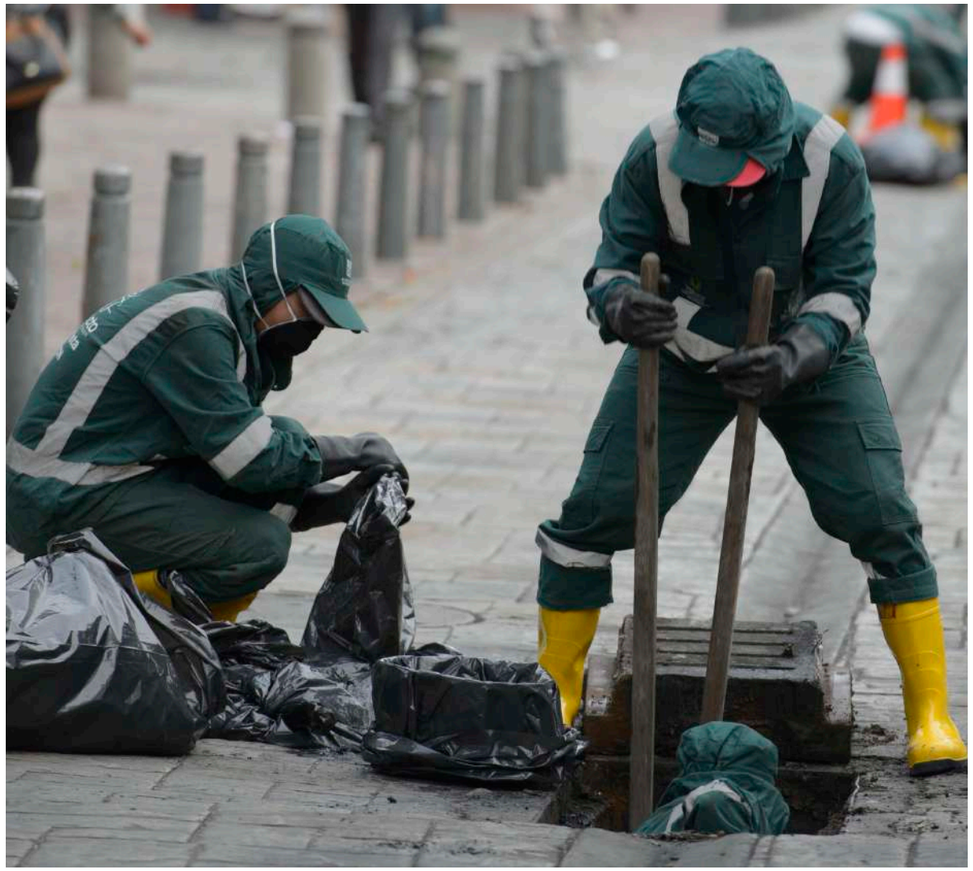
Figura 14. Composición cartera UAESP con corte al 31 de diciembre de 2017.



	C. Iniciales	P. Árboles	Km. Barrido	RBL	C. de Césped	S.Especiales	CCS	Lavado áreas públicas	Puesta de cestas	CCSA	Otros
Valor	32.641.776	2.258.069.	5.784.443.	41.593.290	5.068.771.	231.891.63	8.243.514.	713.192.60	30.844.800	4.737.304.	208.485.88
Participación	32,16%	2,22%	5,70%	40,97%	4,99%	0,23%	8,12%	0,70%	0,03%	4,67%	0,21%

Fuente: Gerencia Corporativa Liquidación Aseo.

Las anteriores labores hicieron posible la recuperación de $102.468.641.104 por concepto de cartera de la UAESP.



2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

Tabla 29. Pagos autorizados por UAESP 2018.

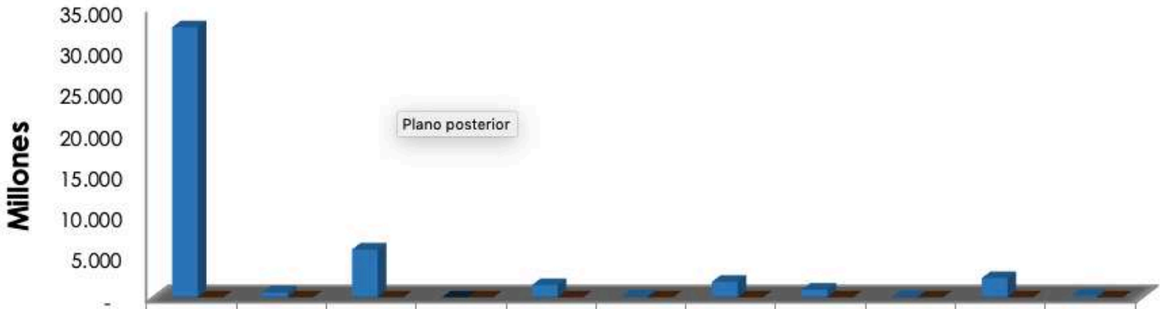
MES	CONCEPTO	VALOR
ene-18	Recolección, Barrido y Limpieza	3.563.933.053
feb-18	RBL, poda de árboles, actividades complementarias y CCSA	44.989.125.634
abr-18	RBL, actividades complementarias, CCS y CCSA	21.288.823.782
may-18	Corte de césped y poda de árboles	5.227.695.009
jun-18	RBL, CCS, CCSA	25.673.048.193
jul-18	Corte de césped	1.214.325.497
sep-18	Poda de árboles, corte de césped	511.689.936
	TOTAL	102.468.641.104

Fuente: Gerencia Corporativa Liquidación Aseo.

A 31 de diciembre de 2018, la cartera UAESP, teniendo en cuenta las partidas pagadas ese mismo año, descendió a $46.043.417.622, discriminados así:



Figura 15. Composición cartera UAESP con corte al 31 de diciembre de 2018.



	Costos Iniciales	Poda Árboles	Km. Barrido	RBL	Corte de Césped	Servicios Especiales	CCS	Lavado áreas públicas	Puesta de cestas	CCSA	Otros
Valor	32.641.776	603.091.05	5.784.443.	-	1.494.230.	114.142.73	1.882.702.	940.830.79	44.768.597	2.328.945.	208.485.88
Participación	70,89%	1,31%	12,56%	0,00%	3,25%	0,25%	4,09%	2,04%	0,10%	5,06%	0,45%

Fuente: Gerencia Corporativa Liquidación Aseo.

Cabe aclarar que las cifras de la gráfica anterior, contemplan tanto la cartera reconocida como la no reconocida por parte de la UAESP, teniendo cada una representación del 12% y del 88%, respectivamente.

2.1.9 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN LA EAAB-ESP (102-10)

Figura 16. Composición cartera UAESP con corte al 31 de diciembre de 2018.



Fuente: Gerencia Corporativa Liquidación Aseo.

En conclusión se puede establecer que las acciones planteadas en el plan de choque fueron efectivas y se ejecutaron, garantizando así el cumplimiento de la meta de recaudo de los valores adeudados por la UAESP por concepto de los servicios prestados por la EAAB-ESP, a través de su operador Aguas de Bogotá y la ejecución del componente comercial.



2.2 PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

2.2.1 FORTALECEMOS NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Entre las estrategias del Plan Gerencial para la Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión para la vigencia 2018 se incluyó la relacionada con el Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de asegurar el cumplimiento de los principios y requisitos establecidos en la Norma técnica ISO 9001:2015, mantener la respectiva certificación y actualizar e implementar mejoras al modelo de operación por procesos de la Entidad.

En desarrollo del plan de trabajo definido para esta estrategia, se adelantó entre marzo y diciembre de 2018 la actualización del mapa de procesos de la EAAB-ESP para incorporar los cambios en la normatividad y en el contexto institucional. En el primer caso para atender los requerimientos del Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se establece la obligatoriedad a las entidades públicas de implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y en el segundo caso para excluir el servicio de aseo como parte de los procesos de la empresa, considerado la decisión del Tribunal Administrativo de Cundinamarca (102-10).

De esta manera, en el marco de la actualización del mapa de procesos, y en forma previa al inicio del ciclo de gestión de riesgos se adelantaron las siguientes actividades:

- **Diagnóstico del mapa de procesos versión 4:** para identificar mejoras en diseño, interrelación de procesos y actualización y complemento de actividades clave.
- **Implementación del análisis del contexto de los procesos:** para lo cual se definió la respectiva metodología y se adelantaron mesas de trabajo entre abril y mayo de 2018 con todos los procesos, con el fin de identificar los aspectos externos, internos y específicos que afectan el proceso, analizar la influencia de los grupos de interés en cada proceso e identificar hallazgos y aspectos identificados en informes de auditoría y seguimientos que puedan aportar en la identificación de riesgos.
- **Actualización de caracterizaciones de los procesos:** para lo cual se adelantó un taller de enfoque de procesos en cada proceso y se llevaron a cabo diferentes mesas de trabajo en las que se actualizó el objetivo, alcance, entradas, salidas y actividades clave de los procesos, siguiendo el ciclo PHVA y considerando los cambios en normatividad, en el modelo de operación de la empresa y en la estructura organizacional.
- **Ajuste al diseño gráfico del mapa de procesos:** a partir de la formulación de diferentes propuestas por parte de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones, con el propósito de generar una vista más moderna y dinámica que refleje tanto la misionalidad como los cambios y mejoras organizacionales.
- **Actualización de la estructura de documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Posterior al diseño gráfico, se adelantó la actualización del sistema de información que permite el cargue y divulgación de la estructura de documentos del SGC (manuales, procedimientos, instructivos y formatos).

2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

En el marco del Plan Gerencial de sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión 2018, se planteó como estrategia el Fortalecimiento de la Gestión de Riesgos y Oportunidades, la cual incluyó entre las actividades: 1) la revisión y formulación de ajustes a la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades, 2) la revisión y mejoramiento de las metodologías para la identificación y valoración de riesgos y oportunidades, así como para la documentación y valoración de la eficacia de los controles, 3) la actualización del perfil de riesgos de gestión de los procesos y del perfil de riesgo de corrupción, 4) los mecanismos de gobernanza establecidos específicamente para gestionar estos riesgos y oportunidades y 5) implementación del seguimiento a planes de tratamiento de riesgos.

La revisión y formulación de ajustes a la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades se realizó con el propósito de reforzar los roles y responsabilidades en los diferentes niveles para el desarrollo de las etapas y la adopción de acciones para abordar riesgos; así como para prevenir los riesgos de corrupción. De esta manera, y acorde con el procedimiento de Formulación o actualización de Políticas Corporativas y de Gestión, la propuesta de política fue presentada y revisada por el Equipo Directivo quien emitió sus observaciones en la sesión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 5 de septiembre de 2018. A partir del concepto favorable emitido por esta instancia, la Gerente General (e) aprobó la política mediante Acta No. 004.

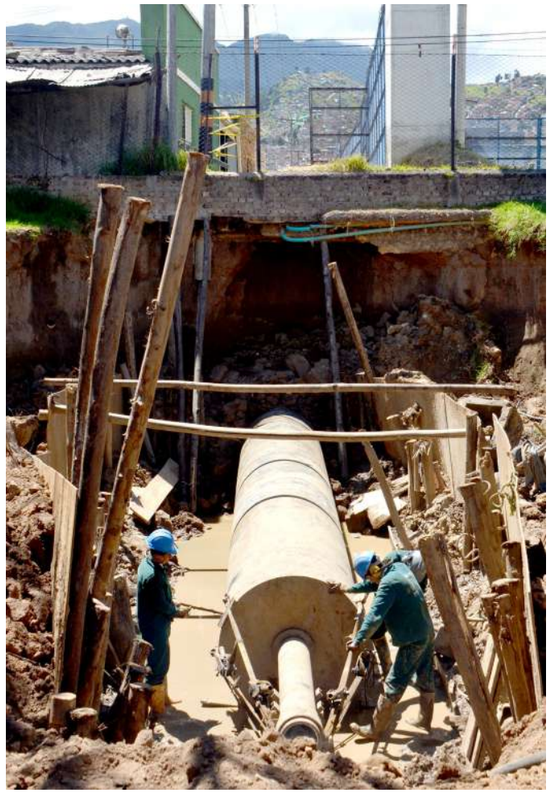
Figura 17. Política de administración de riesgos y oportunidades (102-14).

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN
DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la EAAB-ESP
nos comprometemos a:

- Realizar una efectiva administración de los riesgos y las oportunidades definiendo directrices y responsabilidades para los procesos y colaboradores durante las etapas de establecimiento del contexto, identificación, análisis y valoración, evaluación y tratamiento y monitoreo.
- Ejecutar acciones para llevar los riesgos a un nivel aceptable, y generar valor aprovechando las oportunidades, con el propósito de asegurar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado; cumplir los objetivos estratégicos y responder a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción y promover conductas íntegras para proteger los recursos públicos y la imagen corporativa.

Fuente: Acta No. 004 de 5 de septiembre de 2018.



2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

La revisión y mejoramiento de las metodologías para la identificación y valoración de riesgos y oportunidades, así como para la documentación y valoración de la eficacia de los controles se realizó a través de:

Metodología para la Identificación y valoración de riesgos y controles: De acuerdo con el diagnóstico inicial realizado de la gestión de riesgos y oportunidades en la empresa, se identificaron algunos aspectos por mejorar en la metodología para la identificación y valoración de los riesgos. Para lo cual, entre abril y mayo de 2018 se desarrollaron reuniones en las que se involucraron a diferentes áreas con el fin de ajustar actualizar las tablas y criterios utilizados para valorar la probabilidad de ocurrencia y el impacto económico, operativo, legal y reputacional de los riesgos. Así mismo, se definieron los criterios y atributos para documentar y valorar la eficacia de los controles.

Actualización de lineamientos y documentos asociados a la gestión de riesgos: Entre mayo y agosto de 2018 se elaboró la primera versión del Manual para la administración de Riesgos y Oportunidades, en la que se establecen los lineamientos, responsabilidades y actividades en cada una de las etapas del ciclo de administración de riesgos y oportunidades, en concordancia con las líneas de defensa que plantea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. De esta manera, el manual fue expedido el 28 de agosto de 2018. Alineado con el manual y la metodología definida, en este mismo mes se actualizaron el procedimiento y el Instructivo de Administración de riesgos y oportunidades; así como el formato matriz de riesgos. De la misma manera, se establecieron los lineamientos para adelantar el seguimiento trimestral al avance en la ejecución de los planes de tratamiento formulados para la mitigación de los riesgos, de tal manera, que permitiese establecer un avance periódico frente a su nivel de cumplimiento.

Divulgación y capacitación: Una vez aprobada la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades y los documentos anteriormente referenciados, se realizó socialización de la Política y cambios en la metodología, los días 4 y 5 de septiembre de 2018. Así mismo, y como actividad de refuerzo, en la primera sesión para la actualización de la matriz de riesgos de cada proceso, se realizó una charla introductoria en la que se explicaron los lineamientos de la política de administración de riesgos y oportunidades, principales aspectos de la metodología; objetivo y actividades definidas en la caracterización del proceso, los resultados del análisis del contexto y los hallazgos establecidos por los Entes de Control, con el fin de tener en cuenta este marco de referencia en el ejercicio de actualización de los riesgos y oportunidades.

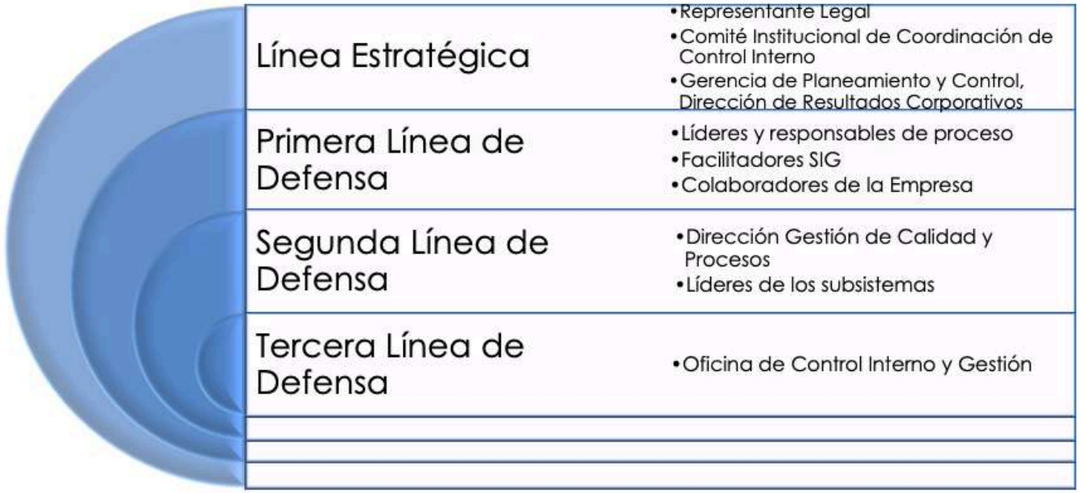


2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

La actualización del perfil de riesgos de gestión de los procesos y del perfil de riesgo de corrupción se inició en septiembre de 2018 a través de mesas de trabajo para la actualización del mapa de riesgos, con la participación de los responsables de procesos, facilitadores y personal con mayor conocimiento y experiencia. A 31 de diciembre de 2018 se habían adelantado 119 sesiones y se logró la actualización de las matrices de riesgos de diez (10) de los veintiún (21) procesos definidos en el Mapa de Procesos versión 5 de la EAAB-ESP, los cuales se relacionan a continuación: Direccionamiento Estratégico y Planeación, Gestión de Comunicaciones, Evaluación Independiente, Investigaciones Disciplinarias, Gestión de TIC, Gestión Jurídica, Gestión Predial, Gestión del conocimiento e innovación, Gestión Financiera y Gestión Social.

Los mecanismos de gobernanza (102-29, 102-30, 102-31) establecidos específicamente para gestionar riesgos y oportunidades se relacionan en el manual para la administración de riesgos y oportunidades, el cual fue aprobado el 28 de agosto de 2018, en donde se fijaron los lineamientos y responsabilidades de cada una de las líneas de defensa durante cada una de las etapas del ciclo de administración de riesgos y oportunidades. En la siguiente gráfica se resumen los integrantes de las líneas de defensa de la empresa en relación con la gestión de riesgos y oportunidades.

Figura 18. Líneas de defensa.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

En el manual se definen los roles y responsabilidades de cada una de las partes involucradas:

- La línea estratégica que define el marco general para la gestión de riesgos y oportunidades y el control y supervisa su cumplimiento, está a cargo del Representante Legal, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control con el apoyo de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos.

- La primera línea de defensa gestiona los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de sus procesos, incluyendo los riesgos de corrupción, a través de la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y monitoreo de los riesgos, está a cargo de los líderes y responsables de proceso, facilitadores del sistema de gestión y colaboradores de la entidad.

- La segunda línea de defensa está conformada por los responsables del monitoreo, evaluación de controles y gestión del riesgo. En esta línea también se encuentran las instancias encargadas de asesorar y guiar a la línea estratégica y primera línea de defensa en la gestión adecuada de los riesgos en cada una de sus etapas. Está a cargo de la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos y Líderes de los Subsistemas.

- La tercera línea de defensa, que corresponde a la Oficina de Control Interno y Gestión, que monitorea y revisa la adecuada gestión de los riesgos, a través de evaluaciones independientes.



2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

Así mismo, en el marco de la Revisión por la Dirección se presentan los avances y gestiones adelantadas en materia de administración de riesgos y oportunidades. Por su parte, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, mediante Resolución 0026 del 5 de marzo de 2019 actualizó la conformación y funcionamiento del mismo. En dicho Comité entre sus funciones se establece:

- *"(...) 3. Revisar y someter a aprobación del representante legal, la política de administración de riesgos y oportunidades y hacer su seguimiento, en especial a la prevención y detección de fraude, corrupción y mala conducta; y a la adopción, implementación y a la aplicación de controles por parte de las áreas frente a los riesgos identificados."*

- Adicionalmente, la empresa estableció mediante la Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018, la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, creó y reglamentó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como instancia encargada de orientar y articular las acciones y estrategias para la implementación del Modelo MIPG, el cual entre otras funciones establece:

- *"(...) 14. Hacer seguimiento a la gestión y a los resultados del perfil de riesgos y oportunidades de la Entidad, adoptando las medidas que se consideren necesarias, teniendo en cuenta el nivel de aceptación al riesgo fijado por el Representante Legal.*

- *15. Dirimir las controversias y conflictos de interés que se presenten en la ejecución de las diferentes etapas de la administración de riesgos y/o del reporte de eventos de riesgos materializados. Si alguna de las partes involucradas pertenece al Comité debe abstenerse de participar en la decisión."*

Se ha fortalecido la institucionalidad de la empresa para el seguimiento y control de los riesgos, a través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (102-30).

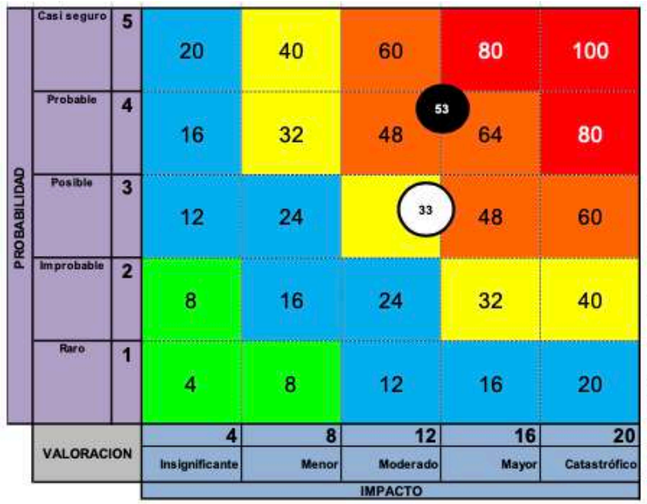


2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

La implementación del seguimiento a planes de tratamiento de riesgos es importante para establecer el grado de avance en las gestiones realizadas para cada una de las actividades formuladas en los planes de tratamiento de los riesgos, para lo cual se implementó un seguimiento trimestral por parte de un equipo de auditores internos que se realizó posterior al "Autoseguimiento" de los planes por parte de los mismos responsables de procesos, de tal forma que los auditores basado en las entrevistas a los auditados y las evidencias aportadas determinaron de una forma más objetiva el cumplimiento de las actividades. Es así, como en el 2018 se realizaron cuatro (4) seguimientos trimestrales al avance en los planes de tratamiento formulados para los riesgos.

A continuación, se presenta el mapa de los riesgos de gestión, que se actualizó al corte del 31 de diciembre de 2018, cuyo puntaje promedio de valoración inherente de los riesgos es 53 ubicándose en el nivel Importante y en su valoración residual es 33 ubicándose en el nivel moderado.

Figura 19. Mapa de riesgos de gestión.



NIVEL DE RIESGO INHERENTE		NIVEL RIESGO RESIDUAL	
Valoración	Nivel Riesgo	Valoración	Nivel riesgo
53	Importante	33	Moderado

Tabla Niveles de Riesgo EAAB - ESP		
MINIMO	MAXIMO	NIVEL
4	8	Aceptable
9	24	Bajo
25	40	Moderado
41	64	Importante
65	100	Inaceptable

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

En la siguiente tabla se muestra la ubicación en los diferentes niveles de riesgo en su valoración inherente y residual para los riesgos de gestión.

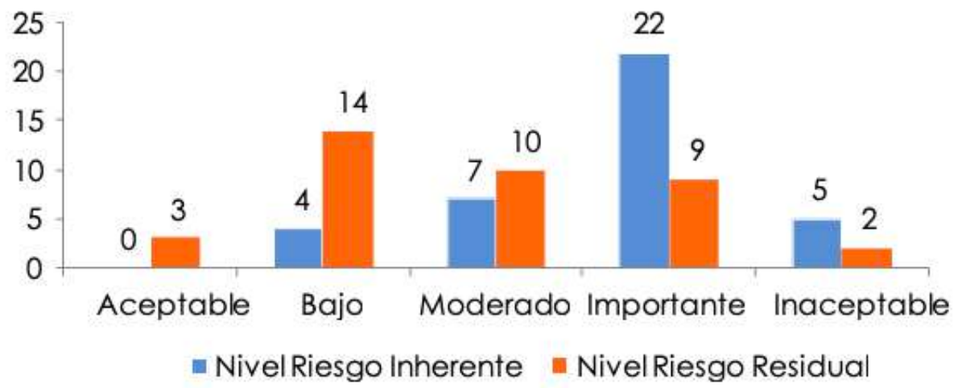
Tabla 30. Valoración inherente y residual para los riesgos de gestión.

NIVEL DE RIESGO	INHERENTE		RESIDUAL	
	# Riesgos	%	# Riesgos	%
Aceptable	0	0%	3	8%
Bajo	4	11%	14	37%
Moderado	7	18%	10	26%
Importante	22	58%	9	24%
Inaceptable	5	13%	2	5%
TOTAL	38	100%	38	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

Figura 20. Nivel de riesgo inherente y residual para los riesgos de gestión.

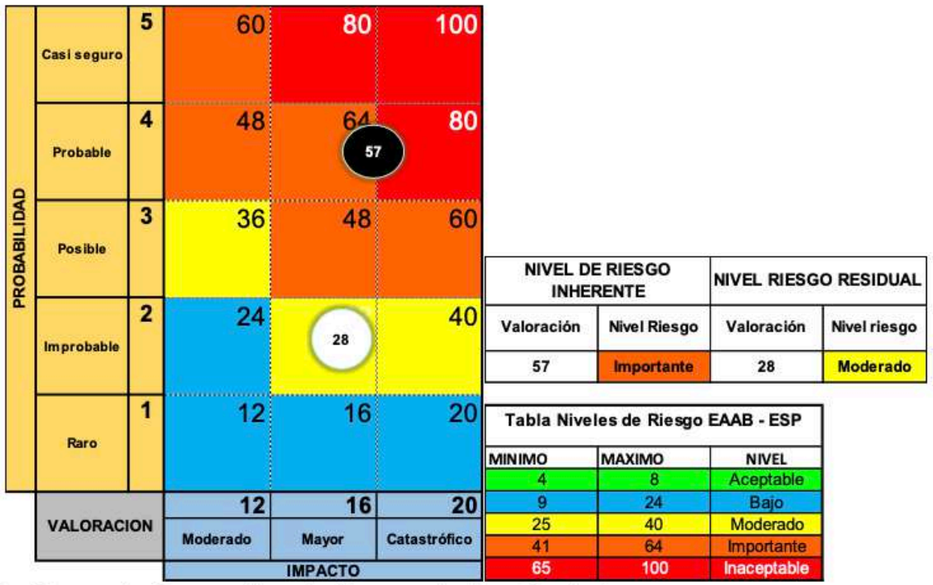


Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

En la valoración inherente (sin controles) de los riesgos de gestión, el 89% se encontraba en los niveles inaceptable, importante y moderado (34 riesgos) y el 11% en el nivel bajo (4 riesgos). Después de la aplicación de controles, en los resultados de la valoración del nivel de riesgo residual, el 45% de los riesgos se encuentran en los niveles aceptable y bajo (17 riesgos), lo cual significa que sus controles tienen un grado de eficacia (102-30) que les ayuda a mitigar la probabilidad o el impacto en la ocurrencia de los mismos; el 26% se encuentra en un nivel moderado y se deben formular planes de contingencia (10 riesgos); el 24% se encuentran en un nivel importante (9 riesgos) y el 5% en inaceptable (2 riesgos), por lo que se deben formular los respectivos planes de tratamiento y de contingencia.

Así mismo a 31 de diciembre de 2018 se culminó la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los riesgos identificados en los 21 procesos definidos por la Empresa, lo que corresponde a 35 riesgos de corrupción. En la valoración inherente de los riesgos de corrupción se obtuvo una calificación de 57 ubicándose en el nivel importante y en su valoración residual una calificación de 28 ubicándose en el nivel moderado.

Figura 21. Mapa de riesgos de corrupción.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

En la siguiente tabla se presenta la información de los riesgos de corrupción:

Tabla 31. Valoración inherente y residual para los riesgos de corrupción.

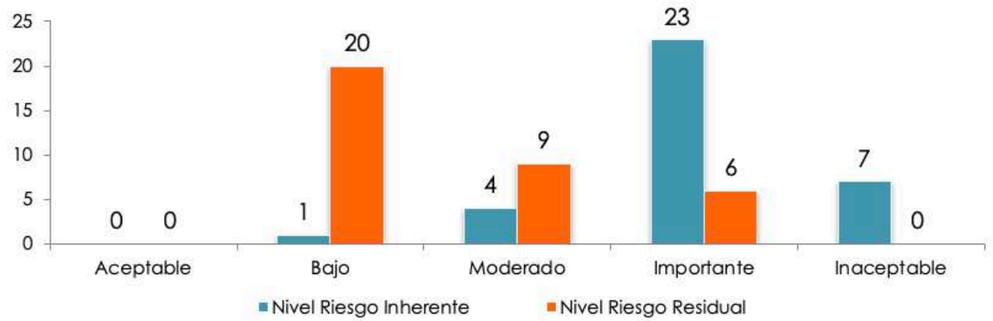
NIVEL DE RIESGO	INHERENTE		RESIDUAL	
	# Riesgos	%	# Riesgos	%
Aceptable	0	0%	3	8%
Bajo	4	11%	14	37%
Moderado	7	18%	10	26%
Importante	22	58%	9	24%
Inaceptable	5	13%	2	5%
TOTAL	38	100%	38	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

Figura 22. Nivel de riesgo inherente y residual para los riesgos de corrupción.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

En la valoración inherente de los riesgos de corrupción, el 85.7% se encontraba en los niveles inaceptable e importante (30 riesgos), el 11.4% en el nivel moderado (4 riesgos) y el 3% en el nivel bajo (1 riesgo). Después de la aplicación de controles, en los resultados de la valoración del nivel de riesgo residual, el 57% de los riesgos se encuentran en nivel bajo (20 riesgos), el 25.7% en nivel moderado (9 riesgos), presentando los controles un grado de eficacia para mitigar la probabilidad o el impacto en la ocurrencia de los mismos; para los riesgos ubicados en estos niveles se debe realizar el seguimiento periódico a los controles establecidos. El restante 17.1% de los riesgos, se encuentra en un nivel importante (6 riesgos) y se deben formular los respectivos planes de tratamiento.

En la siguiente tabla se muestran los riesgos de gestión y riesgos de corrupción que se ubicaron en los niveles de riesgo residual importante e inaceptable.

Tabla 32. Riesgos de gestión y corrupción ubicados en el nivel importante.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				NIVEL DE RIESGO RESIDUAL		
Proceso	**Cód. Riesgo**	**Tipo Riesgo**	**Descripción del Evento**	**Probabilidad Residual**	**Impacto Residual**	**Zona Nivel Riesgo Residual**
Gestión Financiera	FFR6	(RG/RO) Administ. de Procesos	Asignación o modificación errada del presupuesto	Posible	Mayor	**Importante**
Gestión Predial	FPR1	(RG/RO) Administ. de Procesos	Identificación inadecuada de los predios a adquirir	Posible	Mayor	**Importante**
Gestión Predial	FPR5	(RG/RO) Administ. de Procesos	Falta de confiabilidad y deficiencias en la información para la gestión predial de la empresa.	Probable	Moderado	**Importante**
Direccionamiento Estratégico	EER1	(RE) Estratégico	La estrategia empresarial establecida es inoportuna o no responde al Contexto analizado, a las necesidades o misionalidad de la Empresa o a las expectativas de los grupos de interés.	Probable	Mayor	**Importante**
Direccionamiento Estratégico	EER2	(RE) Estratégico	El Modelo de Planeación y Gestión de la Empresa no se aplica, actualiza o articula con la Estrategia, las necesidades de la empresa, requerimientos normativos, o necesidades y expectativas de los grupos de interés.	Casi Seguro	Mayor	**Inaceptable**

2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

Tabla 32. Riesgos de gestión y corrupción ubicados en el nivel importante.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				NIVEL DE RIESGO RESIDUAL		
Proceso	Cód. Riesgo	Tipo Riesgo	Descripción del Evento	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Zona Nivel Riesgo Residual
Direccionamiento Estratégico	EER3	(RE) Estratégico	Asignación de recursos a actividades que no estén alineadas con la estrategia de la Empresa o el Plan de Desarrollo Distrital.	Posible	Mayor	Importante
Direccionamiento Estratégico	EER5	(RG/RO) Administ. de Procesos	Inadecuada y/o extemporánea formulación o maduración de proyectos por parte de las áreas.	Posible	Mayor	Importante
Gestión del Conocimiento e innovación	FIR1	(RG/RO) Administ. de Procesos	Fuga y/o pérdida del conocimiento clave o crítico asociado a las actividades desarrolladas en todos los procesos de la Empresa.	Casi Seguro	Moderado	Importante
Gestión del Conocimiento e innovación	FIR2	(RG/RO) Administ. de Procesos	Falta de innovación para la generación, obtención, o mejora del conocimiento requerido para desarrollar u optimizar la gestión de la Empresa.	Casi Seguro	Moderado	Importante
Gestión del Conocimiento e innovación	FIR3	(RG/RO) Administ. de Procesos	Inadecuada transferencia o apropiación del conocimiento clave o crítico asociado a las actividades desarrolladas en todos los procesos de la Empresa.	Casi Seguro	Mayor	Inaceptable
Evaluación Independiente	CIR3	(RG/RO) Administ. de Procesos	Falta de objetividad en el ejercicio de Auditoria de un proceso previamente asesorado o acompañado por la OCIG.	Casi Seguro	Moderado	Importante
Evaluación Independiente	CIRC01	(RC) Corrupción	Omisión en el ejercicio de auditoria de evidencias y hechos relacionados con presuntas situaciones irregulares.	Posible	Mayor	Importante
Gestión de Servicios Administrativos	FARC04	(RC) Corrupción	Utilizar los Almacenes y vehículos livianos para fines diferentes a los que la Empresa ha definido favoreciendo a un tercero.	Posible	Catastrófico	Importante
Gestión Contractual	FBRC03	(RC) Corrupción	Ejecución financiera del contrato que no corresponde a la realidad técnica y fáctica del contrato.	Posible	Mayor	Importante
Servicio Acueducto	MARC01	(RC) Corrupción	Utilizar los materiales y recursos de la empresa en la ejecución de actividades de operación y mantenimiento de la infraestructura de acueducto, para beneficio propio o el de un tercero.	Posible	Catastrófico	Importante
Gestión Ambiental	MIRC02	(RC) Corrupción	Uso y/o disposición inadecuada de residuos sólidos en sitios no autorizados, con el fin de favorecer intereses particulares.	Posible	Catastrófico	Importante

2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

Tabla 32. Riesgos de gestión y corrupción ubicados en el nivel importante.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				NIVEL DE RIESGO RESIDUAL		
Proceso	Cód. Riesgo	Tipo Riesgo	Descripción del Evento	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Zona Nivel Riesgo Residual
Gestión Comercial	MURC01	(RC) Corrupción	Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero.	Probable	Mayor	Importante

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

De acuerdo con la actualización de la Matriz de Riesgos de corrupción al corte del 31 de diciembre de 2018, se identificaron seis riesgos ubicados en el nivel de riesgo residual "importante" y los procesos no reportaron la ocurrencia de riesgos asociados a hechos de corrupción.



Tabla 33. Riesgos de corrupción ubicados en el nivel importante (31- dic- 2018) (205-1).

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				NIVEL DE RIESGO RESIDUAL		
Proceso	Código Riesgo	Tipo Riesgo	Descripción del Evento	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Zona Nivel Riesgo Residual
Evaluación Independiente	CIRC01	(RC) Corrupción	Omisión en el ejercicio de auditoria de evidencias y hechos relacionados con presuntas situaciones irregulares.	Posible	Mayor	Importante
Gestión de Servicios Administrativos	FARC04	(RC) Corrupción	Utilizar los Almacenes y vehículos livianos para fines diferentes a los que la Empresa ha definido favoreciendo a un tercero.	Posible	Catastrófico	Importante
Gestión Contractual	FBRC03	(RC) Corrupción	Ejecución financiera del contrato que no corresponde a la realidad técnica y fáctica del contrato.	Posible	Mayor	Importante
Servicio Acueducto	MARC01	(RC) Corrupción	Utilizar los materiales y recursos de la empresa en la ejecución de actividades de operación y mantenimiento de la infraestructura de acueducto, para beneficio propio o el de un tercero.	Posible	Catastrófico	Importante
Gestión Ambiental	MIRC02	(RC) Corrupción	Uso y/o disposición inadecuada de residuos sólidos en sitios no autorizados, con el fin de favorecer intereses particulares.	Posible	Catastrófico	Importante

Tabla 33. Riesgos de corrupción ubicados en el nivel importante (31- dic- 2018) (205-1).

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				NIVEL DE RIESGO RESIDUAL		
Proceso	Código Riesgo	Tipo Riesgo	Descripción del Evento	Probabilidad Residual	Impacto Residual	Zona Nivel Riesgo Residual
Gestión Comercial	MURC01	(RC) Corrupción	Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero.	Probable	Mayor	Importante

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



En lo que se refiere a la gestión de oportunidades a 31 de diciembre de 2018, la empresa tenía identificadas cuatro (4) oportunidades empresariales, según se relacionan a continuación:

Tabla 34. Planes formulados para oportunidades empresariales.

PROCESO	OPORTUNIDAD	PLAN DE TRATAMIENTO (ACCIONES)	GERENCIA RESPONSABLE	PLAZO	% AVANCE
Gestión Comercial	**M4MUO1:** Incorporación de Usuarios - Mercado en crecimiento para los servicios de Acueducto y Alcantarillado. (PESTAL)	1) Implementación de la **Estrategia 2.1- Prestación del Servicio**, proyectos asociados al indicador **Incorporación de usuarios**. El seguimiento se realizará en el APA, sobre el plan anual.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	01/ene/17 31/dic/20	1) 49.86%
Gestión Contractual Gestión de TIC	**M4FTO1:** Actualización SAP, Minería de Datos e infraestructura - Existencia en el mercado de Tecnologías de Información y comunicación. (PESTAL)	Implementación de la **Estrategia 4.1- Tecnología e Innovación**, proyectos asociados a los indicadores Actualización SAP e Innovación, Minería de Datos e Infraestructura. El seguimiento se realizará en el APA, sobre el plan anual. 1. Definición de los proyectos de innovación tecnológica. 2. Levantamiento de necesidades para el apalancamiento de procesos a través de herramientas tecnológicas - Proyecto **ARIBA.** 3. Solución del proyecto de innovación tecnológica - Proyecto ARIBA. 4. Maduración del proyecto de innovación tecnológica - Proyecto ARIBA. 5. Implementación del proyecto de innovación tecnológica Proyecto ARIBA.	Gerencia Corporativa de Tecnología	01/ene/17 31/dic/20	1) 100% 2) 100% 3) 100% 4) 100% 5) 100%

Tabla 34. Planes formulados para oportunidades empresariales.

PROCESO	OPORTUNIDAD	PLAN DE TRATAMIENTO (ACCIONES)	GERENCIA RESPONSABLE	PLAZO	% AVANCE
Gestión Estrategia	**M4EEO1:** Estructuración e Implementación de la PMO - Existencia de Modelos Internacionales para la Gestión de Proyectos. (DOFA)	1. Definición alcance de la PMO. 2. Conformación equipo de trabajo PMO. 3. Plan detallado PMO. 4. Diagnóstico PMO. 5. Gestión del cambio PMO. 6. Diseño e implementación PMO. 7. Piloto PMO. 8. Herramientas PMO.	Gerencia Corporativa de Planeamiento	15/ene/18 31/dic/18	1) 100% 2) 100% 3) 100% 4) 100% 5) 100% 6) 100% 7) 100% 8) 100%
Gestión de la Estrategia Gestión de TIC	**M4FTO2:** Implementación de un Sistema de Información para el Sistema Integrado de Planeación - Existencia en el mercado de Tecnologías de Información y comunicación. (PESTAL)	1. Levantamiento y actualización de los requerimientos funcionales para el Sistema Integrado de Planeación. 2. Plan de Trabajo para la implementación del Sistema Integrado de Planeación – SIMIP. 3. Solicitud de RFI con los principales proveedores de soluciones informáticas para el Sistema Integrado de Planeación – SIMIP. 4. Contratación del proveedor para la implementación del Sistema Integrado de Planeación – SIMIP. 5. Implementación y transferencia de conocimiento del proyecto.	Gerencia de Tecnología / Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	15/ene/18 30/dic/18	1.100% 2.100% 3.100% 4. 0% 5. 0%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Por otro lado, el cambio climático como factor de riesgo y oportunidad (201-2), afecta de manera directa la oferta y demanda de bienes y servicios que componen la canasta familiar, transmitiendo dicha incidencia en el precio de estos, afectando la inflación en la economía. Lo anterior, permite inferir que variaciones en las presiones inflacionarias inciden de manera colateral en el mercado general y bursátil, dado que alteran el comportamiento de otros indicadores macroeconómicos como por ejemplo: la tasa de referencia del Banco de la República, el tipo de cambio, la confianza del consumidor, entre otros factores.

Para el caso particular de la EAAB-ESP, dichas variaciones macroeconómicas alteran tanto de manera directa como progresiva la tasa de valoración de los títulos de deuda pública y privada en la cual se tienen posiciones de inversión en el portafolio activo. Para el cierre de la vigencia 2018 se tenían en posiciones activas en recursos administrados un valor de $565.406 millones y en recursos administrados por patrimonios autónomos $969.236 millones.

Los efectos inflacionarios derivados del cambio climático sobre el portafolio de inversiones de la EAAB-ESP son directos, toda vez, que al presentarse presiones inflacionarias, se puede afectar la tasa de intervención del Banco de la República, la cual sirve como referente en el mercado bursátil incidiendo inmediatamente en la tasa de valoración de los títulos con contenido crediticio del portafolio.

2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

Al cierre del año 2018, el cambio climático fue uno de los factores que menos afectó el grupo de alimentos de la canasta de bienes y servicios, dado que se evidenció una recuperación frente al fenómeno del niño de 2017.

Figura 23. Cambio climático versus canasta de bienes y servicios.



Fuente: Diario La República.

El grupo de alimento y bebidas reportó para la vigencia 2018 un crecimiento de 2,9% frente al 0,3% reportado en el año 2017, lo anterior, se materializa como un mejoramiento del indicador promedio de la industria nacional en 2,5%. Dicha recuperación se vio respaldada por el consumo moderado de los hogares, el efecto positivo de una intensidad moderada del fenómeno del niño en 2018, y una recuperación en la producción agropecuaria. De acuerdo con lo anterior se observa una recuperación en el Índice de Precios al Consumidor IPC en 2018 frente a 2017, especialmente el IPC sin Alimentos, dado una menor incidencia del Fenómeno del Niño en 2018.

Figura 24. Variación IPC.

IPC	Variación anual	
	Diciembre 2018	Diciembre 2017
IPC total	3,18	4,09

Clasificación IPC	Variación Anual	
	Diciembre 2018	Diciembre 2017
IPC sin alimentos	3,48	5,01

Fuente: DANE.

En cuanto a las implicaciones financieras y con la finalidad de minimizar el riesgo de mercado, es importante identificar el alcance que tienen los efectos climáticos en la economía, por ejemplo, para un fenómeno del niño se debe investigar permanentemente sobre su duración, intensidad, mayores incidencias en la geografía local, entre otras variables, para con toda esa información determinar el nivel de trasmisión e incidencia en los mercados bursátiles y así trazar las estrategias de inversión y riesgo en las operaciones de portafolio tanto de compra y venta de títulos valores, buscando con esto minimizar el riesgo sistémico por efectos inflacionarios.

2.2.2 GESTIONAMOS NUESTROS RIESGOS (102-15)

A través de la Dirección de Análisis de Riesgos Financieros se monitorea y consolida de manera permanente:

- La variación del portafolio de inversiones activo a través de la metodología de Valor en Riesgo (VaR), la cual identifica la máxima pérdida estimada en un portafolio de inversiones con un horizonte de tiempo y nivel de confianza estadístico determinado.
- El análisis mensual de los reportes generados de inflación por grupos económicos realizados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
- El informe económico semanal, en donde se ilustra el comportamiento de variables macroeconómicas, y se adelantan análisis y estudios de pronóstico.

Los costos asociados a las acciones tomadas se monitorean e identifican diariamente a través del cálculo de las variaciones por valoración en el portafolio de inversiones activo y de la estimación para cada título valor de la duración modificada, la cual permite identificar en cuanto se afecta la valoración de un título por efectos de la variación de un punto básico en la tasa de mercado.



2.2.3 NUESTRO ÍNDICE DE TRANSPARENCIA (205-1)

En el mes de diciembre de 2018, la Procuraduría General de la Nación, realizó la medición del Índice de Transparencia teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública". La EAAB-ESP tuvo Nivel de cumplimiento en el Índice de Transparencia de 80 sobre 100 puntos.

Figura 25. Índice de transparencia EAAB-ESP – Procuraduría.



Fuente: Procuraduría General de la Nación.

Adicionalmente, la EAAB–ESP participó en el piloto sobre medidas de Integridad para empresas públicas mixtas distritales que realiza la Veeduría Distrital. En desarrollo del piloto, se verificó el estado de avance de las medidas de integridad en la Empresa. La EAAB-ESP obtuvo una calificación de 79.4 de 100 puntos. A continuación, se presentan los resultados por cada uno de los indicadores evaluados en evacuación piloto:

Figura 26. Evaluación de medidas de Integridad EAAB-ESP.



Fuente: Veeduría Distrital.

Posteriormente la Empresa, socializó a nivel interno estos resultados con el fin de tomar medidas especialmente frente a los aspectos que requieren acciones para mejorar los resultados obtenidos.

2.2.4 NUESTRO CÓDIGO DE INTEGRIDAD: EL VALOR DE LO QUE SOMOS (102-16)

El Plan General Estratégico 2016 – 2020 de la EAAB-ESP dispuso como uno de sus cinco objetivos estratégicos el de Reputación y Credibilidad, el cual pretende consolidar el posicionamiento institucional con prácticas de relacionamiento y gobernabilidad. La Junta Directiva en ejercicio de las funciones puso en conocimiento de los administradores y funcionarios de la Empresa, normas de conducta y de transparencia exigidas en todas sus actuaciones con el fin de avanzar en la construcción de un comportamiento empresarial ético, contribuir al fortalecimiento institucional, la transparencia, los valores corporativos alineados con el Plan General Estratégico y el Plan Distrital de Desarrollo.

Bajo este enfoque, en las sesiones No. 2562 del 28 de junio y 2563 del 30 de julio de 2018 la Junta Directiva de la EAAB - ESP adopta y aprueba con el Acuerdo 16 de 2018 el Código de Integridad, estableciendo allí el conjunto de valores y comportamientos que sirven como marco para la actuación de todos los receptores del Código. Los valores allí consignados hacen alusión entre otros, al reconocimiento, valoración y trato digno a todas las personas sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier condición, así como al actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.



El Código de Integridad es un conjunto de valores, que promueve el fortalecimiento de actitudes y comportamientos, con el objetivo de fomentar una cultura de transparencia, respeto y compromiso en las relaciones con los colaboradores, clientes, contratistas, proveedores, otras entidades y entes de control, establece el uso de buenas prácticas organizacionales que contribuyen a la construcción de una imagen prestigiosa de la EAAB-ESP. Los valores identificados en los servidores públicos son:

COMPROMISO: Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que éste se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar los recursos del Estado.

HONESTIDAD: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

JUSTICIA: Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

RESPETO: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier condición.

2.2.4 NUESTRO CÓDIGO DE INTEGRIDAD: EL VALOR DE LO QUE SOMOS (102-16)

Así mismo, en el Código de Integridad se establecen actitudes y comportamientos que contribuyen a la construcción de una imagen prestigiosa de la Empresa con miras a mantener la coherencia entre sus declaraciones y realizaciones, tales como:

- Definición y manejo de conflictos de interés.
- Manejo de regalos, atenciones y hospitalidades.
- Política de capacitaciones por parte de terceros proveedores de bienes y servicios.
- Integridad en la contratación de personal.
- Revelación y manejo adecuado de la Información.
- Relacionamiento con participantes en procesos contractuales.
- Relacionamiento con cuerpos de control político.
- Relacionamiento con la ciudadanía.
- Participación en actividades electorales.
- Gestión de denuncias.
- Debida diligencia frente a contratistas y proveedores.

La existencia del Código no logra por si solo que la Empresa y sus servidores públicos actúen de manera íntegra. Es indispensable el compromiso de los colaboradores con la integridad, es por esto que las estrategias para la divulgación, socialización, capacitación, apropiación y vivencia de los valores se encuentran consignadas en el Plan de Integridad. Con el fin de lograr el compromiso de los colaboradores con la integridad, se han identificado una serie de actividades para materializar las estrategias de divulgación, socialización, capacitación, apropiación y vivencia de los valores, las cuales se encuentran consignadas en el Plan de Integridad. Este plan vincula a todos los grupos de interés que contribuyen al cumplimiento de la misión de la EAAB-ESP.



2.2.4 NUESTRO CÓDIGO DE INTEGRIDAD: EL VALOR DE LO QUE SOMOS (102-16)

Tabla 35. Plan de Integridad (102-17).

META	LOGRO	CUMPLIMIENTO
Aprobar el Código de Integridad	Aprobación en Junta Directiva del Código de Integridad y lanzamiento a todos los trabajadores	**Total**
Definición de la estructura organizacional para la gestión de la Integridad con sus responsabilidades	Diseño e implementación de la estructura organizativa para la gestión de la Integridad en la EAAB-ESP: Comité Institucional de Evaluación y Desempeño, Grupo de Integridad, Equipo de Trabajo y Gestores de Integridad. Definición de responsabilidades y formalización de miembros mediante Resolución de la Gerencia General.	**Total**
Definición de subproceso de Gestión de la Integridad	Diseño, publicación en el mapa de procesos e implementación de los procedimientos para reporte conflicto de interés, manejo de regalos y atenciones, convocatoria y elección de gestores de Integridad.	**Total**
Capacitación al personal Directivo y líderes en el contenido del Código de Integridad	Capacitación al equipo directivo y líderes de áreas comerciales en el contenido del Código y normas internas reglamentarias.	**Total**
Capacitar al equipo de Gestores de Integridad	Capacitación a los 34 gestores de integridad en el contenido del Código y normas internas reglamentarias.	**Total**
Compromisos firmados	Suscripción del compromiso con el código de integridad por parte de los trabajadores oficiales.	**En avance**
Realizar diagnóstico sobre percepción de integridad y nivel de apropiación de los valores	Definir la información a recolectar, aplicar las herramientas de diagnóstico, generar informe y definir prioridades de acción.	**En avance**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Para apoyar la formulación de estrategias de operación, implementación y orientar los temas éticos al interior de la Empresa se constituyó el Grupo de Trabajo de Integridad (102-17), el cual está integrado por:

- Un delegado de la Gerencia General.
- El Gerente Corporativo de Planeamiento y Control o su delegado.
- El Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa o su delegado.
- Jefe de la Oficina de Control Interno y Gestión o su delegado.
- Dos delegados del grupo de gestores de integridad.

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 4° del Decreto Distrital 118 de 2018, la Empresa convocó y seleccionó a los trabajadores para conformar el equipo de Gestores de Integridad, cuya misión es liderar la sensibilización y motivación para el arraigo de la cultura de Integridad y de servicio en las prácticas cotidianas de la administración distrital (102-17).

Desde el lanzamiento del Código de Integridad, el cual contó con la participación de más 1.800 colaboradores, la Empresa ha iniciado el proceso de capacitación en el contenido del Código, sus valores y los comportamientos asociados tanto al personal directivo, a los miembros de las organizaciones sindicales, los gestores de integridad y demás trabajadores, logrando a la fecha capacitar a más de 772 colaboradores (102-17).

2.2.4 NUESTRO CÓDIGO DE INTEGRIDAD: EL VALOR DE LO QUE SOMOS (102-16)

La EAAB-ESP dispone de canales presenciales, telefónicos y a través de su página web, para atender las denuncias en contra de las disposiciones establecidas en el Código de Integridad, los cuales son (102-17):

- Acualínea 116.
- Chat de Servicio.
- PQRS.
- licitaciones@acueducto.com.co
- Enlace denuncias – Investigaciones disciplinarias.



2.2.5 EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN (205-2)

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la EAAB-ESP cuenta con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, donde se proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano a través de seis (6) componentes. El PAAC se articula al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la Política de Planeación Institucional, y sus componentes se desarrollan de manera específica en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para el Resultado, e Información y Comunicación.

La formulación del PAAC inició con la presentación de la metodología a Comité Corporativo el 24 de noviembre de 2017, seguido de la presentación de la metodología y procedimiento MPEE0302P Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a los delegados asignados de cada área de la Empresa. Adicionalmente, contó con la participación de los grupos de interés de la EAAB-ESP, quienes a través de la página web remitieron observaciones, sugerencias y aportes. La aprobación del PAAC la realizó el Comité Corporativo el 24 de enero de 2018 y fue publicado en la página web de la Empresa. Durante el 2018, la EAAB-ESP dentro de su plan de comunicaciones, divulgó y socializó a sus grupos de interés los compromisos de la Empresa en el PAAC.



El primer componente se refiere a la Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, herramienta que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

El segundo componente - Racionalización de Trámites, facilita el acceso a los servicios que brinda la EAAB-ESP, y le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios prestados.

2.2.5 EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN (205-2)

La expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos se desarrollan en el tercer componente - Rendición de Cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del PAAC, el cual busca la transparencia de la gestión de la EAAB-ESP para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El cuarto componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, busca fortalecer el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la EAAB-ESP, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio. De igual forma, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

La EAAB-ESP, fortalece el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos a través del quinto componente - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, establecida por la Ley 1712 de 2014.

Finalmente, como sexto componente se sugiere la inclusión de Iniciativas Adicionales que fomenten la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

Durante el año 2018, la Oficina de Investigaciones Disciplinaria emitió 16 fallos sancionatorios confirmados por la segunda instancia y relacionadas con las descripciones de corrupción de la Directiva 008 de 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá de fecha 2 de noviembre de 2018 que se detallan a continuación:

- El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas.
- El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas.
- La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero.
- El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualquiera de los actos.

2.2.5 EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN (205-2)

- La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos.
- Soborno de funcionarios públicos nacionales o extranjeros y de funcionarios de organizaciones internacionales Públicas.
- La promesa, el ofrecimiento o la concesión a un funcionario público, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona o entidad con el fin de que dicho funcionario actúe o se abstenga de actuar en el cumplimiento de sus funciones oficiales.
- Malversación o peculado, apropiación indebida u otras formas de desviación de bienes por un funcionario público.
- Tráfico de influencias.
- La solicitud o aceptación por un funcionario público, en forma directa o indirecta, de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona o entidad con el fin de que dicho funcionario actúe o se abstenga de actuar en el cumplimiento de sus funciones oficiales.
- Abuso de funciones o del cargo, es decir, la realización u omisión de un acto, en violación de la ley, por parte de un funcionario público en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener un beneficio indebido para sí mismo o para otra persona o entidad.



2.2.5 EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN (205-2)

- Enriquecimiento ilícito, es decir, el incremento significativo del patrimonio de un funcionario público respecto de sus ingresos legítimos que no pueda ser razonablemente justificado por él o su encubrimiento.
- Soborno en el sector privado (Cuando la conducta sea ejecutada por un servidor público).
- Blanqueo del producto del delito: La conversión o la transferencia de bienes, a sabiendas de que esos bienes son producto del delito, con el propósito de ocultar o disimular el origen ilícito de los bienes o ayudar a cualquier persona involucrada en la comisión del delito determinante a eludir las consecuencias jurídicas de sus actos; o la ocultación o disimulación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, la disposición, el movimiento o la propiedad de bienes o del legítimo derecho a éstos, a sabiendas de que dichos bienes son producto del delito.
- La promesa, el ofrecimiento o la concesión, en forma directa o indirecta, a una persona que dirija una entidad del sector privado o cumpla cualquier función en ella, de un beneficio indebido que redunde en su propio provecho o en el de otra persona, con el fin de que, faltando al deber inherente a sus funciones, actúe o se abstenga de actuar.
- Encubrimiento.
- Obstrucción de la justicia.
- La adquisición, posesión o utilización de bienes, a sabiendas, en el momento de su recepción, de que son producto del delito.
- La participación en la comisión de cualesquiera de los delitos tipificados con arreglo al presente artículo, así como la asociación y la confabulación para cometerlos, la tentativa de cometerlos y la ayuda, la incitación, la facilitación y el asesoramiento en aras de su comisión.
- El uso de fuerza física, amenazas o intimidación, o la promesa, el ofrecimiento o la concesión de un beneficio indebido para inducir a una persona a prestar falso testimonio o a obstaculizar la prestación de testimonio o la aportación de pruebas en procesos en relación con la comisión de los delitos tipificados.
- El uso de fuerza física, amenazas o intimidación para obstaculizar el cumplimiento de las funciones oficiales de un funcionario de la justicia o de los servicios encargados de hacer cumplir la ley en relación con la comisión de los delitos.
- Utilización indebida de información privilegiada.
- Delitos contra la administración pública.

2.2.5 EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN (205-2)

A continuación se relacionan el total de fallos sancionatorios confirmados por la segunda instancia y relacionadas con las descripciones de corrupción de la Directiva 008 de 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y en el Sistema de Información Disciplinaria del Distrito Capital.

Tabla 36. Actos de corrupción en materia disciplinaria según Directiva 008 de 2018 (205-3).

NO.	NATURALEZA	# DE FALLOS
1	Soborno	
2	Malversación o peculado	8
3	Tráfico de influencias	
4	Abuso de funciones	8
5	Enriquecimiento ilícito	
6	Soborno en el sector privado	
7	Blanqueo del producto del delito	
8	Encubrimiento	
9	Obstrucción de la justicia	
	TOTAL	16

Fuente: Oficina de Investigaciones Disciplinarias.

Adicional a las tipologías contenidas en la Directiva 008 de 2018 se registraron actos de corrupción en el Sistema de Información Disciplinaria del Distrito Capital en las modalidades de falsedad, contratación administrativa, incumplimiento y extralimitación de funciones, conflicto de intereses que comportan una descripción típica penal como delito.

Tabla 37. Actos de corrupción en materia disciplinaria según Sistema de Información Disciplinaria del Distrito Capital (205-3).

NO.	NATURALEZA	# DE FALLOS EN FIRME
1	Falsedad	49
2	Contratación administrativa	2
3	Incumplimiento y extralimitación de funciones	7
4	Irregularidad manejo de bienes	17
5	Malversación o peculado	8
	TOTAL	83

Fuente: Oficina de Investigaciones Disciplinarias.



2.2.5 EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN (205-2)

Tabla 38. Actos de corrupción en materia disciplinaria según Directiva 008 de 2018 (205-3).

NO.	NATURALEZA	# DE FALLOS
1	Soborno	
2	Malversación o peculado	16
3	Tráfico de influencias	
4	Abuso de funciones	8
5	Enriquecimiento ilícito	
6	Soborno en el sector privado	
7	Blanqueo del producto del delito	
8	Encubrimiento	
9	Obstrucción de la justicia	
10	Falsedad	49
11	Contratación administrativa	2
12	Incumplimiento y extralimitación de funciones	7
13	Irregularidad en manejo de bienes	17
TOTAL		99

Fuente: Oficina de Investigaciones Disciplinarias.

La EAAB-ESP no realiza contribuciones a partidos o representantes políticos (415-1).



2.2.6 EN CONTRA DE PRÁCTICAS MONOPÓLICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA (206-1)

Para la vigencia 2018, se encontraron dos acciones jurídicas en curso relacionadas con infracciones a la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia donde se involucra a la EAAB-ESP:



Tabla 39. Acciones jurídicas en curso relacionadas con infracciones a la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia (206-1).

PROCESO	25000-23-41-000-2015-00506-00 - Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca – Sección Primera	25000-23-41-000- 2019-00044- 00 – Tribunal Administrativo De Cundinamarca – Sección Primera – Subsección B
DESCRIPCIÓN	Medio de control de Nulidad y restablecimiento del derecho en contra de las Resoluciones 25036 del 21 de abril de 2014 "Por la cual se imponen unas sanciones" y 53788 del 3 de septiembre de 2014 "Por la cual se resuelven unos recursos de reposición" proferidas por la Superintendencias de Industria y Comercio sancionando a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP por incurrir en conductas anticompetitivas y prácticas encaminadas a limitar la competencia en el mercado del servicio público de aseo en Bogotá.	Medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de las Resoluciones 14305 del 28 de febrero de 2018 "Por la cual se imponen unas sanciones" y 68745 del 17 de septiembre de 2018 "Por la cual se resuelven unos recursos de reposición" proferidas por la Superintendencias de Industria y Comercio sancionando a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP por facilitar y ejecutar las conductas violatorias al régimen de competencia.
DEMANDANTES	• Alberto José Merlano • EAAB-ESP • Aguas de Bogotá • Ricardo Agudelo Sedaño • Diego Fernando Bravo • José Orlando Rodríguez • María Mercedes Maldonado Copello	EAAB-ESP
DEMANDADO	Superintendencia de Industria y Comercio	Superintendencia de Industria y Comercio
PROCESOS ACUMULADOS	25000-23-41-000-2015-00090-00 25000-23-41-000-2015-00655-00 25000-23-41-000-2015-00124-00 25000-23-41-000-201 5-001 02-00 25000-23-41-000-2015-00103-00	
ESTADO ACTUAL	Al Despacho para sentencia desde el 24 de abril de 2018	Se encuentra al despacho para admisión de demanda

Fuente: Gerencia Jurídica.

2.2.7 CONFLICTOS DE INTERÉS (102-25)

Además de las previsiones para la administración de conflictos de interés establecidas en la ley, en la EAAB-ESP el tratamiento de los conflictos de interés se define como la obligación para los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, el Secretario General, los Gerentes y Directores y en general, para todos los servidores públicos, de declararse impedidos para actuar o participar en la toma de decisiones en que tenga un interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión.

El procedimiento para su tratamiento y gestión consiste en que el servidor público y en general todas las personas naturales o jurídicas que tengan relación con la EAAB-ESP, revelan por escrito a su servidor jerárquico cualquier situación que genere un potencial conflicto de interés y como consecuencia de ello, se abstiene de participar en las actividades y en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la situación que origina el conflicto.



2.2.8 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

La EAAB-ESP presentó unos indicadores financieros favorables que le permitieron mantener la calificación de riesgos AAA (Triple A) con Perspectiva Estable. Esta calificación representa la máxima asignada por Fitch Colombia en su escala de calificaciones domésticas y se asigna a la mejor calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país. Las obligaciones calificadas se consideran la más alta calidad crediticia y los factores de riesgo se consideran prácticamente inexistentes.

La calificación refleja el perfil financiero sólido de la EAAB-ESP respaldado por flujos operativos robustos y estables, dada su condición de monopolio natural y sus ingresos regulados y predecibles. La calificación incorpora la posición robusta de liquidez, el fortalecimiento de su patrimonio y la flexibilidad financiera que le proporciona su generación de efectivo sólida. También tiene en cuenta los indicadores operativos adecuados y la infraestructura robusta que garantiza el servicio en el largo plazo. Para mayor información de la calificación de riesgos, acceda al siguiente enlace para consultar el proceso completo que permitió obtener esta importante calificación: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2019L/Empresa/AAA/VerificationLetter_EAAB_2019.pdf

Por otro lado, los estados financieros de la EAAB-ESP comprenden el estado de la situación financiera a 31 de diciembre de 2018 y los correspondientes estado de resultado integral , de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas a los estados financieros (102-45), informes que fueron auditados por Ernst & Young Audit . Es importante anotar que la EAAB-ESP no registra en su información financiera algún tipo de asistencia financiera recibida del gobierno (201-4).

2.2.8 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

1. https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2019L/Empresa/GestionFinanciera/2018_Estado_de_Situacion_Financiera.pdf
2. https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2019L/Empresa/GestionFinanciera/2018_Estado_del_Resultado_Integral.pdf
3. https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2019L/Empresa/GestionFinanciera/2018_Estado_de_Cambios_en_el_Patrimonio.pdf
4. https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2019L/Empresa/GestionFinanciera/2018_Estado-de_Flujos_de_Efectivo.pdf
5. https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2019L/Empresa/GestionFinanciera/2018_Notas_a_los_Estados_Financieros.pdf
6. https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2019L/Empresa/GestionFinanciera/2018_Informe_Auditores_Externos.pdf



2.2.8 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 40. Estado de situación financiera en miles de pesos (102-7).

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | 130 AÑOS

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.
Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(Cifras en miles de pesos)

	Nota	Al 31 de diciembre de 2018	2017
		(Cifras en miles de pesos)	
Activos			
Corriente		$ 2.575.463.251	$ 2.374.934.079
Efectivo y equivalentes al efectivo	8	802.054.163	611.772.683
Inversiones e instrumentos derivados	9	563.880.568	550.008.753
Cuentas por cobrar, neto	11	450.021.544	579.022.979
Préstamos por cobrar	12	16.064.604	15.241.600
Inventarios, neto	13	36.012.934	31.571.335
Otros activos	16	564.592.657	474.878.417
Anticipos, retenciones y saldos a favor por impuestos y contribuciones	18.5	142.836.781	112.438.312
No Corriente		$ 6.836.578.110	$ 6.655.797.712
Inversiones e instrumentos derivados	9	5.681.535	3.238.418
Inversiones en controladas contabilizadas por el método de participación patrimonial	10	11.037.544	13.901.375
Deterioro acumulado de inversiones (Cr)	10	(11.037.544)	(13.901.375)
Cuentas por cobrar, neto	11	12.794.778	9.593.778
Préstamos por cobrar	12	46.717.489	42.933.969
Propiedades, planta y equipo neto	14	5.780.673.185	5.564.258.090
Activos intangibles neto	15	132.248.141	113.382.493
Activos por impuestos diferidos	18.4	36.779.868	163.150.376
Otros activos	16	821.683.114	759.240.588
Total Activo		$ 9.412.041.361	$ 9.030.731.791
Pasivos			
Pasivos Corrientes		$ 1.305.649.232	$ 1.041.122.676
Préstamos por pagar	20	77.686.342	38.095.237
Cuentas por pagar	19	253.723.088	114.381.318
Impuestos, contribuciones y tasas	18.6	268.223.916	250.099.466
Beneficios a los empleados	22	246.345.775	237.293.052
Otros pasivos	23	459.670.111	401.253.603
Pasivos No Corriente		$ 4.326.527.733	$ 4.617.765.630
Préstamos por pagar	20	175.169.111	291.883.265
Beneficios a los empleados	22	3.726.271.225	3.870.566.096
Provisiones	21	238.923.011	254.465.412
Otros pasivos	23	186.164.386	200.850.857
Total Pasivos		$ 5.632.176.965	$ 5.658.888.306
Patrimonio		3.779.864.396	3.371.843.485
Capital fiscal		2.051.301.090	2.051.301.090
Reservas	24.1	1.500.156.792	1.307.224.889
Resultado acumulado	24.2	1.114.731.275	1.103.725.048
Otros resultados integrales	24.3	(886.324.761)	(1.090.407.542)
Total Pasivos y Patrimonio		$ 9.412.041.361	$ 9.030.731.791
Cuentas de Orden Deudoras			
Activos contingentes	32.1	426.419.391	404.345.698
Deudoras fiscales		1.269.549.117	1.269.549.117
Deudoras de control		1.542.228.649	1.201.973.179
Deudoras por contra (Cr)		(3.238.197.157)	(2.875.867.994)
Cuentas de Orden Acreedoras			
Pasivos contingentes	32.2	3.000.250.395	3.678.834.618
Acreedoras fiscales		794.830.582	794.830.582
Acreedoras de control		1.409.508.458	1.449.075.221
Acreedoras por contra (Db)		(5.204.589.435)	(5.922.740.421)

Lady Johanna Ospina Corso
Gerente General

Mauricio Gómez Arango
Gerente Corporativo Financiero

José Sergio Trujillo López
Director Financiero de Contabilidad
Tarjeta Profesional 17050-T

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

2.2.8 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 41. Estado del resultado integral en miles de pesos (102-7).

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | 130 AÑOS

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.
Estado del Resultado Integral
Para los años terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(Cifras en miles de pesos)

	Notas	2018	2017
Ingresos Operacionales	25	$ 1.861.502.380	$ 1889.677.853
Costo de Ventas de Servicios	26	(769.944.355)	(881.601.309)
Margen Bruto		1.091.558.025	1.008.076.544
Gastos de Administración y Operación	27	(103.553.089)	(102.202.830)
Gastos por Beneficios a Empleados	29	(71.626.132)	(66.303.343)
Deterioro, depreciaciones, agotamiento, amortizaciones y provisiones	28	(48.231.396)	(50.359.246)
Otros ingresos	30.1	220.843.124	160.279.091
Otros gastos	30.2	(392.300.562)	(375.014.556)
Ingresos por transferencias y subvenciones		69.403	-
Gastos por transferencias y subvenciones		(2.915.630)	(2.685.194)
Resultados del Ejercicio Antes de Impuesto a la Renta		693.843.743	571.790.466
Menos Gasto por Impuesto a la Renta			
Corriente	18.1	(183.025.283)	(138.014.191)
Diferido	18.1	(76.975.960)	(11.844.372)
Resultados del Ejercicio		433.842.500	421.931.903
Otro Resultado Integral			
Ganancias o pérdidas en inversiones de administración de liquidez a valor razonable con cambios en el otro resultado integral		(288.507)	245.385
Ganancias o pérdidas por la aplicación del método de participación patrimonial en controladas		679.225	(3.258.234)
Ganancias o pérdidas por planes de beneficios a los empleados		203.692.063	(176.889.670)
Total Otro Resultado Integral	24.3	204.082.781	(179.902.519)
Total Resultado Integral Acumulado		$ 637.925.281	$ 242.029.384

Lady Johanna Ospina Corso
Gerente General

Mauricio Gómez Arango
Gerente Corporativo Financiero

José del Carmen Trujillo López
Director Financiero de Contabilidad
Tarjeta Profesional 17050-T

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

2.2.8 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 42. Estado de cambios en el patrimonio en miles de pesos (102-7).

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | 130 AÑOS

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.
Estado de Cambios en el Patrimonio
Para los años terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(Cifras en miles de pesos)

		Reservas						Otro Resultado Integral				
	Capital Fiscal	Ocasionales	Otras	Total	Resultados de Ejercicios Anteriores	Resultados del Ejercicio	Impactos por la Transición al Nuevo Marco de Regulación	Ganancias o Pérdidas en Inversiones de Administración de Liquidez	Ganancias o Pérdidas por la Aplicación de Método de Participación Patrimonial de Controladas	Ganancias o Pérdidas por Planes de Beneficios a Empleados	Total	Total Patrimonio
Saldos Al 31 de diciembre de 2016	$ 2.011.307.939	$ 251.380.355	$ 1.003.406.901	$ 1.254.787.256	$ 64.530.177	$ 222.546.357	$ 687.058.451	$ 1.601.821	$ 1.230.469	$ (913.337.313)	$ (910.505.023)	$ 3.329.725.157
Apropiación de resultado del ejercicio 2016	-	-	-	-	222.546.357	(222.546.357)	-	-	-	-	-	-
Capitalización - Confis Aportes	40.021.745	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40.021.745
Descapitalización - Confis Infraestructura	(155.229)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(155.229)
Capitalización - Confis Infraestructura	126.635	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	126.635
Apropiación de reservas	-	96.819.980	70.635.165	167.455.145	48.197.532	-	-	-	-	-	-	215.652.677
Liberación de reservas	-	(66.819.980)	(48.197.532)	(115.017.512)	(140.656.910)	-	-	-	-	-	-	(255.674.422)
Pago de dividendos	-	-	-	-	(130.086.980)	-	-	-	-	-	-	(130.086.980)
Cambio en política contable	-	-	-	-	-	-	(75.995.296)	-	-	-	-	(75.995.296)
Ajuste de periodos anteriores	-	-	-	-	6.199.814	-	-	-	-	-	-	6.199.814
Resultados del ejercicio	-	-	-	-	-	421.931.903	-	-	-	-	-	421.931.903
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	245.385	(3.258.234)	(176.889.670)	(179.902.519)	(179.902.519)
Saldos Al 31 de diciembre de 2017	2.051.301.090	281.380.355	1.025.844.534	1.307.224.889	70.729.990	421.931.903	611.063.155	1.847.206	(2.027.765)	(1.090.226.983)	(1.090.407.542)	3.371.843.485
Apropiación de resultado del ejercicio 2017	-	-	-	-	421.931.903	(421.931.903)	-	-	-	-	-	-
Apropiación de reservas	-	225.907.202	-	225.907.202	32.975.299	-	-	-	-	-	-	258.882.501
Liberación de reservas	-	-	(32.975.299)	(32.975.299)	(225.907.202)	-	-	-	-	-	-	(258.882.501)
Pago de dividendos	-	-	-	-	(229.000.000)	-	-	-	-	-	-	(229.000.000)
Ajuste de periodos anteriores	-	-	-	-	(904.370)	-	-	-	-	-	-	(904.370)
Resultados del ejercicio	-	-	-	-	-	433.842.500	-	-	-	-	-	433.842.500
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	(288.507)	679.225	203.692.063	204.082.781	204.082.781
Saldos Al 31 de diciembre de 2018	$2.051.301.090	$ 507.287.557	$ 992.869.235	$1.500.156.792	$ 69.825.620	$ 433.842.500	$ 611.063.155	$ 1.558.699	$ (1.348.540)	$(886.534.920)	$(886.324.761)	$3.779.864.306

Lady Johanna Ospina Corso
Gerente General

Mauricio Gómez Arango
Gerente Corporativo Financiero

José del Carmen Trujillo López
Director Financiero de Contabilidad
Tarjeta Profesional 17050-T

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

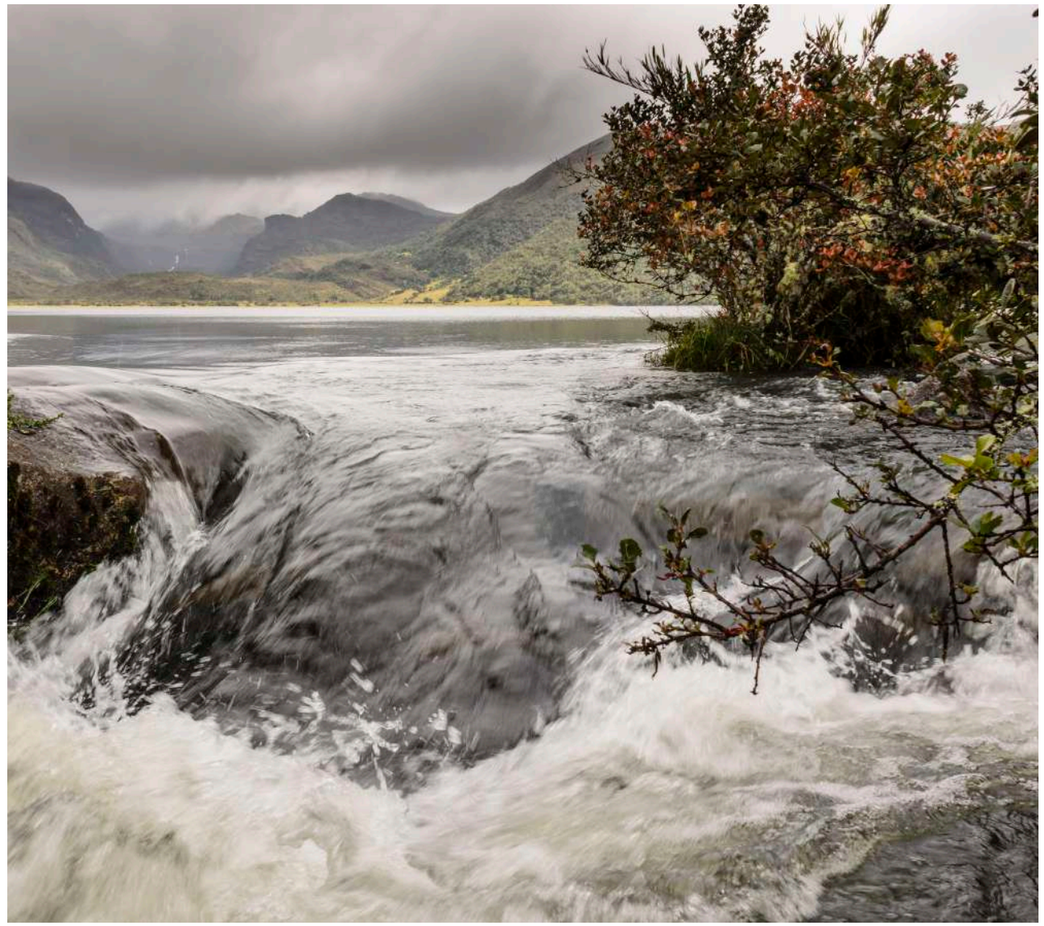


Tabla 43. Estado de flujos de efectivo en miles de pesos (102-7).

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | 130 AÑOS

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.
Estado de Flujos de Efectivo
Para los años terminados al 31 de diciembre de 2018 y 2017
(Cifras en miles de pesos)

	2018	2017
Actividades de operación		
Origen/recaudos		
Deudores	$ 1.957.225.682	$ 1.795.341.747
Avances y anticipos recibidos	77.055.966	72.871.061
Recaudos a favor de terceros	431.245.027	454.022.046
Otros recursos recibidos	256.212.659	108.718.943
Efectivo originado en la operación	2.721.739.334	2.430.953.797
Aplicación/pagos		
Avances y anticipos entregados	124.862.439	68.287.579
Depósitos recibidos en garantía	8.254.007	14.759.798
Recaudos a favor de terceros	44.464.622	29.397.878
Anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones	1.177.339	1.697.874
Depósitos entregados en garantía	204.250.432	220.706.365
Compra de inventarios y proveedores	507.672.185	1.163.713.193
Pago de acreedores por intereses, impuestos y otros	328.962.001	475.172.958
Pago de obligaciones laborales y de seguridad social integral	304.723.041	279.031.643
Otros pagos en actividades de operación	104.516.394	63.805.690
Efectivo aplicado en actividades de operación	1.628.882.460	2.316.572.978
Flujo neto de efectivo en actividades de operación	$ 1.092.856.874	$ 114.380.819
Actividades de Inversión		
Origen/Recaudos		
Otros ingresos generados en las actividades de inversión	3.168.142.441	3.472.382.316
Efectivo originado en las actividades de inversión	3.168.142.441	3.472.382.316
Aplicación/pagos		
Adquisición de inversiones con fines de liquidez	3.376.541.891	3.292.537.161
Adquisición de propiedades planta y equipo	520.119.779	197.409.640
Adquisición de intangibles	42.760.582	
Efectivo aplicado en actividades de inversión	3.939.422.252	
Flujo neto de efectivo en actividades de inversión	$ (771.279.811)	$
Actividades de Financiación		
Aplicación/Pagos		
Financiamiento con banca central	(52.295.583)	(71.446.889)
Otros pagos originados en actividades de financiación	(79.000.000)	-
Efectivo aplicado en actividades de financiación	(131.295.583)	(71.446.889)
Flujo neto de efectivo en actividades de financiación	$ (131.295.583)	$ (71.446.889)
Flujo de efectivo del ejercicio	190.281.480	25.369.445
Saldo inicial de efectivo y equivalentes al efectivo	611.772.683	586.403.238
Saldo final de efectivo y equivalentes al efectivo	$ 802.054.163	$ 611.772.683

El número de palabras d
clic o pulse para abrir el
Contar palabras.

Lady Johanna Ospina Corso
Gerente General

Mauricio Gómez Arango
Gerente Corporativo Financiero

José de [illegible] Trujillo López
Director Financiero de Contabilidad
Tarjeta Profesional 17050-T

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

2.2.8 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

En cuanto a capitalización total en términos de deuda y capital, la EAAB-ESP está financiada a través de deuda pública y al cierre de la vigencia fiscal 2018, tenía la siguiente estructura por acreedor a 31 de diciembre:

Tabla 44. Saldos del portafolio de deuda a corto y largo plazo (102-45).

EMPRÉSTITOS	MONEDA	SALDO TOTAL	HASTA UN AÑO	MAYOR A UN AÑO
BANCO POPULAR	COP	92.572.000.000	18.514.000.000	74.058.000.000
BANCO POPULAR	COP	35.555.555.560	4.444.444.444	31.111.111.116
BANCOLOMBIA	COP	120.000.000.000	50.000.000.000	70.000.000.000
TOTAL DEUDA EN PESOS	**COP**	**248.127.555.560**	**72.958.444.444**	**175.169.111.116**

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

La EAAB-ESP no tiene emisión de bonos en el mercado de valores, en cuanto a la emisión de bonos TAB a través de la titularización ésta fue cancelada en octubre de 2018.

Por otro lado, el valor económico directo agrupa los ingresos operacionales y no operacionales. El valor económico distribuido incorpora: i) Los costos y gastos efectivos, ii) Los pagos a pensionados, iii) Los pagos a la Concesionaria de Tibitoc y iv) el valor de los dividendos distribuidos. La diferencia de los dos anteriores refleja el valor económico retenido.



2.2.8 NUESTRA GESTIÓN FINANCIERA

Tabla 45. Valor económico directo generado y distribuido EAAB-ESP 2018 en millones de pesos (201-1).

RUBRO	MILLONES DE PESOS
VENTA DE SERVICIOS	**1.861.502.380**
Servicio de acueducto	974.289.427
Servicio de alcantarillado	849.749.127
Servicio de aseo	29.484.739
Otros servicios	9.277.223
Devoluciones, rebajas y descuentos en venta de servicios (Db)	-1.298.136
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	**69.403**
Subvenciones	69.403
OTROS INGRESOS	**220.843.124**
Financieros	65.506.517
Ajuste por diferencia en cambio	3.891
Ingresos diversos	147.436.086
Reversión de las pérdidas por deterioro de valor	7.896.630
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	**2.082.414.907**
COSTOS OPERACIONALES	**356.074.169**
Generales	21.853.393
Arrendamientos	16.545.178
Compra agua concesión Tibitoc	16.271.973
Consumo de insumos directos	79.472.326
Servicios públicos	9.057.687
Órdenes y contratos por otros servicios	65.377.027
Seguros	20.569.822
Inventario final de agua en redes	102.038
Otros costos de operación y mantenimiento	36.306.701
Órdenes y contratos de mantenimiento y reparación	90.518.025
SALARIOS Y BENEFICIOS DE LOS EMPLEADOS	**302.522.379**
Sueldos y beneficios de los empleados	245.751.068
Contribuciones imputadas	23.054.671
Contribuciones efectivas	30.062.775
Aportes sobre la nómina	3.653.866
PENSIONADOS	**244.603.127**
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL	**610.482.587**
Otros gastos	381.482.587
Pagos de dividendos	229.000.000
PAGOS AL GOBIERNO	**236.665.074**
Transferencias y subvenciones	2.915.630
Impuestos, contribuciones y tasas	49.441.210
Impuesto a las ganancias	184.308.234
MEDIO AMBIENTE	**41.835.559**
Contribuciones y regalías	41.835.559
TOTAL VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	**1.792.182.895**
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	**290.232.012**

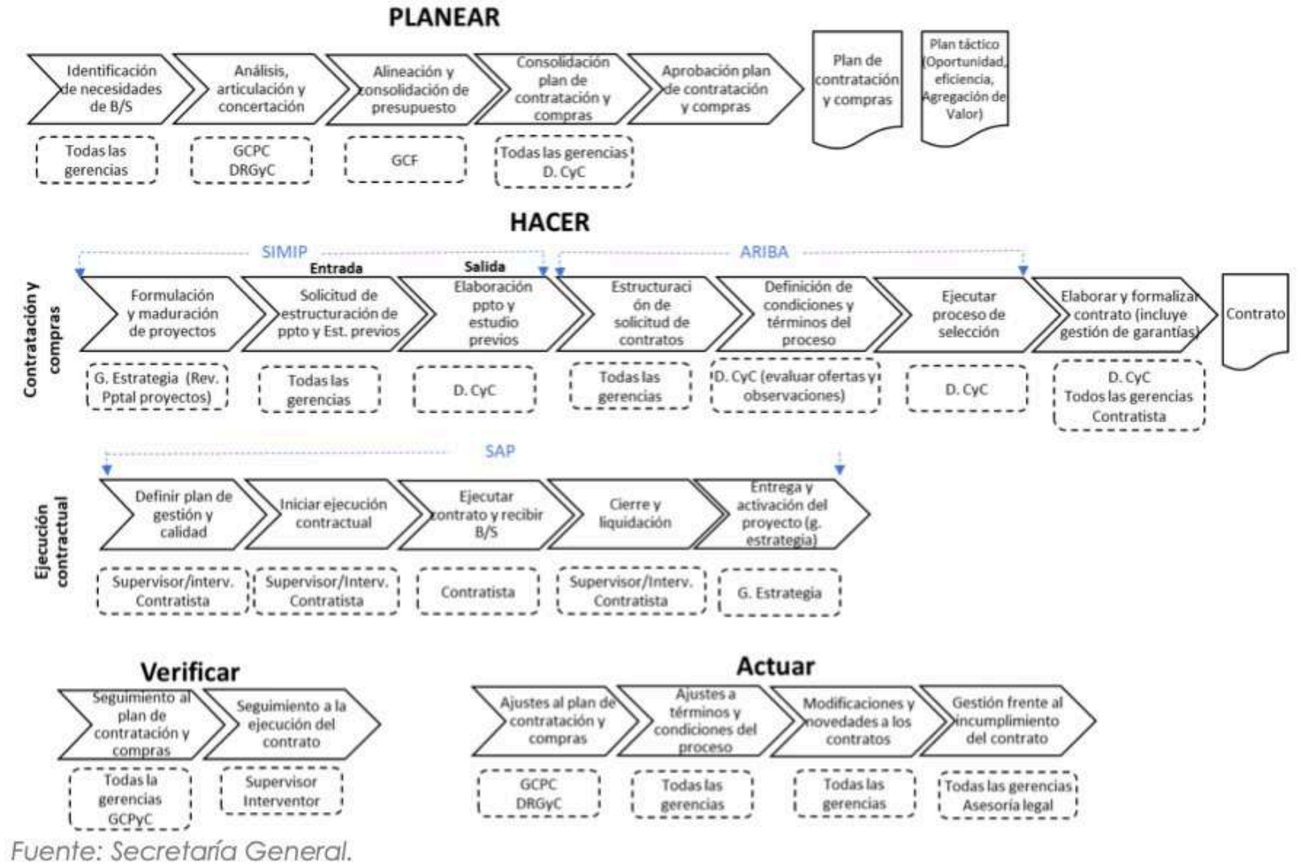
Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

2.2.9 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

Dentro del mapa de procesos de la EAAB-ESP se encuentra el proceso MP-FBC Gestión contractual, el cual tiene como objetivo gestionar la adquisición oportuna de bienes y servicios, para el desarrollo del objeto misional y el cumplimiento de planes, programas y proyectos institucionales, a través de prácticas de proveeduría estratégica que incrementen la percepción de transparencia, y generen eficiencia y agregación de valor en los procesos de contratación; su alcance inicia con la definición de políticas de contratación y estructuración del Plan de Contratación y Compras, y finaliza con la terminación y/o liquidación de los contratos. El proceso soporta todas las áreas que requieran bienes y servicios para el desarrollo de sus funciones.



Figura 27. Descripción cadena de suministro EAAB-ESP (102-9).

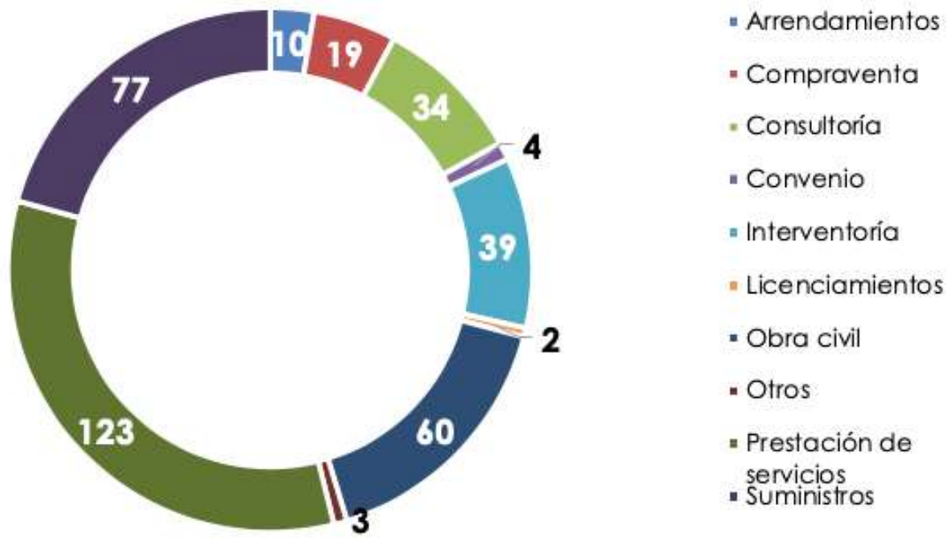


Fuente: Secretaría General.

2.2.9 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

En toda la cadena de suministro participaron 371 proveedores discriminados por tipo de contrato: Arrendamientos, compraventa, consultoría, convenio, interventoría, licenciamientos, obra civil, otros, prestación de servicios y suministros.

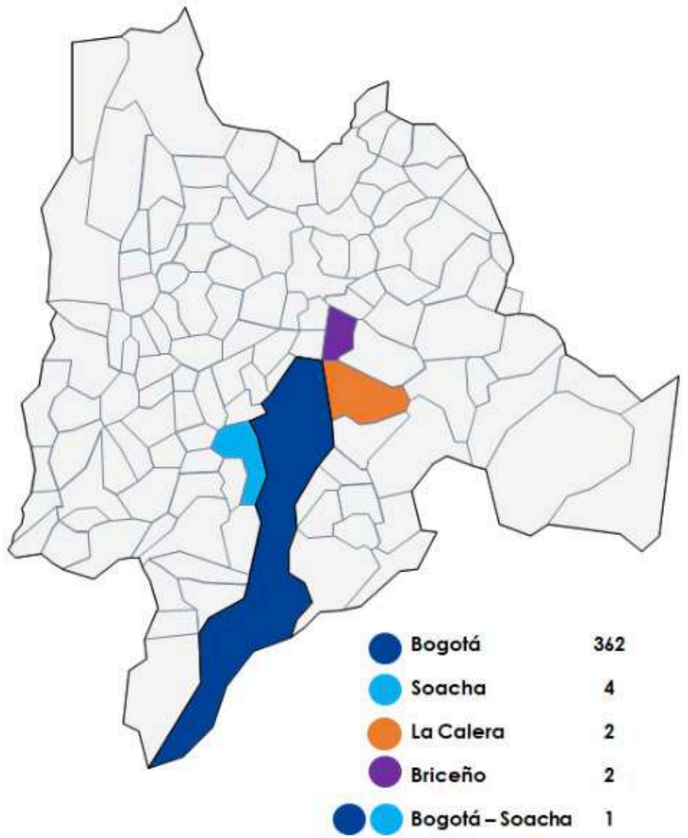
Figura 28. Número total de proveedores implicados en la cadena de suministro de la EAAB-ESP discriminado por tipo (102-9).



Fuente: Secretaría General.

De los 371 proveedores que participaron en toda la cadena de suministro se ubicaron en su mayoría en la ciudad de Bogotá y algunos municipios como Soacha, La Calera y Briceño. A 31 de diciembre de 2018, se efectuaron pagos a los contratos suscritos durante la vigencia 2018 por un valor estimado de $42.523.789.203 (204-1).

Figura 29. Número total de proveedores implicados en la cadena de suministro de la EAAB-ESP discriminado por ubicación geográfica (102-9).

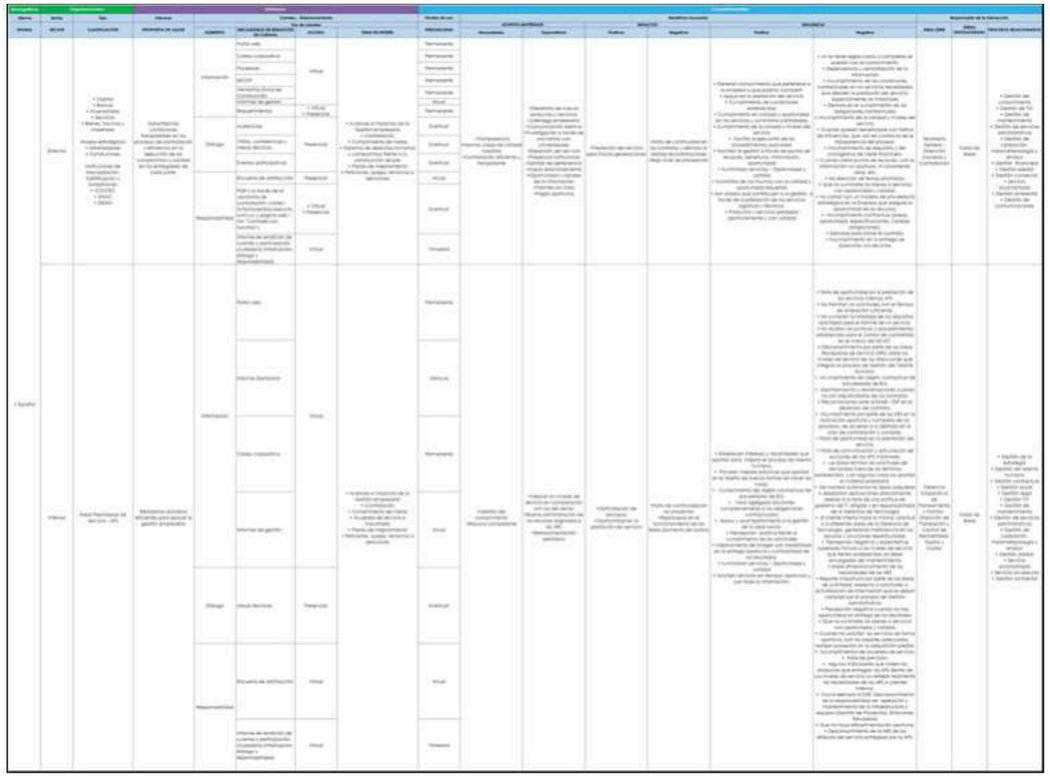


Fuente: Secretaría General.

2.2.9 NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO

A continuación se relaciona el detalle de la caracterización del grupo de interés “Proveedores”.

Tabla 46. Caracterización grupo de interés: Proveedores (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx



2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

Se presenta el avance del plan de desarrollo Bogotá Mejor Para Todos con corte a diciembre 31 de 2018, avance presupuestal y metas. El avance a diciembre 31 de 2018 es de 42,4% de la inversión acumulada.

Tabla 47. Ejecución acumulada del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP.

Eje ó pilar	Programa	Proyecto Estratégico	INVERSIÓN PLANIFICADA	INVERSIÓN EJECUTADA	% AVANCE EN LA INVERSIÓN
Pilar Democracia Urbana	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	$ 3.314.677	$ 1.456.879	44,0%
Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética	Ambiente sano para la equidad y disfrute del ciudadano	Ambiente Sano	$ 293.240	$ 73.965	25,2%
	Recuperación y manejo de la estructura ecológica principal	Consolidación de la Estructura Ecológica Principal	$ 85.812	$ 21.911	25,5%
Eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía	Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente	$ 78.614	$ 45.769	58,2%
Total General		**TOTAL**	**$ 3.772.343**	**$ 1.598.525**	**42,4%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
Cifras en millones de $ constantes 2016.

Se ejecutaron compromisos por $835.763.286.621 que corresponde al 71,25% de lo presupuestado para la vigencia 2018.

2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

Tabla 48. Ejecución de compromisos del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP.

Eje ó pilar	Programa	Proyecto Estratégico	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	GIROS
Pilar Democracia Urbana	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	$ 1.085.854.462.683	$ 769.686.086.841	$ 158.176.702.115
Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética	Ambiente sano para la equidad y disfrute del ciudadano	Ambiente Sano	$ 53.114.241.604	$ 47.617.304.969	$ 16.393.501.246
	Recuperación y manejo de la estructura ecológica principal	Consolidación de la Estructura Ecológica Principal	$ 7.619.120.631	$ 3.291.372.868	$ 960.503.739
Eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía	Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente	$ 26.397.652.599	$ 15.168.521.943	$ 8.671.887.757
Total General			**$ 1.172.985.477.517**	**$ 835.763.286.621**	**$ 184.202.594.857**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
Cifras en millones de $ constantes 2016.

2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

Tabla 49. Ejecución 2018 del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP en pesos.

Eje estratégico	Proyecto de inversión	CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018							
		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	12,41	11,59	**93,4%**	24.316.640.598	22.989.265.805	**94,54%**	8.925.060.403	**36,70%**
Pilar Democracia Urbana	0020-Construcción de redes locales para el servicio de alcantarillado sanitario	21,59	14,40	**66,7%**	13.703.942.203	13.371.162.047	**97,57%**	3.855.836.019	**28,14%**
Pilar Democracia Urbana	0021-Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario	100,00	75,82	**75,8%**	22.318.355.794	15.434.798.206	**69,16%**	6.161.157.384	**27,61%**
Pilar Democracia Urbana	0022-Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado pluvial	2,32	1,84	**79,3%**	36.509.747.237	35.343.947.655	**96,81%**	8.193.694.106	**22,44%**
Pilar Democracia Urbana	0050-Renovación, rehabilitación o reposición de los sistemas de abastecimiento, distribución matriz y red local de acueducto	57,30	49,69	**86,7%**	142.446.443.901	95.956.523.501	**67,36%**	19.240.941.439	**13,51%**
Pilar Democracia Urbana	0051-Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario	55,88	43,80	**78,4%**	151.642.332.832	142.449.007.186	**93,94%**	39.560.053.077	**26,09%**
Pilar Democracia Urbana	0052-Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial	26,60	23,24	**87,4%**	114.154.004.849	109.607.786.919	**96,02%**	35.653.711.640	**31,23%**
Pilar Democracia Urbana	0053-Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado combinado	100,00	59,10	**59,1%**	20.149.816.156	10.255.609.785	**50,90%**	248.051.488	**0,00%**
Pilar Democracia Urbana	0054 Acciones para el saneamiento del Río Bogotá	35,40	35,40	**100,0%**	89.861.764.591	77.760.642.015	**86,53%**	1.445.400.581	**1,61%**
Pilar Democracia Urbana	0068 Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial	3,11	3,11	**100,0%**	70.533.479	70.533.479	**100,00%**	70.533.461	**100,00%**

2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

Tabla 49. Ejecución 2018 del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP en pesos.

Eje estratégico	Proyecto de Inversión	CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018							
		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	0081 Corredores Ambientales	1,28	0,94	**73,4%**	294.046.768.930	100.362.574.040	**34,13%**	4.461.952.750	**1,52%**
Pilar Democracia Urbana	7334-Construcción y expansión del sistema de abastecimiento y matriz de acueducto	12,38	10,13	**81,8%**	168.848.789.014	138.451.243.780	**82,00%**	30.057.532.335	**17,80%**
Pilar Democracia Urbana	7338-Construcción de redes locales para el servicio de acueducto	8,65	5,22	**60,3%**	7.785.323.099	7.632.992.423	**98,04%**	302.777.432	**3,89%**
Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética	0082 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	65,80	65,80	**100,0%**	53.114.241.604	47.617.304.969	**89,65%**	16.393.501.246	**30,86%**
Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética	7341-Adecuación hidráulica y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos y cuencas abastecedoras	100,00	59,00	**59,0%**	7.619.120.631	3.291.372.868	**43,20%**	960.503.739	**12,61%**
Eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	0055-Fortalecimiento administrativo y operativo empresarial	100,00	57,50	**57,5%**	26.397.652.599	15.168.521.943	**57,46%**	8.671.887.757	**32,85%**
			Total		**1.172.985.477.517**	**835.763.286.621**	**71,25%**	**184.202.594.857**	**15,70%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

En cuanto al acumulado de las metas del plan de desarrollo de Bogotá Mejor Para Todos se presentan metas cuyo valor ya ha sido superado según lo planificado para el cuatrienio, como son Continuidad del servicio de acueducto mayor o igual a 98%, Índice de reclamación operativa de alcantarillado menor igual a 0,30%, e Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital.

Hay metas que han presentado buena ejecución, por encima del 70%, como son Tratar 446 millones de metros cúbicos de agua, Construir y/o renovar 88 km de redes troncales, secundarias y locales de alcantarillado pluvial, Alcanzar el 100% del sistema de interceptores Río Bogotá que tiene una ejecución del 76,9%, se espera culminar en el año 2019. Las metas cuya ejecución está por debajo del 70%, como son Construir 91.81 km de redes de conducción, matrices y locales de acueducto y Construir 62,40 km de redes de alcantarillado sanitario.

Las metas del río Bogotá, Avanzar 70% en la construcción de la Estación Elevadora Canoas, y Avanzar 20% en la gestión del proyecto PTAR Canoas Fase I, se logró su contratación en el año 2018, se espera que con la ejecución de los mismos mejore su cumplimiento. Adecuación del 100% de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro, con un avance del 20%, depende de las definiciones del trazado de la línea del Metro por parte de las entidades distritales encargadas del desarrollo de este sistema de transporte.

Construir 3 parques lineales para recuperar el sistema hídrico en ríos, quebradas, humedales y/o embalses, con la adjudicación de los contratos de obra e interventoría de los tres principales parques a finales de 2018, se espera iniciar los contratos en 2019 y dar cumplimiento a la meta.

Aplicar acciones del protocolo de restauración ecológica (diagnóstico, diseño, implementación y mantenimiento) del Distrito en 200 has, se espera que en el año 2019 se contraten los estudios y diseños que están en proceso de formulación y posteriormente la obra para dar cumplimiento a la meta.



2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

Tabla 50. Ejecución del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP en metas físicas (203-2).

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan	Real	Avance
NA	NA	Tratar 454 millones de metros cúbicos de agua	Volumen de agua tratada y suministrada a la red	mill m3	436,00	441,53	A diciembre el suministro de los últimos 12 meses supera en 5,72 millones de m3, la meta prevista para el año 2018 (436,00 Mill m3). Así mismo se registró un mayor volumen facturado en relación al valor planificado de 5,69 Mill m3.
7338	Construcción de redes locales para el servicio de acueducto	Construir 91,81 km de redes de conducción, matrices y locales de acueducto	Número de km de redes de acueducto construidas	Km	21,03	16,17	Revestimiento de 5,28 km de los túneles de Chingaza y construcción de 4,85 km de redes matrices de las Líneas Variante Vitelma-La Fiscala, Avenida Las Villas Tramo 2 y 3, Variante Piedra Herrada-La Fiscala, obras complementarias para la operación de las líneas de 16" instaladas sobre la Carrera 99 entre calles 139 y 160 y sobre la Av Ciudad de Cali desde la Avenida Suba hasta la Calle 159 y línea Avenida El Rincón. Se construyeron 6,04 km de redes locales de acueducto en los barrios San Cristóbal, Laureles, La Cecilia, Montecarlo y Gran Colombiano, de la localidad de San Cristóbal, La María y Los Olivos IV de Soacha, y Buenavista II Sector de Usaquén. La ejecución acumulada de 2016, más 2017 y a diciembre de 2018 es de 21,86 km de redes de acueducto construidas.
7334	Construcción y expansión del sistema de abastecimiento y matriz de acueducto						
0020	Construcción de redes locales para el servicio de alcantarillado sanitario	Construir 62,40 km de redes de alcantarillado sanitario	Número de km de redes de alcantarillado sanitario construidas	km	21,59	14,40	El avance es de 14,4 km de redes locales y secundarias de alcantarillado sanitario, en las siguientes localidades: Bosa, by-pass de la estación de bombeo El Recreo y barrios San José y El Toche. Ciudad Bolívar en los barrios Bella Flor, disposición final en Mochuelo Bajo sector Barranquitos. Avance en los interceptores Trompeta e Infierno. Engativá en la Subcuenca San Marcos carrera 110 carrera 101 b entre calle 80 y calle 72 a y barrio Unir II. Kennedy redes del barrio Palmitas, del by-pass estación de bombeo Britalia al Interceptor Tunjuelo Bajo y de sub-cuenca Fucha fase 1 ubicada entre la avenida Boyacá hasta la calle 26 sur y desde la carrera 71F hasta la diagonal 14 Bis. Construcción de estructuras de separación de caudales en redes de alcantarillado sanitario construidas en las cuencas Salitre, Torca y Fucha. En Usaquén en el barrio Buenavista II Sector. San Cristóbal redes locales de alcantarillado sanitario en los barrios San Cristóbal, Laureles, La Cecilia, Montecarlo y Gran Colombiano, e interceptor Nutria fase II. Suba redes de alcantarillado sanitario en San Francisco Parte Alta II y en Soacha en los barrios Los Olivos IV y La María. La ejecución acumulada de 2016, más 2017 y a diciembre de 2018 es de 22,83 km de redes de alcantarillado sanitario construidas.
0021	Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario						



2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

Tabla 50. Ejecución del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos 2016-2020 de responsabilidad de la EAAB-ESP en metas físicas (203-2).

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan	Real	Avance
0019	Construcción de redes locales para el servicio de alcantarillado pluvial	Construir y/o renovar 88 km de redes troncales, secundarias y locales de alcantarillado pluvial	Número de km de redes de alcantarillado pluvial construidas y/o renovadas	km	42,63	37,97	Construcción de 11,59 km de alcantarillado local pluvial: Localidad Barrios Unidos, en el barrio Rio Negro y del Complejo Acuático IDRD Fase II Bosa, redes locales del área aferente Colector Piamonte Alto Fase II y sector Gran Colombiano, barrios el Retazo Fase II, El Toche y San José. San Cristóbal en los barrios San Cristóbal, Laureles, La Cecilia, Montecarlo y Gran Colombiano. Engativá barrio Puerta del Sol II y Kennedy barrio Las Palmitas. Suba en San Francisco Parte Alta. En Soacha en los barrios León XIII segundo sector, La María y Los Olivos IV. Construcción de 1,84 km redes secundarias de alcantarillado pluvial: Colector de aguas lluvias del barrio Tunjuelito localizado en la calle 59 sur en el sector comprendido entre la carrera 16 B y la estación elevadora de agua de San Benito en la localidad Tunjuelito. Colectores San José y Piamonte Alto, en la localidad de Bosa. Canal limitante Pardo Rubio y el Colector Chico Virrey - deprimido calle 94, de la localidad Chapinero. Renovación de 6,68 km del Canal Comuneros desde la Av NQS con Av comuneros (calle 6), hasta la calle calle 3 con kra. 68, del Canal Río Fucha de la Carrera 30 con Calle 11 sur hasta la Carrera 68 con Calle 1, Canal Córdoba carrera 54 entre calle 134 a 170 y los colectores La Vieja y Las Delicias. Renovación de 17,86 km de redes locales de alcantarillado pluvial del área del colector Piamonte Alto de Bosa, del sector industrial de Montevideo, Franco y Granjas de Techo de Fontibón, barrios Chicó y Paraíso de Chapinero, barrios Boyacá y El Real y Villas del Dorado de la localidad de Engativá, barrios Ciudad Kennedy Oriental y Cervantes y Etapa 1 Av. Primera de Mayo y Av. Poporo Quimbaya de la localidad de Kennedy, barrio Muzu II de la localidad de Puente Aranda, barrios Moralba, Guacamayas y Altos del Poblado de San Cristóbal, Barrio Ciudad Jardín de Suba y sectores aferentes a la quebrada Chuniza Famaco de Usme. La ejecución acumulada de 2016, más 2017 y a diciembre de 2018 es de 66,74 km de redes de alcantarillado pluvial construidas y/o renovadas.
0022	Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado pluvial						
0052	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial						
0050	Renovación, rehabilitación o reposición de los sistemas de abastecimiento, distribución matriz y red local de acueducto	Continuidad del servicio de acueducto mayor o igual a 98%	Índice de continuidad del servicio de acueducto	%	97,3	99,3	Se mantiene una continuidad superior al 99%. Mayor tiempo en la disponibilidad de agua potable para el consumo humano y actividades productivas.
0051	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario	Índice de reclamación operativa de alcantarillado menor igual a 0,30%	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0,3	0,3	En 2018, la EAAB cumple con el criterio de mantener una reclamación inferior a 0.30%. Esta meta se estructuró de tal manera que el valor 0,30% de Índice de Reclamos Operativos de Alcantarillado es un techo máximo, es decir nuestra meta en mantenernos por debajo de 0,30%. Este valor indica que se presentan 3 reclamos de alcantarillado por cada 1000 suscriptores. Al llegar a un valor de 0.16% en diciembre de 2018, indica que estamos con valores de 1,6 reclamos de alcantarillado por cada 1000 suscriptores, lo que indica que estamos cumpliendo con el valor límite. La gestión de la EAAB se mantiene. Siempre que estemos por debajo de 0,30% estamos cumpliendo la meta, es decir el ideal es 0% de reclamos operativos de alcantarillado.
0053	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado combinado						

2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan	Real	Avance
0054	Acciones para el saneamiento del Río Bogotá	Avanzar 70% en la construcción de la Estación Elevadora Canoas	Porcentaje de avance de la Estación Elevadora Canoas - EEC	%	2,00	1,95	vigencias futuras de importancia estratégica y larga duración en el proceso de selección, teniendo en cuenta la complejidad del proyecto. Dar la mayor agilidad a los procesos de evaluación y selección de proponentes para dar inicio a la mayor brevedad a este proyecto. Logros: El acumulado del avance de la meta a diciembre 31 de 2018 es 9,95%, que corresponde a la consultoría de diseños básicos y actualización de presupuesto, gestión de recursos de otras entidades y cierre financiero e inicio del proceso de selección de los diseños detallados y construcción de la estación. En el año 2017 finalizó la consultoría de diseños básicos de las obras conexas cuyos productos incluyen: estudios y diseños a nivel de ingeniería básica de los 4 componentes nuevos del proyecto, presupuesto actualizado del proyecto, y Documentos técnicos de contratación. Se realizó el cierre financiero del proyecto, con incorporación de recursos por parte del Fondo Nacional de Regalías, el Ministerio de Vivienda, EMGESA, la CAR y la EAAB. En el 2018 se adelantó la solicitud de vigencias futuras. Una vez aprobados los términos de referencia, se publicó la licitación ICSM-0756-2018 el día 07 de Junio de 2018 cuyo cierre se realizó el 28 de Agosto de 2018. En el mes de diciembre se adjudicó el contrato con el número 1-01-25500-1268-2018 de un valor $ 351.957.844.748 el día 04 de diciembre del 2018, la interventoría está en proceso de adjudicación dado que la Gerencia Corporativa de Sistema Maestro, solicitó a la Dirección de Contratación y Compras mantener el proceso en curso de la invitación ICSM-901-2018 cuyo objeto es la "interventoría técnica, administrativa, jurídica, contable, financiera, ambiental y social, a la revisión, confrontación, complementación y apropiación de estudios y diseños, así como la construcción de la estación elevadora de aguas residuales de canoas y sus obras complementarias, incluyendo su puesta en marcha y operación asistida" por valor de $ 21.270.560.093, cumpliendo con los procedimientos indicados por la Gerencia Financiera para la sustitución de registros presupuestales y la Dirección de Contratación y Compras y cumpliendo con lo dispuesto por la Secretaría de Hacienda Distrital y de conformidad con lo estipulado en los Art 37 y 42 del Decreto 662 de 2018.
		Avanzar 20% en la gestión del	Porcentaje avance en la	%	2,90	2,90	Retrasos: El primer proceso de diseños de detalle se declaró desierto, durante la vigencia 2018; se revisó el proceso y se inició nuevamente la contratación de la ingeniería de detalle fase II, para adjudicación en el último trimestre de 2018, proceso ICSM-1158-2018. Logros: El acumulado del avance de la meta a diciembre de 2018 es 3%. Una vez aprobados los términos de referencia, se publicó la licitación ICSM 0647-2018 el día 19/04/2018 con fecha de cierre el 30/05/2018, no obstante, no se presentaron ofertas a la licitación mencionada por lo que se realizó revisión, ajuste y nueva solicitud de contratación. Para el último trimestre del año se logró objetivo de adjudicar los diseños de ingeniería de detalle con el proveedor Greeley and Hassen bajo el contrato No. 1-02-25500-1380-2018, esta firma va realizar los diseños detallados de la fase II cumpliendo con el alcance del año 2018, junto con la adjudicación de la interventoría N.2-15-25500-1433-2018 con la firma UNIÓN TEMPORAL HAZEN AND SAWYER EPAM.
		proyecto PTAR Canoas Fase I	gestión de la PTAR				
		Alcanzar el 100% del sistema de interceptores Río Bogotá	Porcentaje de avance de interceptores	%	25,00	25,00	La ejecución acumulada de 2016, más 2017 y a diciembre de 2018 es de 76.9% de avance de los interceptores del Río Bogotá. El contrató del proyecto "Obras para la conexión de los túneles ITC y emergencia - extracción de máquinas TBM", terminó satisfactoriamente. Para el interceptor Zona Franca se adjudicó el contrato de interventoría y se encuentra en proceso de los permisos ambientales para el inicio de contrato de obra y el pago del anticipo. El contrato de obra 1-01-25500-0972-2016 realiza la entrega de las máquinas tuneladoras aportando al indicador 0,04%y el proyecto de construcción de túneles 0,02% y para el proyecto de estudio de diseño descarga se firman los contratos * consultoría 1-02-25500-0951-2018 e Interventoría 2-15-25500-1039-2018 aportando el 0,95%. Adicional se realiza el anticipo de Zona Franca aportando el 1,5% y se da inicio a la obra el día 29 de noviembre del 2018 con actividades como topografía, verificación sondeos CM63, sondeos estratipográficos y ajuste de diseño.
0068	Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial	Adecuación del 100% de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro	Porcentaje de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro adecuadas	%	3,11	3,11	Retrasos y soluciones: El avance depende de las definiciones del corredor para la línea del metro. Avances y logros: La ejecución acumulada de 2016, más 2017 y a septiembre de 2018 es de 20% de avance de los diseños para el Metro. Se recibieron los diseños de Traslado Anticipado de las Redes y se están liquidando los contratos.

2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan	Real	Avance
0081	Corredores Ambientales	Construir 3 parques lineales para recuperar el sistema hídrico en ríos, quebradas, humedales y/o embalses	Número de parques lineales construidos para recuperar el sistema hídrico	Un	1,28	0,94	Retrasos: PARQUE LINEAL BORDE NORTE JUAN AMARILLO: Se presentaron algunos retrasos en la estructuración del proceso de contratación de la obra, derivados del ajuste al presupuesto, y obtención de permisos ambientales ante SDA y aprobación de diseños eléctricos por parte de CODENSA. Se logró sobrepasar estos impedimentos y radicar el proceso para licitación. PARQUE LINEAL RÍO TUNJUELO-CHIGUAZA: Se presentaron algunos retrasos en la estructuración del proceso de contratación de la obra, derivados del ajuste al presupuesto, y obtención de permisos ambientales ante SDA y aprobación de diseños eléctricos por parte de CODENSA. Se logró sobrepasar estos impedimentos y radicar el proceso para licitación. CORREDOR AMBIENTAL HUMEDAL JABOQUE: Se presentaron algunos retrasos en la estructuración del proceso de contratación de la obra, derivados del ajuste al presupuesto, y obtención de permisos ambientales ante SDA y aprobación de diseños eléctricos por parte de CODENSA. Se logró sobrepasar estos impedimentos y radicar el proceso para licitación. CORREDOR AMBIENTAL RÍO ARZOBISPO: Se presentaron algunos retrasos en el desarrollo del contrato de estudios y diseños del corredor y algunas demoras en la aprobación de los productos por parte de la interventoría. Se avanza en la realización de ajustes a los productos y en la coordinación con las distintas instancias que intervienen en el proceso. Avances y Logros:

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan	Real	Avance
0081	Corredores Ambientales	Construir 3 parques lineales para recuperar el sistema hídrico en ríos, quebradas, humedales y/o embalses	Número de parques lineales construidos para recuperar el sistema hídrico	Un	1,28	0,94	La ejecución acumulada de 2016, 2017 y a septiembre de 2018 es de 1.78 de avance de los Corredores Ambientales. PARQUE LINEAL JABOQUE: En el mes de diciembre se adjudicaron los contratos de obra e interventoría, luego de haber surtido el proceso de contratación en la Dirección de Compras y Contratación que inició en el mes de octubre de 2018. Se espera dar inicio a los contratos en el primer trimestre del 2019. PARQUE LINEAL RÍO TUNJUELO-CHIGUAZA: En el mes de diciembre se adjudicaron los contratos de obra e interventoría, luego de haber surtido el proceso de contratación en la Dirección de Compras y Contratación que inició en el mes de octubre de 2018. Se espera dar inicio a los contratos en el primer trimestre del 2019. PARQUE LINEAL BORDE NORTE JUAN AMARILLO: En el mes de diciembre se adjudicaron los contratos de obra e interventoría, luego de haber surtido el proceso de contratación en la Dirección de Compras y Contratación que inició en el mes de octubre de 2018. Se espera dar inicio a los contratos en el primer trimestre del 2019. Corredor Ambiental del río Fucha: En el mes de diciembre se radicó la solicitud de contratación de la obra ante la Dirección de CyC luego de haber estructurado los estudios previos y presupuestos definitivos y recibir el aval de la interventoría. Parque del Indio: Se hizo entrega de los diseños arquitectónicos y técnicos al IDRD junto con los estudios previos y el presupuesto final. Adicionalmente, se avanza en la aprobación de los diseños eléctricos ante CODENSA y en la obtención del permiso de prospección arqueológica y la licencia de construcción de las edificaciones del parque. Parque Ecológico San Rafael: En el mes de diciembre se radicó la solicitud de contratación de la obra del parque ante la Dirección de CyC luego de haber estructurado los estudios previos y presupuestos definitivos y recibir el aval de la interventoría. Se avanza en el desarrollo del contrato de estructuración técnica del cable. Corredor Ambiental Humedal Córdoba: Se avanzó en la ejecución de los contratos para la elaboración de estudios y diseños y concertación de alternativas con la comunidad. Adicionalmente, los estudios previos y presupuestos finales se encuentran en estructuración. Corredor Ambiental Río Arzobispo: Se avanzó en la ejecución de los contratos para la elaboración de estudios y diseños y en la coordinación interinstitucional con las diferentes entidades involucradas. Adicionalmente, los estudios previos y presupuestos finales se encuentran en estructuración. Sendero de las Mariposas: Se avanzó en la ejecución de los contratos para la elaboración de estudios y diseños urbanos, arquitectónicos y paisajísticos, y la factibilidad de las estructuras especiales. Adicionalmente, se encuentra en trámite la solicitud de permisos y licencias ambientales ante CAR y ANLA.

2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan	Real	Avance
0082	Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	Ejecutar el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV, entre otros proyectos prioritarios.	% de ejecución del PSMV	%	66,61	66,61	Para el año 2018: Se eliminaron 2 puntos de vertimiento del río Tunjuelo con la obra interceptor Brazuelos, en la Carrera 4 con calle 103 Sur y Carrera 5 con Calle 100 C Sur del Barrio Santo Domingo Se incluyen 3 puntos de vertimiento eliminados: Canal Juan Amarillo Av Ciudad de Cali con Diag 91, Canal Fucha CL 13 A Sur KR 3 A San Blas, Canal Fucha CL 12 B Sur KR 23 Con corte diciembre 31 de 2018 se han intervenidos 16 puntos así: 2 puntos de vertimiento en la cuenca Torca, 3 puntos de vertimiento de la cuenca Salitre, subcuenca Juan Amarillo, 11 puntos de vertimiento: 4 de la subcuenca San Francisco, 4 de la subcuenca Fucha y 3 del interceptor Fucha. Total del año 2018: 21 puntos de vertimiento eliminados. Se han eliminado 819 Conexiones erradas desde el año 2016, distribuidas de la siguiente manera por subcuencas: Subcuenca Canal Torca 124, Subcuenca Canal Molinos: 32, Canal Contador: 22, Canal Córdoba 70, Humedal La Conejera 19, Humedal Juan Amarillo 409, Canal Fucha 101, Canal San Francisco 9, Canal Tintal 1, Callejas 13, Canal Cundinamarca 3, Canal Los Angeles 1, Canal Magdalena 6, San Antonio 1, San Cristóbal 8. Se han identificado 243 conexiones erradas y se han diseñado 421.
7341	Adecuación hidráulica y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos y cuencas abastecedoras	Aplicar acciones del protocolo de restauración ecológica (diagnóstico, diseño, implementación y mantenimiento) del Distrito en 200 has	Número de hectáreas en procesos de restauración	Has	15	15	Avances: La restauración ecológica que se lleva a cabo en los predios de la EAAB-ESP conexos a los sistemas de abastecimiento de agua de la Ciudad y otros municipios de la sabana de Bogotá es un proceso de varios años, que implica actividades en diferentes espacios, y con condiciones físico boticas diferentes, así: Áreas con Ulex europaeus (Retamo espinoso). Áreas con Acacia decurrens (Acacia común). Áreas con Muehlenbeckia sp. (Mulenvequia). Áreas con plantaciones de Pinus patuta (Pino patula), Pinus radiatta (Pino candelabro), Cupressus sp. (Ciprés), Eucalipto comun globulus (Eucalipto comun), Fraxinus chinensis (Urapán), y otras especies de Pinos, Cipreses y Eucalyptos. Las quince (15) hectáreas reportadas como aporte al cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Estratégico - Plan de Desarrollo, son las que se vienen trabajando desde el año 2008, y que se consolidan como área restaurada.

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan	Real	Avance
0055	Fortalecimiento administrativo y operativo empresarial	Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital	Porcentaje de sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión en el Gobierno Distrital	%	90,00	93,37	Respecto al indicador de Sostenibilidad del SIG en 2018 es necesario rediseñar el mismo. Lo anterior considerando que este debe articularse a lo definido en el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se modificó el Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública), en lo relacionado con el Sistema de Gestión, las entidades públicas deben implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para lo cual la Alcaldía Mayor, mediante circular 012 de 2018, determinó las fases de: 1) Alistamiento, 2) Direccionamiento, 3) Implementación y 4) Seguimiento, informando que en la última fase se adoptaran los indicadores y herramientas que permitan monitorear este modelo a nivel distrital y que se está desarrollando una estrategia para la implementación. Es importante anotar que la Alcaldía Mayor expidió el 16 de octubre de 2018 el Decreto 591 de 2018 en el cual establece en el artículo 5 que la Secretaría General, como encargada de coordinar el proceso de implementación de MIPG liderará la elaboración de la Guía de ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital y su respectivo Plan de Acción; así mismo, en el artículo 6. Se define que la recolección de la información necesaria para la medición del SIGD se hará a través del FURAG y de los instrumentos de medición adoptados a nivel distrital. Logros: Se ha logrado mantener el porcentaje de implementación de los 40 productos definidos para el SIG. Beneficios: Prestación de servicios con mayor eficiencia operacional satisfaciendo a nuestros usuarios y grupos de interés. Contar con una empresa comprometida con el mejoramiento continuo para lograr la excelencia empresarial, la eficiencia operacional y la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

2.2.10 NUESTRAS INVERSIONES (203-1)

Con la inversión ejecutada en 2018 de 506.403 millones (Giros con recursos de la vigencia y Cuentas por Pagar), la EAAB-ESP contribuyó a generar 22.522 empleos 14.077 directos y 8.446 indirectos. La cuantificación del empleo generado se realizó con los siguientes supuestos: el 40% de la inversión es empleo directo (35% operativos y 5% profesionales), del 60% de la inversión que corresponde a suministros el 40% genera mano de obra indirecta (35% operativos y 5% profesionales). La cantidad de empleos se determinó asignando al personal operativo 1 s.m.l.v vigente y al profesional 4 s.m.l.v con un factor prestacional de 1.52.

Otro impacto económico indirecto se observa en el mantenimiento o crecimiento de la actividad económica de la ciudad. A diciembre de 2018, la EAAB registra 147.317 suscriptores comerciales e industriales (95% se ubican en uso comercial). Adicionalmente con el incremento de la población residencial beneficiada con los servicios de agua potable y recolección técnica de aguas residuales se espera reducción en costos de tratamientos por enfermedades atribuibles al consumo hídrico no apto para el consumo humano y la exposición directa a aguas residuales. Así mismo a través de la recolección técnica de agua lluvias se espera la reducción de costos económicos por la mitigación de daños materiales producto de las inundaciones.

La EAAB-ESP en la vigencia 2018 comprometió recursos en el Componente Social el cual hace parte de la desagregación del Impacto Urbano, por valor de $ 2.745.522.660, correspondiente a 68 Actividades de Proyecto PEP



AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

ENTORNO AMBIENTAL



acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

130 AÑOS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

3.1 MEDIO AMBIENTE

3.1.1 NORMATIVA AMBIENTAL

La EAAB-ESP considera el principio de precaución en: (102-11).

- La evaluación preliminar de las alternativas de diseño contempladas en las consultorías que dan lugar a los proyectos de construcción. En este sentido, este aspecto está indicado en las cláusulas de los pliegos de condiciones de los contratos de consultoría y de obra que incluyen diseños.

- La evaluación del cumplimiento de los permisos ambientales así como de las medidas de mitigación, corrección y compensación definidas por las autoridades ambientales para los proyectos de la EAAB-ESP.

- La definición de criterios de sostenibilidad para la adquisición de bienes y servicios debe aportar en la reducción del impacto ambiental bajo consideraciones de ciclo de vida del bien o servicio adquirido.



A 31 de diciembre de 2018, la EAAB-ESP tuvo 6 procesos de carácter sancionatorio que cursan con las diferentes autoridades ambientales SDA, CAR y ANLA por aspectos de orden ambiental y permisivo. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativa en materia de medio ambiente fueron de $ 1.503.423.812 correspondiente a: intereses de mora en las facturas de pago por concepto de tasa retributiva para el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos para la Ciudad de Bogotá - PSMV con la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) y ajuste del factor regional realizado por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) por el incumplimiento en la meta global de carga contaminante de sólidos suspendidos totales (SST) generados en los vertimientos de la PTAP El Dorado durante la vigencia del año 2017. (307-1)

Por otro lado, se hizo seguimiento al cumplimiento ambiental de 42 contratistas durante el año 2018, los cuales corresponden a 10 contratos de consultoría y a 32 contratos de obra. De igual forma, se le hizo seguimiento al cumplimiento de criterios de sostenibilidad a 3 contratos de prestación de servicios de persona jurídica realizados para servicios de informática, casino y mantenimiento de maquinaria especializada. En total se identificaron tres impactos ambientales negativos significativos en la cadena de suministro: Generación de residuos de construcción y demolición, generación de residuos peligrosos y consumo de energía (308-2). En cuanto al porcentaje de nuevos proveedores evaluados y seleccionados de acuerdo con los criterios ambientales, la EAAB-ESP no cuenta con información disponible (308-1); no obstante si se han identificado los criterios de sostenibilidad de al menos 8 bienes y servicios para evaluación en etapa precontractual y en etapa contractual.

AGUA

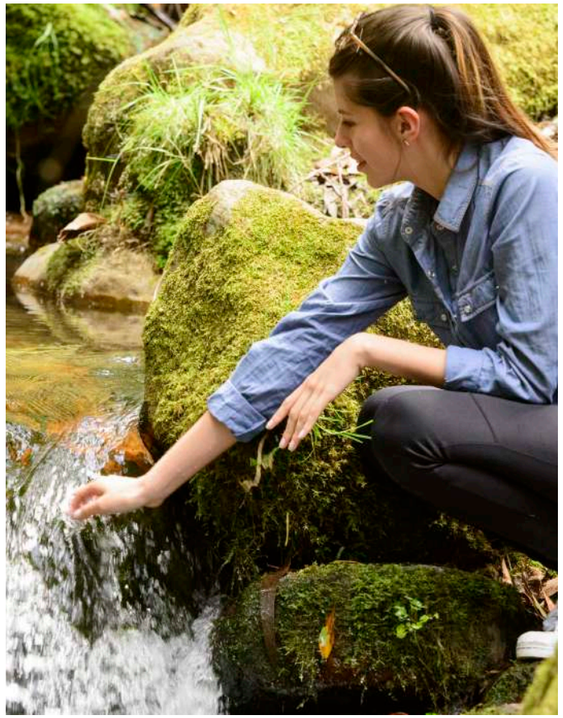
A continuación se relaciona las fuentes de agua utilizadas en los diferentes sistemas de abastecimiento de agua.

Tabla 51. Extracción de agua por fuente (303-1).

FUENTE			CAUDAL CONCESIONADO (M³/S)	VOLUMEN CAPTADO (M³/AÑO)
Aguas superficiales, incluida el agua de humedales, ríos, lagos y océanos	1	Río Bogotá, sector Tibitóc	8	248,832,000
	2	Río Teusacá - Embalse Aposentos	1.5	46,656,000
	3	Río Teusacá (Embalse de San Rafael)	0.9	27,993,600
	4	Quebrada Cortadera	0.073	2,270,592
	5	Quebradas Horqueta I	0.082	2,550,528
	6	Quebrada Piedras Gordas	0.179	5,567,616
	7	Quebrada Buitrago	0.322	10,015,488
	8	Río Guatiquía	5.248	163,233,792
	9	Río Chuza	5.933	184,540,032
	10	Quebrada Leticia	0.3	9,331,200
	11	Quebrada El Mangón	0.0839	2,609,626
	12	Quebrada NN (Campamento Compuertas)	0.000003	93
	13	Quebrada NN – (Campamento Diamante)	0.000003	93
	14	Quebrada NN – (Campamento Chuza)	0.0005	15,552
	15	Quebrada La Osa	0.0016	49,766
	16	Quebrada La Upata	0.0016	49,766
	17	Quebrada Yomasa	0.0183	569,203
	18	Ríos Curubital y Chisacá (Río Tunjuelo)	0.54312	16,893,204
	19	Laguna de Los Tunjos o Chisacá	0.04	1,244,160
	Total			**722,422,313**
Aguas subterráneas				**0 m³/año**
Agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la organización				**0 m³/año**
Aguas residuales de otra organización				**0 m³/año**
Suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados				**49.220 m³/año**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Las concesiones de agua otorgadas por las autoridades ambientales corresponden a caudales medios anuales y establecen los caudales ecológicos en cada una de las fuentes que garantizan el recurso hídrico aguas abajo para mantener las condiciones físicas y bióticas de la fuente. La EAAB-ESP cuenta con concesiones de agua otorgadas por las Autoridades Ambientales, Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNN, Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO, Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA, y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR. El seguimiento y control a las actividades de operación del sistema Chingaza en el marco del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza, etapa de operación lo realiza la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA. Los sistemas de abastecimiento de agua para Bogotá y 11 municipios de la sabana de Bogotá utilizan las siguientes fuentes de agua superficial:

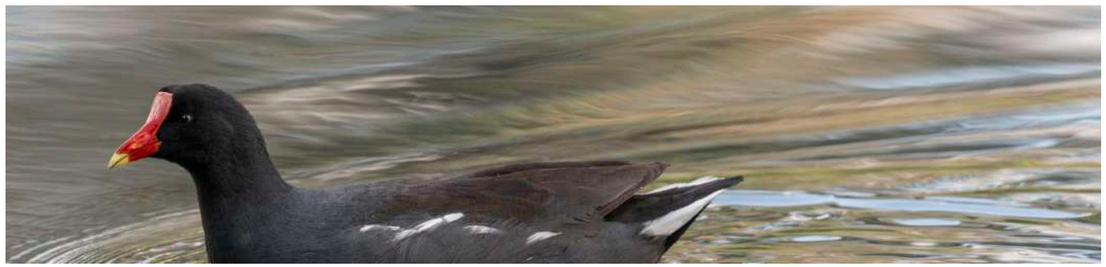


3.1.2 HACEMOS USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Tabla 52. Extracción de agua superficial por fuente (303-1).

ÍTEM	FUENTE DE AGUA SUPERFICIAL	NOMBRE DE LA CAPTACIÓN	VOLUMEN DE AGUA CAPTADA M3
1	Río Bogotá	Bocatoma Norte Nueva	92.065.980
2	Quebrada El Mangón	Pozo 1	0
3	Río Teusacá	Embalse San Rafael	20.010.240
4	Río Chuza	Embalse Chuza	159.359.353
5	Río Guaitiquia	Guaitiquia	140.950.388
6	Quebrada Leticia	Leticia	8.048.141
7	Quebrada Calostros	Pozo 1 - Calostros	0
8	Quebrada El Mangón	Pozo 1 - El Mangón	0
9	Quebrada Blanca	Pozo 1	0
10	Quebrada De Barro - Plumaraña	Pozo 1	0
11	Quebrada Siberia I	Pozo 1	0
12	Río San Cristobal	Decantadores	0
13	Río Curubital (Embalse La Regadera)	Curubital	5.930.726
14	Quebrada Yomasa	Yomasa	530.097
15	Río Chisacá (Embalse La Regadera)	La Regadera	6.962.157
16	Río Teusacá	Bajo teusacá	2.388.246
17	Río Bogotá	Bocatoma norte antigua	92.065.980
18	Quebrada La Upata	La Upata	118.830

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.



Para el agua de lluvia recogida y almacenada directamente por la EAAB-ESP se diseñó un sistema de recolección y aprovechamiento de aguas lluvias en la sede Complejo Cantarrana. Los suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados corresponde al consumo de agua de 91 cuentas contrato de sedes de la EAAB-ESP que se encuentran dentro de Bogotá D.C. y toman agua de la propia red de acueducto de la EAAB-ESP y el volumen se determina por medición directa.

Las fuentes de agua de la EAAB-ESP son de gran valor para la biodiversidad toda vez que garantizan la supervivencia de especies de fauna y flora acuáticas y rivereñas, que al mantener sus regímenes hídricos permiten la interacción de los ciclos biológicos de las especies dentro del ecosistema; así como el desarrollo natural de los ciclos biogeoquímicos. De igual forma, son de gran valor para las comunidades locales teniendo en cuenta que la evaluación y otorgamiento de las concesiones de agua por parte de las autoridades ambientales, se determinan los caudales ecológicos que permiten mantener las condiciones ecosistémicas y de abastecimiento para las comunidades locales. A continuación se relacionan las fuentes de agua superficial utilizadas en los diferentes sistemas de abastecimiento de agua de la Ciudad y 11 municipios de la sabana de Bogotá y que son afectadas significativamente por la extracción de agua (303-2).

3.1.2 HACEMOS USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Tabla 53. Fuentes de agua superficial significativamente afectadas por la extracción de agua (303-2).

FUENTE DE AGUA SUPERFICIAL		ÁREAS PROTEGIDAS
Parque Nacional Natural Chingaza	11	• Río Guatiquía • Río Chuza • Quebrada Cortadera • Quebradas Horqueta I • Quebrada Piedras Gordas • Quebrada Buitrago • Quebrada Leticia • Quebrada El Mangón • Quebrada NN: Campamento Compuertas, Diamante y Chuza
Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá	3	• Quebrada La Osa • Quebrada La Upata • Quebrada Yomasa
Parque Nacional Natural Sumapaz	1	• Laguna de Los Tunjos o Chisacá
Reserva Forestal El Sapo	1	• Río Teusacá: Embalse de San Rafael
Sabana de Bogotá como Área de Interés Ecológica Nacional	2	• Río Bogotá, sector Tibitoc • Río Teusacá - Embalse Aposentos
TOTAL	19	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

En cuanto al agua reciclada y reutilizada, la EAAB-ESP utiliza el agua cruda en el lavado de los filtros en la planta Francisco Wiesner donde luego pasa a las lagunas de lodos una vez libre de partículas y fluye hacia el embalse San Rafael para luego ser reutilizada previo bombeo a la planta. Adicionalmente, se formuló e implementó un sistema de recuperación o de reuso del agua en la PTAR El Salitre cuya operación se tiene proyectada para 2019 (303-3).

El volumen de aguas vertidas se encuentra en el Canal Salitre que entrega al río Bogotá después de realizar el tratamiento primario adelantado al agua elevada, el cual incluye cribado grueso, cribado fino, retiro de arenas, retiro de grasas, adición de coagulante (Cloruro Férrico) y polímero de carga catiónica, para luego ser clarificada en decantadores primarios. La calidad del agua obedece a lo establecido en la licencia ambiental de la PTAR El Salitre. El agua vertida por la PTAR EL SALITRE, no es reutilizada por otra organización. (306-1)

Todos los cuerpos de agua de la estructura ecológica principal del distrito se ven afectados por vertimientos de agua o escorrentía y se consideran protegidos según el Decreto 190 de 2004 (306-5).



ENERGÍA

A continuación se relaciona las fuentes de energía utilizadas en la EAAB-ESP. El consumo energético fuera de la organización no se encuentra disponible (302-2).

Tabla 54. Consumo energético por fuentes de energía (302-1).

FUENTES DE ENERGÍA	TIPO DE COMBUSTIBLE	UNIDAD			OBSERVACIONES
		Gal	m³	GJ	
NO RENOVABLES	ACPM	208,940		30,614	Sin mezcla biodiesel Convertidor: Se selecciona gasoil (US) http://es.converterin.com/economia-de-combustible/us-galones-de-gasolina-para-automoviles-to-joule.html
	GASOLINA	148,423		19,556	Sin mezcla bioetanol Convertidor: Se selecciona gasolina para automóviles (US) http://es.converterin.com/economia-de-combustible/us-galones-de-gasolina-para-automoviles-to-joule.html
	GAS		18,595	688	Natural Convertidor: https://www.convert-me.com/es/convert/energy/cmsgas.html?u=cmsgas&v=1
	TOTAL			50,858	
RENOVABLES	BIODIESEL	22,884		3,353	Palma
	ETANOL	15,838		2,087	Bioetanol anhidro
	BIOGÁS		7,030,022	163	Para el biogás se aplica la siguiente conversión: Biogás = 22.000 BTU/m³ * 1,055 = Julios
	TOTAL			5,603	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 55. Consumo energético (302-1).

CONSUMO ENERGÉTICO	kWh	GJ	OBSERVACIONES
Consumo de electricidad	163,322,975	**587,963**	Consumo de energía eléctrica activa. Convertidor: se selecciona kilovatios hora http://es.converterin.com/economia-de-combustible/us-galones-de-gasolina-para-automoviles-to-joule.html
Consumo de calefacción	No aplica	No aplica	
Consumo de refrigeración	No aplica	No aplica	
Consumo de vapor	No aplica	No aplica	
Consumo total de energía dentro de la organización		**500,326**	Consumo energético total dentro de la organización = Combustible no renovable consumido + Combustible renovable consumido + Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir + electricidad, calefacción, refrigeración y vapor autogenerados y que no se consuman - Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor vendidos.

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

3.1.2 HACEMOS USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

El ratio de intensidad energética de la EAAB-ESP es de 0,32 kWh/m3, teniendo en cuenta 163.322.975 kWh de electricidad total consumida de la red y un total de 505.363.136 m3 de agua producidos en las plantas de tratamiento de la EAAB-ESP en el año 2018 (302-3).

La reducción de consumo energético se logró gracias a las acciones dirigidas de reducción definidas en el Plan de Manejo de la Huella de Carbono 2015 – 2018, como acciones de gestión energética operativa (optimización en bombeo) y gestión energética administrativa (sistemas de iluminación eficientes y modernización parque automotor). El año base seleccionado es el 2014 que corresponde al mismo año base del inventario de GEI corporativo, donde se consumió 170.979.467 kWh de electricidad y 453.407 Gal de combustible. En 2018 se consumió 163.322.975 kWh de electricidad y 396.084 Gal de combustible, logrando una reducción de 7.656.492 kWh de electricidad y 57.323 Gal de combustible para un total de 35.116 GJ, de los cuales fueron 27.563 en electricidad y 7.553 en combustible . (302-4, 302-5)

Tabla 56. Reducción del consumo energético (302-4, 302-5).

ACCIONES DIRIGIDAS		REDUCCIÓN		CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH/AÑO) Y REDUCCIÓN FRENTE AL AÑO BASE 2014		
		META	META ALCANZADA PROMEDIO	LÍNEA BASE 2014	2018	%
Gestión energética operativa	Optimización del tiempo de mantenimiento del túnel de Chingaza para reducir el requerimiento de bombeo en la Planta Tibitoc (solo se considera el consumo de las estaciones de bombeo 1, 2 y 3). Cuentas EMGESA: 148, 149 y 152.	5%	21.4%	85,641,947	75,823,206	-11
	Optimización del tiempo de mantenimiento del túnel de Chingaza para reducir el requerimiento de bombeo en la estación San Rafael. Cuenta EMGESA: 143.	8%	22.3%	33,946,520	31,780,520	-6
	Optimización de la secuencia de operación de las unidades de bombeo	8%	4.2%	4,471,870	4,798,606	7



8 Convertidor: http://es.converterin.com/economia-de-combustible/us-galones-de-gasolina-para-automoviles-to-joule.html

3.1.2 HACEMOS USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

	ACCIONES DIRIGIDAS	REDUCCIÓN		CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (KWH/AÑO) Y REDUCCIÓN FRENTE AL AÑO BASE 2014		
		META	META ALCANZADA PROMEDIO	LÍNEA BASE 2014	2018	%
	de la estación Columnas. Cuenta EMGESA: 202.					
	TOTAL		**21.0%**	**124,060,337**	**112,402,332**	**-9**
Gestión energética administrativa	Cambio del sistema de iluminación fluorescente por LED en el edificio principal de la sede Central de Operaciones centro Nariño. Cuenta EMGESA: 142.	35%	14.3%	2,426,157	2,105,084	-13
	Cambio del sistema de iluminación fluorescente por LED en la sede Subcentral de Operaciones Usaquén. Cuenta CODENSA: 0762438-6.		16.4%	280,000	243,016	-13
	Cambio del sistema de iluminación fluorescente por LED en la sede Subcentral de Operaciones Santa Lucía. Cuentas CODENSA: 0763885-4 / 3566234-6.		-4.0%	180,928	192,198	6
	Cambio del sistema de iluminación fluorescente por LED en la sede Centro de Control Modelia. Cuenta CODENSA: 2522444-7.		-2.1%	453,900	396,900	-13
	Cambio del sistema de iluminación fluorescente por LED en la sede Servicio Médico Centro Nariño. Cuenta CODENSA: 1104517-6.		4.4%	91,360	75,920	-17
	Cambio del sistema de iluminación fluorescente por LED en la sede Super CADE Fontibón. Cuenta CODENSA: 2695849-7.		9.9%	56,080	42,480	-24
	Cambio del sistema de iluminación fluorescente por LED en las sedes:		14.7%	72,996	59,170	-19
	1). Punto de Atención Comercial Avenida Suba (Z1) Cuenta CODENSA: 0760819-8.			13,266	10,738	-19
	2). Punto de Atención Comercial Calle 32 (Z2) Cuenta CODENSA: 0439121-1.			33,841	24,954	-26
	3). Punto de Atención Comercial Centro Nariño (Z3) Cuenta EMGESA: 142.					
	4) Punto de Atención Comercial San Benito (Z4) Cuenta CODENSA: 2528458-2.			10,178	11,277	11
	5) Punto de Atención Comercial Unisur Cuentas CODENSA: 1493198-0 / 1493196-6 / 1493009-3 / 1493007-9.			15,711	12,201	-22
	TOTAL		**11.5%**	**3,561,421**	**3,114,768**	**-13**
Aprovechamientos alternativos de energía	Sistema de generación solar fotovoltaico en el Colegio Ramón B. Jimeno y Casa Cenagua. Cuenta CODENSA: 0939974-5	35%	28.1%	49,680	41,040	-17
	SUBTOTAL		**28.2%**	**49,680**	**41,040**	**-17**
	TOTAL	6%	**20.7%**	**127,671,438**	**115,558,140**	**-9**
	TOTAL (GJ)			459,617	416,009	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.



3.1.2 HACEMOS USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

El consumo de energía eléctrica vendida o puesta en la red por las pequeñas centrales hidroeléctricas de Santa Ana, Suba y Usaquén fue de 40.027.246 kWh equivalentes a 144.098 GJ.

RESIDUOS

A continuación se relaciona los residuos generados en la EAAB-ESP y su método de eliminación, según información proporcionada por el contratista de eliminación de residuos.

Tabla 57. Residuos por tipo y método de eliminación (306-2).

TIPO DE RESIDUO	PESO TOTAL
Reutilización	0
Reciclaje	57.766
Compostaje	0
Recuperación, incluida la recuperación energética	0
Incineración (quema de masa)	5.551
Inyección en pozos profundos	0
Vertedero	21.697
Almacenamiento en el sitio	0
Otros (que debe especificar la organización)	164
Reutilización, Reciclaje	91.455,2

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

A 31 de diciembre de 2018 se transportaron 71.108 residuos peligrosos, los cuales fueron tratados de acuerdo a la normatividad ambiental en materia de residuos peligrosos aplicable y el procedimiento interno de gestión integral de residuos (306-4).

La gestión integral de residuos peligrosos generados en laboratorios se realiza de acuerdo a lo indicado en el procedimiento MPMI0107I02, el cual clasifica el tipo de reactivos e insumos utilizados:

- Residuos Cianurados: Análisis de Cianuros.
- Residuos químicos ácidos: Análisis de DQO, nitritos, nitratos, fósforo, metales y alcalinidad.
- Residuos químicos básicos: Análisis de durezas, cloro, amonio y NKT.
- Residuos fenólicos: Análisis de fenoles.
- Residuos de solventes orgánicos: Análisis de cromatografía.
- Residuos biológicos: cajas de petri con cultivo microbiano, asas desechables, torundas, puntas plásticas, bolsas de dilución, hisopos, empaques de reactivos microbiológicos.

Los residuos peligrosos deben estar rotulados e identificados de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica Colombiana NTC 1692. Una vez almacenados los residuos peligrosos, en los recipientes adecuados, el personal de aseo recoge y traslada al cuarto de almacenamiento temporal de residuos peligrosos, para que posteriormente sean recogidos por la firma encargada para su tratamiento y disposición final. La recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos, se realiza por una firma externa especializada y autorizada y su periodicidad de recolección está dada de acuerdo con el volumen generado en cada instalación. A 31 de diciembre de 2018 no se registraron derrames significativos (306-3).

MATERIALES

A continuación se relacionan los materiales utilizados para la prestación del servicio de acueducto. Cabe anotar que para la prestación de servicios no se utilizan insumos reciclados (301-2) ni utiliza productos y materiales de envasado recuperados (301-3).



Tabla 58. Materiales utilizados en plantas de tratamiento (301-1).

RECURSOS	MATERIALES USADOS	PROVEEDOR	MÉTODO MEDICIÓN	CANTIDAD	UNIDAD
RENOVABLES	Agua cruda	Parques Nacionales Naturales de Colombia - PNN, Corporación Autónoma Regional del Guavio - CORPOGUAVIO, Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR	Balance hídrico	528430137.6	M3
NO RENOVABLES	Sulfato de aluminio líquido	Productos Químicos Panamericanos	Directo	8937858	KG
	Policloruro de aluminio	QUIMPAC de Colombia	Directo	3268408.65	KG
	Polímero catiónico	EXRO	Directo	484.259	KG
	Polímero no iónico	EXRO	Directo	5285.7	KG
	Cloro gaseoso	BRINSA	Directo	1934364	KG
	Sal de mina	MONTEMAR	Directo	1066444	KG
	Dióxido de cloro	EGESTEC	Directo	2.832	KG
	Cal hidratada	PROCECAL	Directo	203296	KG
	Cal viva	Cales de Colombia	Directo	2247743	KG
	Sulfato granular	Productos químicos panamericanos	Directo	353190	KG
	Permanganato de potasio	CONQUIMICA	Directo	5675	KG
	Soda caustica	QUIMPAC de Colombia	Directo	59990.28	KG
	Cloruro férrico	QUIMPAC de Colombia	Directo	46060	KG

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

3.1.2 HACEMOS USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

Para la prestación del servicio de alcantarillado se han realizado importantes inversiones financieras en materiales y elementos que permiten mantener y/o renovar la infraestructura de alcantarillado sanitario, pluvial y combinado. Las aguas del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial son recolectadas por diferentes sistemas, 463 UGAS pluviales y 457 UGAS sanitarias, las cuales aportan sus aguas a 16 subcuencas pluviales y 49 subcuencas del sistema sanitario, respectivamente.

Tabla 59. Materiales utilizados en servicio de alcantarillado (301-1).

SISTEMA	ÍTEM	UNIDAD
TRONCAL SANITARIO	Subcuenca	59
	UGA's	467
	Interceptores	123 470 Km
	Estructuras de alivio	120
	Estaciones de bombeo	11
	PTAR	2
	Estructuras de amortiguación	2
TRONCAL PLUVIAL	Subcuenca	59
	UGA's	467
	Ríos principales	4
	Colectores (Km)	443
	Canales (Km)	134
	Estaciones de bombeo	7
	Estructuras de retención	10
	Humedales	14

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.



3.1.3 SOMOS EMPRESA CARBONO NEUTRO

La gestión de la huella de carbono corporativa bajo la mejor relación beneficio – costo en términos económicos, sociales y ambientales busca maximizar los beneficios (ingresos y ahorros) que se obtienen por la reducción de las emisiones de GEI, frente a los costos de implementación de una estrategia de mitigación necesaria para combatir los efectos del cambio climático y garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico y los servicios que presta la organización, cumpliendo los parámetros de la guía de neutralidad de carbono de ICONTEC, nos permitió convertirnos en la primera empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado del país certificada como Carbono Neutro. Para ello, la EAAB-ESP:

- Cuantifica la huella de carbono corporativa a través de la elaboración del inventario de GEI para el año base 2014 y los años comparativos siguientes, bajo los lineamientos de la norma NTC ISO 14064-1:2006 y el GHG Protocol. Se cuenta con Declaraciones de Verificación de los inventarios 2014, 2015, 2016 y 2017 entregadas por ICONTEC.



- Reduce las emisiones de GEI a través de la implementación de acciones definidas en el Plan de Manejo de la Huella de Carbono (PMHC) 2015 -2018. De acuerdo con los resultados obtenidos en el año base 2014, el PMHC de la EAAB-ESP se orientó a reducir las emisiones de GEI generadas por el consumo de energía eléctrica de la red, teniendo en cuenta que esta fuente representa más del 80% de la importancia relativa de las emisiones totales generadas en la EAAB–ESP. A partir de su implementación fue posible alcanzar una reducción de las emisiones de GEI generadas por el consumo energético de un 20% en promedio para el periodo 2015-2017 y en general, una reducción de las emisiones de GEI de 6% en 2015, 13,4% en 2016 y 12,1% en 2017 frente al año base 2014. De esta manera se superó la meta establecida en el PMHC de un 6% anual para el periodo 2015-2018 frente al año base.

- Compensa las emisiones de GEI que no puede reducir para neutralizar su huella de carbono corporativa. Esto lo realiza con emisiones reducidas certificadas (CERs) o verificadas (VERs) de proyectos de reducción de emisiones de GEI debidamente registrados ante estándares reconocidos internacionalmente con registro público. Para los años 2014 y 2015 las emisiones fueron compensadas en su mayoría mediante el uso de CERs del proyecto MDL PCH Santa Ana. No obstante, y considerando el aumento en el precio de los CERs o VERs de proyectos colombianos en el mercado de carbono que abrió el Decreto 926 de 2017, se estableció la compra de CERs y VERs a precios internacionales (considerablemente más bajos) para completar la neutralización del periodo 2015 - 2017. Los proyectos seleccionados para este fin son de pequeña escala, generan bajo impacto ambiental y se desarrollan en zonas del planeta socioeconómicamente deprimidas, de manera que actúan como foco de desarrollo sostenible para esas regiones.

3.1.3 SOMOS EMPRESA CARBONO NEUTRO

No obstante, la EAAB-ESP no ha dejado de usar sus propios CERs para asegurar el proceso de neutralización de la huella de carbono corporativa, por lo que desde el año 2017 ha venido compensando las emisiones de GEI (CO_2) asociadas al consumo de combustibles fósiles (ACPM y gasolina), cumpliendo con los requisitos establecidos en el Decreto 926 de 2017, lo que le ha permitido acceder a la no causación del impuesto al carbono establecido en la Ley 1819 de 2016 y neutralizar estas emisiones con el uso de CERs provenientes de sus proyectos MDL PCH Santa Ana (Reg. 0275) y sombrilla PCHs Suba y Usaquén (Reg. 9798).

La gestión de la huella de carbono ha generado los siguientes beneficios:

- Conocimiento de todos los grupos de interés de la EAAB–ESP de la cuantificación y neutralización de la huella de carbono corporativa de la organización debidamente verificadas por ICONTEC, evidenciando así el compromiso de la EAAB-ESP con la mitigación de los efectos del cambio climático y el desarrollo sostenible del país, al convertirse en la única empresa del sector de acueducto y alcantarillado en Colombia que a la fecha se encuentra certificada Carbono Neutro por ICONTEC.

- Reducción verificada de sus emisiones de GEI en 6% en 2015, 13,4% en 2016 y 12,1% en 2017, frente al año base 2014, superando así la meta establecida en el PMHC de un 6% anual para el período 2015-2018. Un logro que se obtiene gracias a la reducción en el consumo de la energía eléctrica adquirida de la red en más del 20% entre el periodo 2015 – 2017, sin dejar de realizar una prestación eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado a los más 2,2 millones de usuarios.

- Generación de ingresos adicionales en 2018 por un valor de $ 433.849.830 por la venta de 57.876 CERs emitidos de los proyectos MDL de la EAAB - ESP, que fueron usados por diferentes empresas privadas en Colombia para neutralizar sus emisiones de GEI (CO_2) asociadas al consumo de combustibles fósiles para la no causación del impuesto al carbono que reglamentó el Decreto 926 de 2017. En estos procesos de venta mediante subasta, la EAAB - ESP obtuvo uno de los precios más altos registrados en el mercado de carbono colombiano que fomentó este Decreto, cerca de $13.000 por ton/$CO_2$ (CER). Estos ingresos se suman a los $1.630 millones que se obtuvieron en años anteriores y que hoy garantizan la implementación de acciones para la adaptación al cambio climático como compromiso de aporte al desarrollo sostenible de los proyectos MDL de la EAAB–ESP.

- Obtención de ahorros adicionales entre octubre 2017 y octubre 2018 por $37.638.971 debido a la no causación del impuesto al carbono, gracias a la formulación, implementación, monitoreo, verificación y certificación de los proyectos MDL que tiene la EAAB–ESP y que pueden ser utilizados con fines de neutralidad de carbono de las emisiones de CO_2 asociadas al consumo de combustibles fósiles. De esta manera, para lograr la no causación del impuesto al carbono y la neutralización de las emisiones de GEI asociadas al consumo de combustibles fósiles de la EAAB–ESP se utilizaron 2.856 CERs provenientes de sus proyectos MDL, entre 2017 y 2018.

- Generación de más de 204 millones de kWh de energía limpia para la red y más de $36.300 millones durante el periodo 2014 al 2018, provenientes de la operación de los proyectos MDL. Gracias a esta generación de energía limpia, durante este periodo se logró verificar y certificar 40.849 toneladas de CO_2e reducidas y se obtuvo la misma cantidad de CERs, con los cuales se lograron los ingresos y ahorros mencionados atrás.

3.1.3 SOMOS EMPRESA CARBONO NEUTRO

Tabla 60. Principales indicadores de la gestión de huella de carbono.

	INDICADOR	FÓRMULA	2018
1	Energía total consumida en el año	Kwh/año	162.825.608
2	Toneladas de GEI emitidas en el año	$TonCO_2e$/año	38.554
3	Energía consumida por m^3/producido	Kwh/m^3	0,32
4	Toneladas de GEI emitidas en el año por m^3/producido	$TonCO_2e/m^3$	0,000076
5	Energía limpia generada en el año	Kwh/año	40.027.246
6	Toneladas de GEI reducidas en el año	$TonCO_2e$	16.575
7	Energía total consumida vs energía limpia generada	(Kwh/año generados) / (Kwh/año consumidos)*100	25%
8	Índice de desempeño ambiental	($TonCO_2e$/año$_i$) / ($TonCO2e$/año$_{2014}$)	1,00

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 61. Energía generada versus emisiones reducidas.

ENERGÍA GENERADA				EMISIONES REDUCIDAS				M3 PRODUCIDOS
USAQUÉN	SUBA	SANTA ANA	TOTAL	SANTA ANA	SUBA	USAQUÉN	TOTAL	
8.920.734	8.382.828	22.723.684	40.027.246	9980	3195	3400	16575	505.363.136

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 62. Ingresos obtenidos por venta de energía.

PCH	2018	TOTAL
USAQUÉN	$ 1.939.147.320	$ 7.486.750.460
SUBA	$ 1.813.244.775	$ 9.418.767.372
SANTA ANA	$ 4.079.201.415	$ 19.441.074.526
TOTAL	**$ 7.831.593.510**	**$ 36.346.592.357**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 63. Exención impuesto al carbono.

	GALONES NEUTRALIZADOS	LIQUIDACIÓN
GASOLINA	68.045	$ 9.629.704
ACPM	83.607	$ 13.335.691
TOTAL	**151.652**	**$ 22.965.395**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

3.1.3 SOMOS EMPRESA CARBONO NEUTRO

El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) fue de 4,163.51 toneladas métricas de CO_2 equivalentes a emisiones biogénicas de CO_2 (305-1), teniendo en cuenta el año base de 2014 (6,111.18 toneladas métricas de CO_2) porque la Secretaría Distrital de Ambiente define este año como criterio unificado para todas la entidades públicas de Bogotá D.C en cuanto al reporte de emisiones de GEI en el marco del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA).

El valor bruto de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) fue de 34.297,82 toneladas métricas de CO_2 incluido en su cálculo el dióxido de carbono (CO_2), teniendo en cuenta el año base de 2014 (32,486.10 toneladas métricas de CO_2). La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas fue energía eléctrica adquirida 2016 con un factor de emisión de 0.21 $kgCO_2$ e/kWh. (305-2)

El valor bruto de otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) fue de 156,06 toneladas métricas de CO_2 incluido en su cálculo el CO_2 y categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI como otras materias primas, como consumo de papel bond blanco y viajes aéreos nacionales e internacionales, teniendo en cuenta el año base de 2014 (127,31 toneladas métricas de CO_2). La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas fue papel bond blanco como fuente de emisión con un factor de emisión de 1.05 $kgCO_2$ e/kg. (305-3)

El ratio de intensidad de las emisiones de GEI de la EAAB-ESP fue de 7.60E-05, teniendo en cuenta como parámetros de cálculo Emisiones GEI totales/año)/(m3 Agua producida/año. Los tipos de emisiones de GEI incluidos en el ratio de intensidad fueron para el alcance 1: ACPM y gasolina en fuentes móviles, biogás genérico, gas natural genérico, acetileno, CFC-12, HFC-22, HFC134a, HFC-404ª, HFC407C, extintores CO_2 y R-123, SF6, metano en tierras inundadas y tratamiento lodos orgánicos industriales. Para el alcance 2 fue energía eléctrica adquirida y para el alcance 3 fue papel bond blanco y viajes aéreos nacionales e internacionales. Los gases incluidos en el cálculo fueron dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O), hidroflourocarbonos (HFCs), perflourocarbonos (PFCs) y hexafluoruro de azufre (SF6). (305-4)

La reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción fue de 107,2 toneladas métricas de CO_2 incluyendo en su cálculo gases como CO_2 y CH_4. Los alcances en los que se produjeron reducciones directas fue en el alcance 1 con el tratamiento de lodos orgánicos industriales, reducciones indirectas al generar energía en el alcance 2 con la energía eléctrica adquirida y otras indirectas con el alcance 3. (305-5)

Por otro lado, la EAAB-ESP no produce, ni importa y tampoco realiza exportaciones de emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono SAO (305-6) ni realiza seguimiento a las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire (305-7).

3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Con base en las características físicas y bióticas existentes en las áreas donde se construyó infraestructura de los sistemas de abastecimiento de agua de la Ciudad y de otros municipios de la sabana de Bogotá, el posible impacto generado fue positivo y significativo, puesto que permitió garantizar la protección de las áreas adquiridas por la EAAB-ESP, las cuales eran de propiedad de particulares y eran objeto de explotación económica con actividades agrícolas y pecuarias. La creación de las áreas protegidas denominadas Parque Nacional Natural Chingaza y Parque Nacional Natural Sumapaz fue solicitada por Bogotá a través de la EAAB-ESP ante el INDERENA con la visión de proteger estos páramos pensando en el futuro hídrico de Bogotá y de la sabana de Bogotá, lo que también se desarrolló para los Cerros Orientales de Bogotá, cuenca alta río Tunjuelo y Agregado Norte, Aposentos –Tibitoc.

Fruto de la estrategia de protección ambiental, la Empresa ha comprado predios que alcanzan el 25% (19.000 hectáreas) del total del área del PNN Chingaza que tiene en total 76.300 hectáreas. Adicionalmente la EAAB-ESP tiene planeado con un horizonte del año 2022 comprar 4.860 hectáreas adicionales con los recursos del Distrito Capital, ejecutados en el marco del Convenio 20171240 suscrito entre la EAAB-ESP y la Secretaría Distrital de Ambiente. Gracias a la gestión de la EAAB-ESP, el ecosistema alto andino y de páramo ha venido rehabilitándose y recuperándose de las intervenciones de la obras civiles, de la presión antrópica de cultivos, ganadería y otras actividades extractivas y se puede afirmar que a través de la aplicación de las herramientas de planificación y seguimiento ambiental su estado de conservación como ecosistema estratégico está garantizado para el presente y futuro del Distrito Capital y 11 municipios de la sabana de Bogotá. Esta recuperación es evidente y prueba de ello es el repoblamiento de complejos de vegetación propias del páramo y de especies animales significativas a nivel local, regional y nacional como el cóndor de los andes, el venado y oso de anteojos.



3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

En cuanto a Cerros Orientales, la Empresa ha comprado en la Reserva Forestal Protectora del Bosque Oriental de Bogotá cerca de 4.579 hectáreas (35%) de un total de 13.100 hectáreas que tiene la reserva y adicionalmente se esperan adquirir cerca de 3.100 hectáreas adicionales con un horizonte del año 2022 en el marco del convenio 20171240. Lo anterior, demuestra la apuesta que la EAAB-ESP hace a la conservación ambiental en la Estructura Ecológica Principal de Bogotá y principalmente para la protección de los recursos hídricos.

Se debe recalcar que en todos los predios de propiedad de la Empresa en Cerros Orientales existe un cerramiento y vigilancia adecuados y en ellos existen plantaciones forestales principalmente de especies exóticas sembradas allí como estrategia de recuperación de suelos y son zonas que de acuerdo al Plan de Manejo de la Reserva Forestal Protectora del Bosque Oriental de Bogotá, se destinarán a la restauración para la recuperación de la flora nativa y la recuperación de los bienes y servicios ambientales y de adaptación al cambio climático para el Distrito Capital.

En el sistema Sumapaz cuenca alta del río Tunjuelo, la Empresa tiene propiedad sobre 54 predios y un área de 3.600 hectáreas y tiene la meta de comprar 7.800 hectáreas adicionales con un horizonte del año 2022 con recursos del Convenio 2017124. Esto predios tienen como objetivo esencial la protección de los recursos hídricos alineándose de esta manera con el POMCA del Río Tunjuelo para la protección de la cuenca alta de los ríos Chisacá, Mugroso y Curubital que abastecen los embalses de La Regadera y Chisacá.

Los centros de operación de la EAAB-ESP referentes a los procesos de captación, aducción, almacenamiento y tratamiento que permiten la producción de agua potable se encuentran en terrenos de su propiedad, espacios que se han elevado a la categoría de áreas protegidas y que se encuentran inscritas en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas – SINAP, por solicitud del Distrito Capital y la Empresa. A continuación, se detallan por sistema el número de predios y el área propiedad de la EAAB-ESP:

SISTEMA TIBITOC APOSENTOS: Ubicado en estribaciones de la cordillera oriental en zonas de páramo y subpáramo dentro del área de la Reserva Forestal Protectora Productora de la Cuenca Alta del Río Bogotá declarada en el año de 1977 mediante Resolución 076 del Ministerio de Agricultura, donde la EAAB-ESP tiene 21 predios de su propiedad equivalente a 465,1210 hectáreas.

SISTEMA CHINGAZA: Ubicado dentro del Parque Nacional Natural de Chingaza y en las Reservas Forestales Protectoras Productoras Río Blanco y La Concepción el sistema complementario de almacenamiento y el de tratamiento dentro de la Reserva Forestal Protectora Productora El Sapo. El Parque Nacional Natural Chingaza fue declarado en el año de 1977 mediante Resolución 154 del Ministerio de Agricultura y la Reserva Forestal Protectora Productora del Sapo mediante el Acuerdo 14 de 1980 de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, CAR. En este sistema, la EAAB-ESP tiene 211 predios de su propiedad equivalente a 24.355,5450 hectáreas. El Parque Nacional Natural Chingaza cuenta con el ecosistema de agua dulce Embalse Chuza, zona de gran valor para la biodiversidad. Adicionalmente, aparece en listas de carácter protegido por su valor en la biodiversidad.



3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Tabla 64. Valor de la biodiversidad caracterizado por aparecer en listas de carácter protegido para el Sistema Chingaza (304-1).

LISTA DE CARÁCTER PROTEGIDO	DESCRIPCIÓN
Áreas protegidas de la UICN	Categoría II: Conservación y protección del ecosistema (Parque nacional). Objetivo: Proteger la biodiversidad natural junto con la estructura ecológica subyacente y los procesos ambientales sobre los que se apoya, y promover la educación y el uso recreativo.
Decreto 2372 de 2010	Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 2811 de 1974, la Ley 99 de 1993, la Ley 165 de 1994 y el Decreto Ley 216 de 2003, en relación con el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, las categorías de manejo que lo conforman y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3680 - 2010	Lineamientos para la consolidación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.
Decreto Ley 3572 de 2011	Por el cual se crea una Unidad Administrativa Especial, se determinan sus objetivos, estructura y funciones.
Decreto 2811 del 1974	Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.
Decreto Único 1076 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiental y Desarrollo Ambiental.
Convenio de las Naciones Unidas sobre Diversidad Biológica (LEY 165 DE 1994)	
Política Nacional para la gestión integral de la Biodiversidad y sus Servicios Ecosistemáticos (PGIBSE)	
Política Nacional de Biodiversidad	
Resolución 1125 de 2015	Por la cual de adapta la ruta para la declaratoria de áreas protegidas.

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

SISTEMA CERROS ORIENTALES: Ubicado dentro de la Reserva Foresta Protectora del Bosque Oriental de Bogotá declara en el año 1977 mediante Resolución 076 del Ministerio de Agricultura, y realinderada mediante la Resolución 463 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, donde la EAAB-ESP tiene 57 predios de su propiedad equivalente a 4.4198,0010 hectáreas.

SISTEMA SUMAPAZ: Los embalses de la Regadera y Chisacá son abastecidos por los ríos Chisacá, Mugroso y Curubital y sus cuencas corresponden a áreas protegidas del orden Distrital, declaradas en el Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá, D. C. – POT del año 2000, , donde la EAAB-ESP tiene 52 predios de su propiedad equivalente a 3.418,6523 hectáreas.

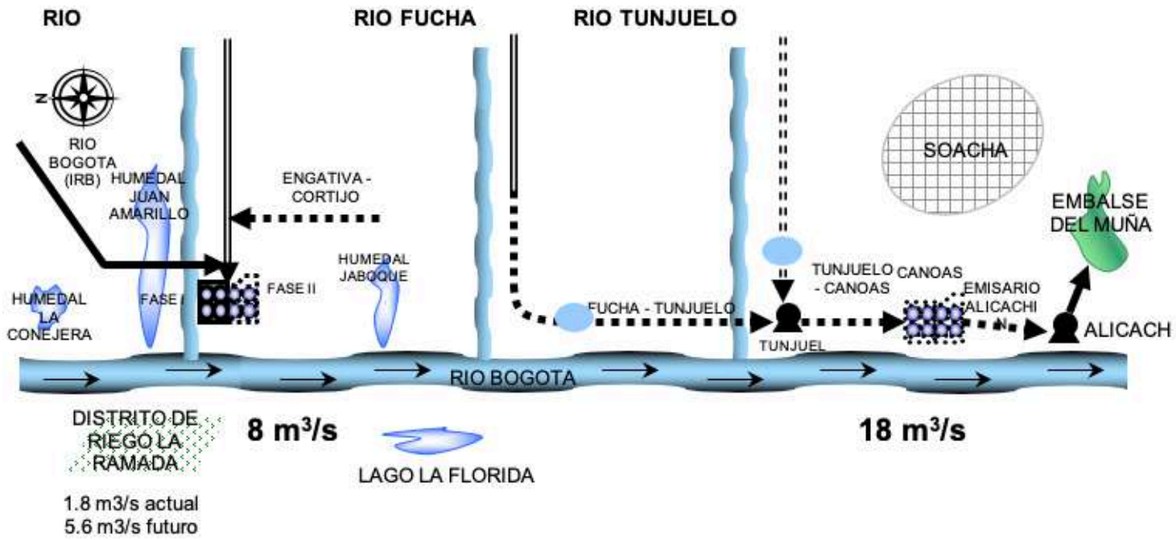
Adicionalmente, la EAAB-ESP para la consolidación de corredores y áreas protegidas ambientalmente o zonas de gran valor de biodiversidad es propietaria de 2.333 predios en Corredores Ecológicos de Ronda equivalentes a 12.126.884,82 m2 y 525 predios en Parques Ecológicos de Humedal equivalentes a 1.295.046,41 m2.



3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Dentro de las actividades del servicio de alcantarillado que han tenido impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad se encuentra la operación de la PTAR El Salitre Fase I, la cual se encuentra ubicada en cercanías de la desembocadura del río Juan Amarillo al río Bogotá y es la encargada de tratar las aguas residuales generadas en la cuenca Torca-Salitre del 40% de las aguas residuales de la ciudad de Bogotá y tiene un área de drenaje de 13.815 hectáreas aproximadamente. La PTAR El Salitre es el primer componente del esquema de saneamiento del río Bogotá propuesto por el Distrito y acogido por parte del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial a través de la resolución 817 de 1996.

Figura 30. Esquema de saneamiento del río Bogotá.



Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

La PTAR El Salitre trata un caudal medio de 4.0 m3/s mediante un sistema primario químicamente asistido que permite alcanzar las metas de remoción exigidas en la licencia ambiental y que corresponden a 40% en DBO5 (carga orgánica) y 60% en SST (sólidos suspendidos). Durante el año 2018 la operación de la PTAR El Salitre fase I se llevó a cabo bajo condiciones climáticas de lluvias moderadas a lo largo del mes, realizándose el tratamiento de 10´884.120 m3 de agua residual cruda, con resultados de remoción referidos a promedios ponderados del mes de 61,83% en SST y 30,57% en DBO5.



3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

La PTAR el Salitre I, aporta de forma positiva al mejoramiento de la calidad fisicoquímica y bacteriológica del agua, con influencia regional aguas abajo, la biota acuática y aumento de los organismos acuáticos. De igual forma, tienen impacto positivo las siguientes actividades de biodiversidad:

- Mejoramiento de la calidad fisicoquímica de las aguas del río Bogotá.
- Mejoramiento de suelos degradados asociados a la cuenca del Río Bogotá, mediante el uso del biosólido resultado del proceso de tratamiento generado en la PTAR El Salitre.
- 7.000 árboles plantados que mejoran las condiciones ambientales y paisajísticas de la zona y propician condiciones de hábitat de fauna y avifauna, resultado del establecimiento de las barreras ambientales establecidas en la zona periférica de la PTAR y al interior de la misma.
- Recuperación de coberturas vegetales nativas en área de influencia directa de la PTAR.

Todos los esfuerzos como producto de las actividades adelantadas en la operación de esta planta están enfocados a mejorar la calidad de vida de los pobladores vecinos, generando a su vez atracción y establecimiento de fauna (aves y mamíferos) nativa en las barreras ambientales de la PTAR El Salitre, la disminución de olores a lo largo del recorrido del río Bogotá y la remoción aproximada de 60 toneladas mensuales de residuos sólidos de la cuenca el salitre. Como información adicional para el año 2018, como resultado de los subproductos del tratamiento, se logró una producción total de biogás fue de 603.948 m3 normalizados y la de biosólido de 3.546,33 toneladas.

El monitoreo de olores debe adelantarse como mínimo cada tres meses con la participación de seis panelistas, los cuales previamente familiarizados con el olor objeto de estudio, proceden a realizar recorridos desde las estructuras de pretratamiento, decantación y espesamiento para el caso de la PTAR, del patio de extendido para el predio El Corzo y de las celdas de disposición del predio la Magdalena hasta el interior de los barrios con estaciones o puntos de parada cada vez más alejados de las fuentes de olor. A partir de la percepción de olor obtenida en cada punto, califican subjetivamente un valor cualitativo que se relaciona con valores cuantitativos.



3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Tabla 65. Desarrollo de campañas de caracterización de monitoreo de olores en la PTAR El Salitre.

FECHA	LUGAR	JORNADA
Marzo 8 de 2018	PTAR El Salitre	Diurno (8:30 a. m. a 4:00 p. m.)
Marzo 9 de 2018	PTAR El Salitre	Nocturno (7:00 p. m. a 1:00 a. m.)
Marzo 15 de 2018	Predio El Corzo I	Diurno (9:00 a. m. a 4:30 p. m.)
Marzo 16 de 2018	Predio El Corzo I	Nocturno (8:30 p. m. a 2:00 a. m.)
Marzo 22 de 2018	Predio La Magdalena	Diurno (9:00 a. m. a 4:30 p. m.)
Marzo 23 de 2018	Predio La Magdalena	Nocturno (8:30 p. m. a 2:00 a. m.)
Junio 14 de 2018	PTAR El Salitre	Diurno (8:30 a. m. a 4:00 p. m.)
Junio 15 de 2018	PTAR El Salitre	Nocturno (7:00 p. m. a 1:00 a. m.)
Junio 21 de 2018	Predio El Corzo I	Diurno (9:00 a. m. a 4:30 p. m.)
Junio 22 de 2018	Predio El Corzo I	Nocturno (8:30 p. m. a 2:00 a. m.)
Junio 28 de 2018	Predio La Magdalena	Diurno (9:00 a. m. a 4:30 p. m.)
Junio 29 de 2018	Predio La Magdalena	Nocturno (8:30 p. m. a 2:00 a. m.)
Septiembre 13 de 2018	PTAR El Salitre	Diurno (09:55 a.m. a 4:30 p.m.)
Septiembre de 2018	PTAR El Salitre	Nocturna (08:05 p.m a 1:30 a.m.)
Septiembre 21 de 2018	Predio El Corzo I	Diurno (10:00 a.m. a 4:00 p.m.).
Septiembre 22 de 2018	Predio El Corzo I	Nocturno (9:00 p.m. a 1:30 a.m.)
Septiembre 27 de 2018	Predio La Magdalena	Diurno (10:00 a.m. a 4:00 p.m.)
Septiembre 28 de 2018	Predio La Magdalena	Nocturno (8:20 .m. a 5:00 p.m.)
Diciembre 6 de 2018	PTAR El Salitre	Diurno (09:10 a.m. a 4:40 p.m.)
Diciembre 7 de 2018	PTAR El Salitre	Nocturna (08:15 p.m a 2:00 a.m.)
Diciembre 13 de 2018	Predio El Corzo I	Diurno (11:40 a.m. a 5:00 p.m.).
Diciembre 14 de 2018	Predio El Corzo I	Nocturno (9:00 p.m. a 2:30 a.m.)
Diciembre 20 de 2018	Predio La Magdalena	Diurno (10:00 a.m. a 4:00 p.m.)
Diciembre 21 de 2018	Predio La Magdalena	Nocturno (8:20 a.m. a 5:00 p.m.)

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

El Plan de Manejo Forestal y Paisajístico busca revegetalizar, embellecer y generar barreras ambientales en la zona de la PTAR El Salitre, teniendo no solo en cuenta las funciones y objetivos que debe cumplir la vegetación como elemento de adecuación y conformación paisajística, sino además como elemento de protección compuesto por franjas de aislamiento visual, sonoro y olfativo y conservación. El plan de Manejo Forestal y Paisajístico establece la conformación de 6 barreras arbóreas, teniendo actualmente conformadas las barreras interna, 1, 2, 3, 5, 6 y Unión 1-6 mientras que la barrera 4 se debe construir cuando se implemente la segunda fase de la PTAR.

Para el año 2018 se ejecutaron las actividades correspondientes a siembra, planteo, fertilización, riego, corte de césped, mantenimiento de jardines y formulación del inventario forestal para la solicitud de tala de 40 árboles ante la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA ubicados en las barreras de la PTAR El Salitre, y el riego de árboles sembrados en el predio de disposición el Corzo en Bosa, los cuales han sido plantados para el sostenimiento y protección de la cubierta tipo invernadero ubicada en el Corzo, que es utilizada para el acopio y recepción, extensión y secado, volteo periódico del biosólido, en razón a que debido a los fuertes vientos de la zona, la cubierta sufre daños significativos en su estructura. Es importante aclarar que el citado predio no se encuentra en el área de licenciamiento ambiental de la Resolución N° 817 de 1996 expedida por el Ministerio, en todo caso la EAAB-ESP incorpora en su contratación el mantenimiento forestal de estos árboles ubicados en el Corzo.

3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Por otro lado, la EAAB-ESP en representación del Distrito Capital de Bogotá en cumplimiento de las funciones que le atribuyen la Ley, estatutos y demás actos administrativos, tiene la obligación de contribuir con el saneamiento básico de las aguas y dado el proceso de mejoramiento de la calidad del agua del Río Bogotá como producto de las obras de mitigación del impacto ambiental a la altura del Embalse del Muña, desde el año 2005 hasta la fecha ha participado en los estudios, acciones y mantenimiento de dicho embalse, mediante la suscripción de diferentes convenios con el objeto de "Aunar esfuerzos para financiar el mantenimiento de las labores realizadas y la ejecución de actividades con el fin de implementar medidas técnicas óptimas en el embalse del Muña, en cumplimento de las imposiciones administrativas y judiciales de la autoridad ambiental CAR y el Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca respectivamente".

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presentan los principales resultados obtenidos en la ejecución de los mencionados convenios:



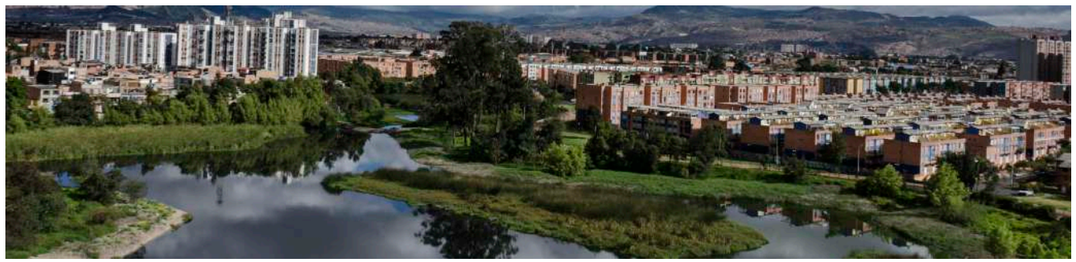
- Remoción mecánica y aplicación de herbicidas necesarios para el cumplimiento del retiro de la totalidad del buchón existente sobre el cuerpo de agua logrando una recuperación del 100% del espejo de agua.
- Control de larvas de zancudos, mediante la aplicación de productos biológicos VectoLex GR y VectoBac G GR en el perímetro y en las zonas despejadas de buchón del Embalse del Muña, para el control de las poblaciones de zancudos.
- Monitoreo de zancudos.
- Limpieza y nivelación de colas del embalse.
- Monitoreo de calidad de agua y aire.

En cuanto a los hábitats protegidos o restaurados (304-3), según el artículo 86 del Decreto 190 de 2004, Compilatorio POT, las áreas protegidas a nivel distrital comprenden los santuarios distritales de flora y fauna, las áreas forestales distritales y los parques ecológicos distritales, de los cuales hacen parte los parques ecológicos distritales de humedal, siendo estos últimos, las únicas áreas protegidas del Distrito en las cuales la EAAB-ESP tiene competencia relacionada con la restauración.

3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

De acuerdo con el parágrafo 2 del artículo 86, "La EAAB-ESP realizará los estudios y acciones necesarias para mantener, recuperar y conservar los humedales en sus componentes, hidráulico, sanitario, biótico y urbanístico realizando además el seguimiento técnico de las zonas de ronda y de manejo y preservación ambiental". En este sentido, durante 2018 se realizaron actividades de mantenimiento que incluyeron: 367,94 hectáreas de área con mantenimiento integral, 48.52 hectáreas de espejo de agua con control de vegetación invasora, 11942,98 m3 de residuos sólidos recolectados (RSO+RCD) y 805 llantas extraídas. Las intervenciones se realizan con base en los planes de manejo ambiental (PMA) de cada humedal, los cuales son aprobados por la Secretaría Distrital de Ambiente.

Para 2018, la EAAB-ESP tenía como meta la intervención de 50 hectáreas en los humedales, ríos y quebradas que conforman las 4 grandes cuencas, Tunjuelo, Fucha, Salitre Torca y Guaymaral, asegurando las condiciones necesarias para la sostenibilidad del recurso hídrico en el Distrito Capital.



HUMEDALES

Cuenca Tunjuelo

La cuenca Tunjuelo cuenta con tres humedales declarados como Parques Ecológicos Distritales de Humedal (Tibanica, Tunjo e Isla).

Tibanica:

- Mantenimiento integral sobe 59,7 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 21 metros cúbicos.
- Retiro de 624 llantas.
- Reparación y mantenimiento sobre 73 unidades e instalación de 438 metros de cerramiento provisional.
- Recuperación de 19,5 hectáreas de espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de 7 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.

La Isla:

- Mantenimiento integral sobre 5,52 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 702 metros cúbicos.
- Recuperación 881 metros cuadrados en espejo de agua.

3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Tunjo:

- Mantenimiento integral sobre 39.82 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 12 metros cúbicos.
- Retiro de 312 llantas.
- Instalación de 1 metro lineal de cerramiento provisional.
- Recuperación de 4,97 hectáreas en espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de 2 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.

Cuenca Salitre

Jaboque:

- Mantenimiento integral sobre 98,99 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 224 metros cúbicos.
- Instalación de 5 metros lineales de cerramiento provisional.
- Recuperación de 5,42 hectáreas en espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de 69 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.
- Recorrido de identificación de puntos críticos – PEDH Jaboque Sector Unir II.
- Recuperación de espacio público.

Juan Amarillo y Tibabuyes:

- Mantenimiento integral sobre 210,96 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 290 metros cúbicos.
- Retiro de 99 llantas.
- Reparación y mantenimiento sobre 33 unidades e instalación de 9 metros lineales de cerramiento provisional.
- Recuperación de 11,05 hectáreas en espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de 40 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.
- Limpieza y desmonte de cambuches PEDH Juan Amarillo – Tercio Alto.
- Recuperación de espacio público.

Córdoba:

- Mantenimiento integral sobre 79,18 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 194 metros cúbicos.
- Retiro de 70 llantas.
- Reparación y mantenimiento sobre 3 unidades de cerramiento e instalación de 5 metros lineales de cerramiento provisional.
- Limpieza y mantenimiento de 19 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.

Santa María del Lago:

- Mantenimiento integral sobre 13,57 hectáreas.
- Limpieza y mantenimiento de 2 estructuras hidráulicas.
- Recuperación de 0,92 hectáreas en espejo de agua.



3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Cuenca Torca – Guaymaral

Conejera:

- Mantenimiento integral sobre 54,62 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 24 metros cúbicos.
- Retiro de 2 llantas.
- Reparación y mantenimiento sobre 46 unidades de cerramiento.
- Recuperación de 5,46 hectáreas en espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de estructuras hidráulicas asociadas al humedal.

Torca – Guaymaral:

- Creación de espejo de agua con un área de 3400 m2 en el sector 4 Guaymaral con fecha de inicio desde el mes de abril del 2018.
- Mantenimiento integral sobre 86,96 hectáreas en franja terrestre.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 60 metros cúbicos.
- Retiro de 84 llantas
- Reparación y mantenimiento sobre 46 unidades de cerramiento.
- Recuperación de 2,81 hectáreas en espejo de agua.

Cuenca Fucha

Meandro del Say:

- Mantenimiento integral sobre 22,23 hectáreas en franja terrestre.
- Retiro de residuos sólidos: 1.8 metros cúbicos que obedecen a 228 kilogramos.
- Socialización de las actividades adelantadas por la EAAB-ESP, resaltando la im portancia de estos ecosistemas para el Distrito, a través del convenio 450.
- Visita de inspección visual con todas las entidades ambientales, alcaldías involu cradas 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.

Burro:

- Mantenimiento integral sobre 33,92 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 38 metros cúbicos.
- Retiro de 6 llantas.
- Reparación y mantenimiento sobre 13 unidades cerramiento.
- Recuperación de 8.993 metros cuadrados en espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de 2 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.

Techo:

- Mantenimiento integral sobre 6,83 hectáreas.
- Retiro de residuos sólidos y RCD: 4 metros cúbicos.
- Retiro de 10 llantas.
- Reparación y mantenimiento sobre 13 unidades de cerramiento.
- Recuperación de 2,44 hectáreas en espejo de agua.

Capellanía:

- Mantenimiento integral sobre 44,57 hectáreas.
- Retiro de RSO y RCD: 4 metros cúbicos.
- Reparación y mantenimiento sobre1 unidad de cerramiento.
- Recuperación de 1,38 hectáreas en espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de 1 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.

La Vaca:

- Mantenimiento integral sobre 10,89 hectáreas.
- Retiro de 16 llantas.
- Reparación y mantenimiento sobre 5 unidades de cerramiento.
- Recuperación de 0,27 hectáreas en espejo de agua.
- Limpieza y mantenimiento de 2 estructuras hidráulicas asociadas al humedal.
- Extracción de material de relleno PEDH Vaca Sector sur.
- 8000 metros cúbicos.
- Sector Vaca Sur: Recolección de 140 toneladas de residuos mixtos y
- Recuperación y creación de 7000 metros cuadrados de espejo de agua.

RÍOS Y QUEBRADAS

Cuenca Tunjuelo

Acciones de mantenimiento sobre las quebradas:

- Rehabilitación de 57.857 metros lineales de Corredor Ecológico de Ronda.
- Retiro de 2.173 metros cúbicos de residuos sólidos ordinarios.
- Retiro de 855 metros cúbicos de sedimentación y lodos.
- Retiro de 480 metros cúbicos de material vegetal.
- 71 plateos.
- 10 individuos arbóreos caídos retirados.
- Rehabilitación de 86.411 metros cuadrados en franja terrestre.
- Operativo Interinstitucional en la Quebrada Zanjón del Ahorcado: intervención del 28 al 31 de mayo realizando las siguientes actividades: Recolección de RSO con un volumen de 120 m3; Poda de pasto kikuyo en los canales perimetrales con un área de 600 m2.

Acciones de mantenimiento sobre los canales:

- Rehabilitación de 8.735 metros lineales de Corredor Ecológico de Ronda.
- Retiro de 389 metros cúbicos de Residuos Sólidos Ordinarios.
- Retiro de 915 metros cúbicos de sedimentación y lodos.
- Retiro de 345 metros cúbicos de material vegetal.
- 159 plateos.
- 2 individuos arbóreos caídos retirados.
- Rehabilitación de 37.695 metros cuadrados en franja terrestre.

3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Cuenca Salitre

Acciones de mantenimiento sobre las quebradas:

- Rehabilitación de 7.015 metros lineales de Corredor Ecológico de Ronda.
- Retiro de 45 metros cúbicos de residuos sólidos ordinarios.
- 7 individuos arbóreos caídos retirados.

Acciones de mantenimiento sobre los canales:

- Rehabilitación de 101.612 metros lineales de Corredor Ecológico de Ronda.
- Retiro de 1.454 metros cúbicos de residuos sólidos ordinarios.
- Retiro de 2.580 metros cúbicos de sedimentación y lodos.
- Retiro de 1875 metros cúbicos de material vegetal.
- 119 plateos.
- 20 individuos arbóreos caídos retirados.
- Rehabilitación de 181.937 metros cuadrados en franja terrestre.

Acciones complementarias:

- Recolección de 200 bolsas de RSO, Barrio Bolívar.
- Jornada de limpieza y mantenimiento Quebrada Puente Piedra.

Cuenca Torca – Guaymaral

Acciones de mantenimiento sobre las quebradas:

- Rehabilitación de 6.230 metros lineales de Corredor Ecológico de Ronda.
- Retiro de 300 metros cúbicos de residuos sólidos ordinarios.
- Retiro de 780 metros cúbicos de sedimentación y lodos.
- Retiro de 225 metros cúbicos de material vegetal.
- 1 individuo arbóreo caído retirado.

Acciones de mantenimiento sobre los canales:

- Rehabilitación de 17.742 metros lineales de Corredor Ecológico de Ronda.
- Retiro de 420 metros cúbicos de residuos sólidos ordinarios.
- Retiro de 525 metros cúbicos de sedimentación y lodos.
- Retiro de 525 metros cúbicos de material vegetal.
- 2 plateos.
- 3 individuos arbóreos caídos retirados.
- Rehabilitación de 16.062 metros cuadrados en franja terrestre.
- Realización de acciones de mantenimiento en canal Afidro interviniendo un área de 6.800 m2.

3.1.4 PROTEGEMOS LA BIODIVERSIDAD Y LOS CUERPOS DE AGUA (304-1, 304-2)

Cuenca Fucha

Acciones de mantenimiento sobre los canales:

- Rehabilitación de 52.248 m de Corredor Ecológico de Ronda.
- Retiro de 2.999 m3 de residuos sólidos ordinarios.
- Retiro de 12.375 metros cúbicos de sedimentación y lodos.
- Retiro de 15 m3 de residuos de construcción y demolición.
- Retiro de 3.450 metros cúbicos de material vegetal.
- 222 plateos.
- 12 individuos arbóreos caídos retirados.
- Rehabilitación de 238.868 m2 en franja terrestre.
- Se realizó jornada de limpieza en el canal San Francisco interviniendo en la recolección de lodos aproximadamente 2 m^3.

En cuanto al número total de 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, la EAAB-ESP no cuenta con información disponible (304-4).



NUESTRA EMPRESA, NUESTRO ORGULLO

ENTORNO SOCIAL



4.1 ASUNTOS DE CONSUMIDORES

4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

A continuación se relacionan los usuarios a los que prestamos el servicio.

Tabla 66. Mercados servidos por prestación directa (102-6).

LOCALIDAD	ZONA	ESTRATO	NO. USUARIOS RESIDENCIAL	NO. USUARIOS MULTIUSUARIOS	NO. USUARIOS INDUSTRIAL	NO. USUARIOS COMERCIAL	TOTAL
ANTONIO NARIÑO	3	1	2	-	-	-	**2**
		2	476	305	-	-	**781**
		3	18.262	2.015	-	-	**20.277**
		0	-	-	279	4.407	**4.686**
BARRIOS UNIDOS	1	3	1.597	215	-	-	**1.812**
		4	3.260	43	-	-	**3.303**
		5	1.411	11	-	-	**1.422**
		0	-	-	45	1.903	**1.948**
	2	1	2	-	-	-	**2**
		2	1	-	-	-	**1**
		3	17.736	2.677	-	-	**20.413**
		4	12.905	139	-	-	**13.044**
		0	-	-	500	9.217	**9.717**
BOSA	5	1	20.602	317	-	-	**20.919**
		2	126.974	3.911	-	-	**130.885**
		3	3.314	79	-	-	**3.393**
		0	-	-	107	2.761	**2.868**
CANDELARIA	3	1	24	1	-	-	**25**
		2	2.586	198	-	-	**2.784**
		3	2.089	57	-	-	**2.146**
		4	2	-	-	-	**2**
		0	-	-	19	2.250	**2.269**
CHAPINERO	1	5	345	3	-	-	**348**
		6	16.634	27	-	-	**16.661**
		0	-	-	54	8.752	**8.806**
	2	1	1.612	16	-	-	**1.628**
		2	1.935	80	-	-	**2.015**
		3	5.154	64	-	-	**5.218**
		4	23.905	174	-	-	**24.079**
		5	8.413	53	-	-	**8.466**
		6	15.268	5	-	-	**15.273**
		0	-	-	105	13.237	**13.342**
CIUDAD BOLÍVAR	4	1	61.101	2.298	-	-	**63.399**
		2	42.761	2.884	-	-	**45.645**
		3	17.641	81	-	-	**17.722**
		0	-	-	141	2.959	**3.100**
ENGATIVÁ	2	1	674	38	-	-	**712**
		2	40.972	1.920	-	-	**42.892**
		3	139.327	5.492	-	-	**144.819**
		4	14.539	125	-	-	**14.664**
		0	-	-	771	11.923	**12.694**
FONTIBÓN	2	1	1		-	-	**1**
		3	1.937	111	-	-	**2.048**
		0	-	-	84	1.145	**1.229**
	3	1	2	5	-	-	**7**
		2	20.378	543	-	-	**20.921**
		3	36.760	2.112	-	-	**38.872**

4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

LOCALIDAD	ZONA	ESTRATO	NO. USUARIOS RESIDENCIAL	NO. USUARIOS MULTIUSUARIOS	NO. USUARIOS INDUSTRIAL	NO. USUARIOS COMERCIAL	TOTAL
		4	39.699	205	-	-	**39.904**
		5	1.913	7	-	-	**1.920**
		0	-	-	769	8.537	**9.306**
KENNEDY	3	1	1	-	-	-	**1**
		2	2.753	405	-	-	**3.158**
		3	19.363	581	-	-	**19.944**
		4	8.124	1	-	-	**8.125**
		0	-	-	233	1.669	**1.902**
	4	1	2	-	-	-	**2**
		2	5.165	548	-	-	**5.713**
		3	12.941	1.007	-	-	**13.948**
		0	-	-	307	1.818	**2.125**
	5	1	2.148	31	-	-	**2.179**
		2	106.323	3.425	-	-	**109.748**
		3	89.377	2.385	-	-	**91.762**
		4	1.374	36	-	-	**1.410**
		0	-	-	280	6.499	**6.779**
LOS MÁRTIRES	3	2	1.339	246	-	-	**1.585**
		3	15.324	2.084	-	-	**17.408**
		4	1.300	-	-	-	**1.300**
		0	-	-	622	9.431	**10.053**
PUENTE ARANDA	3	1	460	-	-	-	**460**
		2	64	10	-	-	**74**
		3	48.000	3.484	-	-	**51.484**
		4	3	6	-	-	**9**
		5	3	1	-	-	**4**
		0	-	-	1.573	7.668	**9.241**
	4	1	2	-	-	-	**2**
		3	6.318	646	-	-	**6.964**
		0	-	-	39	883	**922**

LOCALIDAD	ZONA	ESTRATO	NO. USUARIOS RESIDENCIAL	NO. USUARIOS MULTIUSUARIOS	NO. USUARIOS INDUSTRIAL	NO. USUARIOS COMERCIAL	TOTAL
RAFAEL URIBE URIBE	3	1	1	-	-	-	**1**
		2	509	64	-	-	**573**
		3	27.240	3.377	-	-	**30.617**
		0	-	-	207	2.958	**3.165**
	4	1	5.803	234	-	-	**6.037**
		2	33.752	1.756	-	-	**35.508**
		3	4.444	132	-	-	**4.576**
		0	-	-	22	826	**848**
SAN CRISTÓBAL	3	2	4.036	93	-	-	**4.129**
		3	9.506	725	-	-	**10.231**
		0	-	-	80	1.201	**1.281**
	4	1	5.618	108	-	-	**5.726**
		2	54.275	2.690	-	-	**56.965**
		3	2.733	172	-	-	**2.905**
		0	-	-	43	1.405	**1.448**
SANTAFÉ	2	2	474	12	-	-	**486**
		3	1.976	40	-	-	**2.016**
		4	3.276	24	-	-	**3.300**
		0	-	-	13	1.974	**1.987**
	3	1	907	17	-	-	**924**
		2	10.947	841	-	-	**11.788**
		3	6.107	173	-	-	**6.280**
		4	2.133	2	-	-	**2.135**
		0	-	-	69	6.809	**6.878**
	4	1	84	3	-	-	**87**
		2	816	33	-	-	**849**
		0	-	-	1	5	**6**

4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

LOCALIDAD	ZONA	ESTRATO	NO. USUARIOS RESIDENCIAL	NO. USUARIOS MULTIUSUARIOS	NO. USUARIOS INDUSTRIAL	NO. USUARIOS COMERCIAL	TOTAL
SUBA	1	1	480	6	-	-	**486**
		2	85.850	2.456	-	-	**88.306**
		3	113.792	1.673	-	-	**115.465**
		4	70.932	153	-	-	**71.085**
		5	51.103	82	-	-	**51.185**
		6	5.205	4	-	-	**5.209**
		0	-	-	323	14.415	**14.738**
TEUSAQUILLO	2	1	-	1	-	-	**1**
		2	1	-	-	-	**1**
		3	7.066	345	-	-	**7.411**
		4	29.410	628	-	-	**30.038**
		5	3.112	2	-	-	**3.114**
		0	-	-	108	6.326	**6.434**
	3	2	3	-	-	-	**3**
		3	912	10	-	-	**922**
		4	15.773	161	-	-	**15.934**
		5	1.222	-	-	-	**1.222**
		0	-	-	48	1.906	**1.954**
TUNJUELITO	3	2	1	-	-	-	**1**
		3	3.265	45	-	-	**3.310**
		0	-	-	-	41	**41**
	4	1	24	1	-	-	**25**
		2	14.711	2.574	-	-	**17.285**
		3	11.017	798	-	-	**11.815**
		0	-	-	517	2.207	**2.724**

LOCALIDAD	ZONA	ESTRATO	NO. USUARIOS RESIDENCIAL	NO. USUARIOS MULTIUSUARIOS	NO. USUARIOS INDUSTRIAL	NO. USUARIOS COMERCIAL	TOTAL
USAQUÉN	1	1	3.197	28	-	-	**3.225**
		2	7.719	295	-	-	**8.014**
		3	38.840	1.086	-	-	**39.926**
		4	71.895	157	-	-	**72.052**
		5	32.530	78	-	-	**32.608**
		6	41.917	40	-	-	**41.957**
		0	-	-	334	16.436	**16.770**
	2	2	19	2	-	-	**21**
		0	-	-	-	4	**4**
USME	4	1	33.984	1.238	-	-	**35.222**
		2	40.120	1.983	-	-	**42.103**
		3	8	-	-	-	**8**
		0	-	-	50	1.573	**1.623**
TOTAL BOGOTÁ			**1.881.343**	**65.449**	**7.743**	**153.145**	**2.107.680**
SOACHA	5	1	22.895	482	-	-	**23.377**
		2	41.416	937	-	-	**42.353**
		3	96.795	802	-	-	**97.597**
		0	-	-	163	2.705	**2.868**
TOTAL SOACHA			**161.106**	**2.221**	**163**	**2.705**	**166.195**
GACHANCIPÁ	1	2	2.471	138	-	-	**2.609**
		0	-	-	-	98	**98**
TOTAL GACHANCIPÁ			**2.471**	**138**	**-**	**98**	**2.707**
CORREDOR NORTE	1	2	4	-	-	-	**4**
		0	-	-	1	4	**5**
TOTAL CORREDOR NORTE			**4**	**-**	**1**	**4**	**9**
TOTAL GENERAL			**2.044.924**	**67.808**	**7.907**	**155.952**	**2.276.591**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

Tabla 67. Mercados servidos por prestación de venta de agua en bloque (102-6).

EMPRESA	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	INDUSTRIAL	COMERCIAL	OFICIAL	OTROS	TOTAL
COJARDIN SA ESP	-	-	-	83	76	1.232	24	51	12	78	1.556
Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.	-	-	-	-	-	-	92	191			283
Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.	-	-	-	-	-	-	378	928		5	1.311
AQUAPOLIS Sociedad Anónima E.S.P.				49		13	-	-	-	-	62
COJARDIN SA ESP	-	-	-	2	7	590	-	5	-	5	609
Empresa de servicios públicos de La Calera	28	2.850	929	598	-	-	10	323	49	-	4.787
Empresa de acueducto y alcantarillado El Rincón S A	-	286	5.109	-	-	-	1	3	1	-	5.400
Empresa de servicios públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P.	982	6.228	6.075	3.087	1.578	598	85	1.338	60	33	20.064
Empresa de servicios públicos de Tocancipá S.A. E.S.P.	345	4.562	2.965	2.445	28	10	251	500	89	-	11.195
Empresa municipal de acueducto, alcantarillado y aseo de Funza	2.964	6.814	14.658	3	-	-	525	1.280	153	-	26.397
HYDROS Mosquera S. en C.A. E.S.P.	3.190	3.604	9.391	5.322	1	1	561	1.027	48	4	23.149

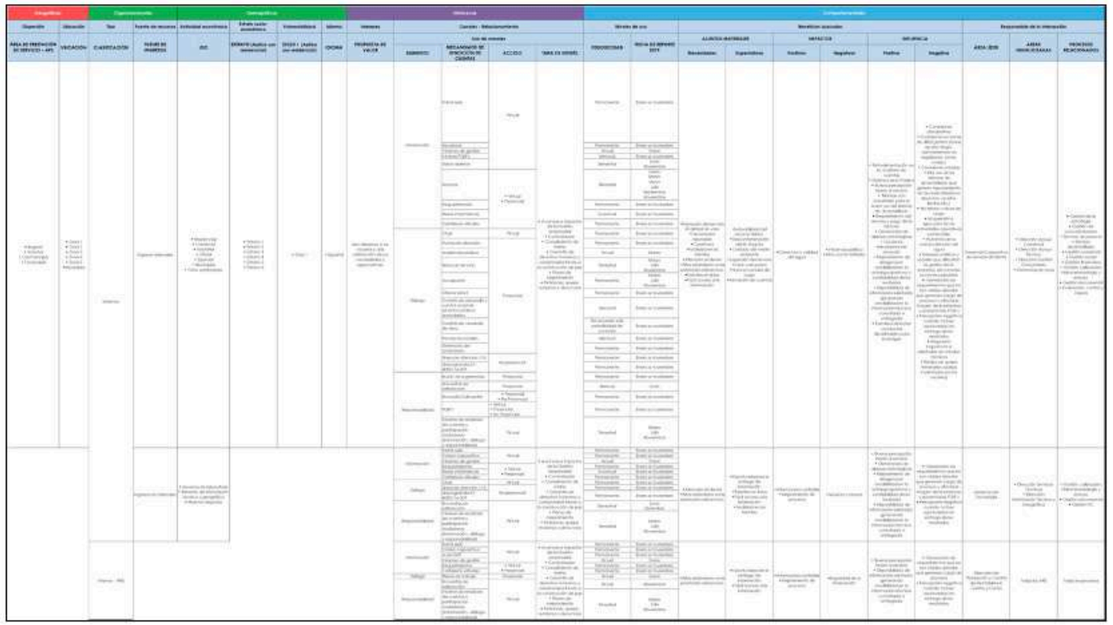
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

A continuación se relaciona el detalle de la caracterización del grupo de interés “Usuarios

Tabla 68. Caracterización grupo de interés: Usuarios (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx

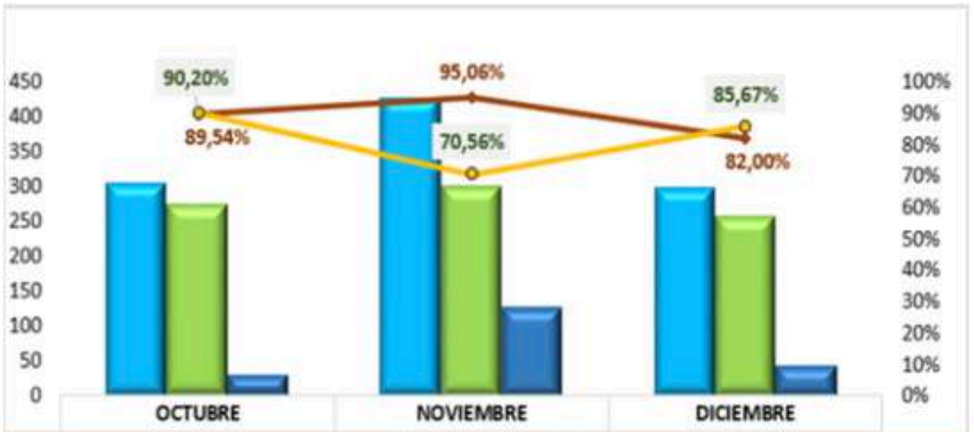


4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

Teniendo en cuenta la encuesta en donde se mide el Nivel de Satisfacción del Usuario realizada en el 2017 se realizó la implementación de los nuevos canales de atención que se presentan a continuación:

VIDEOLLAMADA: Para el último corte trimestral del 2018, se tiene que el comportamiento de los contactos por medio del canal videollamada se ha mantenido estable.

Figura 31. Estadísticas canal videollamada.

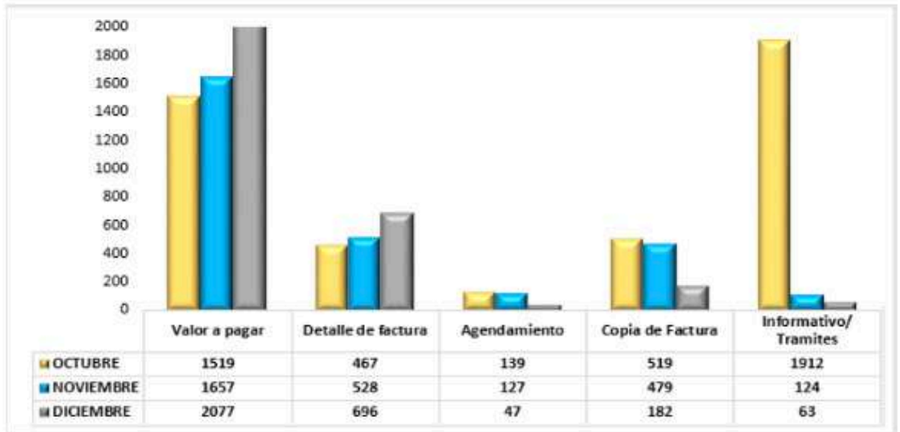


INDICADORES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Transacciones entrantes	306	428	300
Transacciones contestadas	276	302	257

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

ENVÍO DE SMS: Cómo se evidencia en el resumen del trimestre 4 (Q4), los motivos "Valor a pagar" mantienen la mayor frecuencia durante el período de estudio, así como "Agendamiento" y "Copia de factura", los cuáles se sitúan en el top2box del canal.

Figura 32. Estadísticas canal SMS.



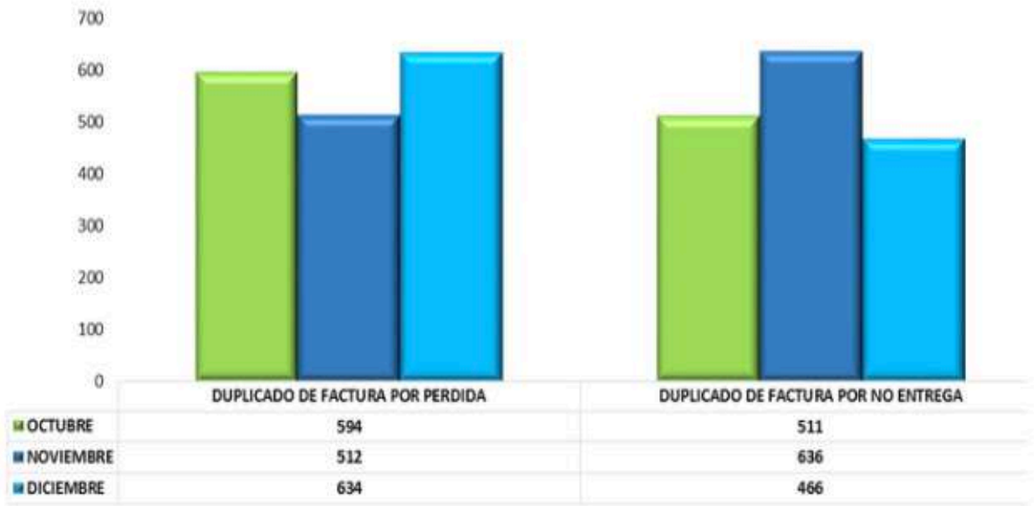
SMS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DETALLE DE FACTURA	467	528	696
VALOR QUE PAGAR	1519	1657	2077
AGENDAMIENTO	139	127	47
COPIA DE FACTURA	519	479	182
INFORMATIVO / TRAMITES	1912	124	63

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

ENVÍO DE FACTURA POR CORREO – AGENDAMIENTO IVR: Durante el último trimestre se ha mantenido un comportamiento estable en los contactos generados por duplicados de facturas bien sea por pérdida o robo, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

Figura 33. Estadísticas canal agendamiento IVR.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, la zona 3 es la zona que recibió más contactos en el último mes, seguido de la zona 5. En total, para diciembre se acumulan un total de 250 agendamientos por IVR.

Tabla 69. Total de agendamientos por punto de atención.

ZONA	PUNTO	TOTAL
1	Avenida Suba 118 – 53	52
2	Carrera 7 33 -53	30
3	Avenida calle 24 37 -15	62
4	Carrera 19C 55 -64 sur	45
5	Centro Comercial Unisur	61
	TOTAL	250

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

KIOSCOS: A través de los Kioscos ubicados en diferentes partes de la ciudad se realizan las siguientes transacciones: Copia de factura, Estado de cuenta, Puntos de atención y pago, Trámites, Formatos y Pagos en línea.

Figura 34. Estadísticas canal kioscos.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

FERIAS DE SERVICIO - OFICINA MÓVIL: La Alcaldía realiza en las distintas localidades de la ciudad, donde la EAAB–ESP hace presencia con la oficina móvil; de igual forma en las fechas que no se cuenta con programación de la Alcaldía, se hace uso de esta Oficina de acuerdo con la necesidad del servicio en las diferentes zonas de la ciudad. A continuación, se muestra el cronograma de atención de la oficina móvil, por ferias de servicio programadas por la Alcaldía.

Tabla 70. Cronograma ferias de servicio Alcaldía.

NO.	ZONA	LOCALIDAD -LUGAR	FECHA	LUGAR
1	1	Suba	25,26,27 enero	Alameda La Toscana
2	5	Bosa	8,9,10 febrero	Parqueadero Centro Porvenir
3	4	Ciudad Bolívar	22,23,24 febrero	Parque Illimani
4	2	Barrios Unidos	5,6,7 marzo	Plaza Artesanos
5	3	Antonio Nariño	15,16,17 marzo	Carlos E Restrepo
6	4	Usme	12,13,14 abril	Parque Marichuela
7	4	San Cristóbal	26,27,28 abril	Parque Urbanización Granada Sur
8	3	Fontibón	10,11,12 mayo	Parque Fundacional
9	3	Candelaria	24,25,26 mayo	Plaza Bolívar
10	10	Sumapaz	2 de junio	Betania
11	3	Rafael Uribe	14,15,16 junio	
12	3	Mártires	12,13,14 julio	Plaza España
13	2	Teusaquillo	26,27,28 julio	Parque Nicolás de Federman
14	3	Puente Aranda	9, 10 , 11 agosto	
15	5	Kennedy	23,24, 25 agosto	Parque Bella Vista
16	4	Tunjuelito	13,14, 15 septiembre	Plaza Banderas Centro Comercial Tunal
17	2	Chapinero	27,28,29 septiembre	Parque Lourdes
18	3	Santafé	11,12,13 octubre	Parque Los Periodistas
19	1	Usaquén	25,26 , 27 octubre	Parque Principal
20	2	Engativá	8,9,10 noviembre	Parque Fundacional
21	4	Ciudad Bolívar	22,23,24 noviembre	Parque Casa Grande
22	5	Bosa	15, diciembre	San José

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

La EAAB-ESP cumplió con el indicador de reclamos comerciales IQR para las tres APS en las que presta los servicios de acueducto y alcantarillado (Bogotá y municipios de Gachancipá y Soacha), como se muestra a continuación:

Tabla 71. IQR 2018.

ÁREA	PLAN	REAL	LOGRO %
Bogotá	3,2	3,0	106,6%
Soacha	3,2	1,08	296,9%
Gachancipá	2,0	0	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 72. IQR por APS 2018.

	PRIMER SEMESTRE 2018			SEGUNDO SEMESTRE 2018		
ÁREA	PLAN	REAL	LOGRO %	PLAN	REAL	LOGRO %
Bogotá	3,8	2,9	131,03%	3,2	3,0	106,6%
Soacha	3,8	3,8	100%	3,2	1,08	296,9%
Gachancipá	2,0	2,0	100%	2,0	0	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 73. IQR Bogotá.

ZONA	2018		
	TOTAL FALLOS RECIBIDOS	NO DE USUARIOS FACTURADOS PROMEDIO	IQR DIC
1	756	580.349	2,6
2	684	375.110	3,64
3	444	355.132	2,5
4	808	366.918	4,4
5	378	364.382	2,07
TOTAL	3.070	2.041.891	3,0

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 74. IQR Soacha y Gachancipá.

APS	2018		
	TOTAL FALLOS RECIBIDOS	NO DE USUARIOS FACTURADOS PROMEDIO	IQR DIC
Soacha	78	144.612	1,08
Gachancipá	0	1.929	0

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Dentro del total de reclamaciones recibidas por terceros se identifican reclamaciones relacionadas con datos del cliente en la tipología 05. SOLICITUD en la clase 02. Consultas con la actividad 01. Datos del cliente - interlocutor comercial y en la clase 05. Actualización con la actividad 01. Modificación datos cliente con un total de 70 reclamaciones (418-1).



4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

Tabla 75. Total de reclamaciones recibidas por terceros.

TIPO	CLASE	ACTIVIDAD	TOTAL
01. PETICIÓN	07. Peticiones	20. Reconexión/reinstalación por error de terreno	367
		30. Suspensión servicio a solicitud del usuario	3.021
		40. Verificación funcionamiento del medidor con RI	11.885
		90. Reconexión a solicitud del usuario - reinstalación	1.124
		100. Reinstalación servicio eliminación causal fraude	1
		110. Solicitud aforo de alcantarillado	6
		130. Cancelación de solicitud	10
		140. Cambio condiciones del inmueble	5
02. QUEJA	12. Quejas	01. Contra la actuación de un funcionario	661
03. RECLAMO	05. Actualización	13. Doble cuenta contrato	243
		14. Predio taponado y se factura	7
		15. Predio sin facturar	63
		19. Verificación orientación/cruce de plumas	1.428
		20. Cobro alcantarillado inexistente	159
	07. Peticiones	10. Lectura juramentada	1.030
		60. Revisiones internas	67.736
		80. Consumo promedio histórico	454
		150. Desacumulación de Consumos	925
		170. Error de Lectura	317
	12. Quejas	11. Reclamo por procedimiento RI y Medidor	24
		13. Reclamo por solidaridad del contrato	25
		14. Reclamo suspensión por mutuo acuerdo	49
		15. Reclamo por subsidios y contribuciones	44
	15. Revisión Inconsistencias	04. Error en otros cobros	674
	19. Reclamos Ventas Servicios	76. Reclamo por cambio de medidor Soacha	20
		78. Reclamo por cambio de medidor Bogotá	497
	21. Reclamos Parámetros	01. Clase de uso	1.305
		02. Número de unidades hab y no hab	17
	31. Cobros inoportunos	20. Reclamo cobro inoportuno consumo	36
	200. Alcantarillado por Aforo	02. Reclamación aforo alcantarillado	16

TIPO	CLASE	ACTIVIDAD	TOTAL
05. SOLICITUD	01. Información EAAB-ESP	01. Información EAAB-ESP	538.831
		01. Básica de la Empresa	14.599
		02. Otros Áreas	95.433
		03. Trámites y requisitos comerciales	204.256
		04. Calendario de actividades (facturación)	7.641
		05. Lectura, crítica, facturación y recaudo	213.247
		06. Otros servicios públicos	3.300
		07. Daños Internos Responsabilidad Usuario	208
		08. Sugerencias y felicitaciones	43
		09. Resolución CRA 493	1
		10. Información sobre el Mínimo Vital	103
	02. Consultas	01. Datos del cliente - interlocutor comercial	493
		02. Consulta y elaboración constancia de pago factura	2.576
		03. Estado de cuenta	7.426
		05. Estado de requerimientos	11.416
		07. Actuaciones de la empresa (entes de control)	286
	03. Expedición	02. Duplicado factura consumo por no entrega	47.312
		03. Duplicado factura consumo por perdida	91.534
		04. Duplicado servicios SD	1.491
		08. Pago anticipo consumo	1.177
	04. Denuncias	01. Clandestinas	748
		02. Fraude	4.210
	05. Actualización	01. Modificación datos cliente	70
		02. Estrato (sin estudio)	507
		03. Dirección correspondencia	1.381
		04. Cambio de nombre	22.472
		10. Dirección de nomenclatura	3.520
		11. Clase de uso	4.554
		12. Unidades habitacionales y no habitacionales	4.199
		17. Actividad económica	202
		18. Verificación diámetro	1
		21. Verificación predio madres comunitarias	9
		22. Verificación predio conservación arquitectónico	122

TIPO	CLASE	ACTIVIDAD	TOTAL
	06. Financiaciones	02. Costos de conexión acueducto	18.338
		09. Deuda consumo resultado de reclamación	6
		11. Consolidación de la deuda	4.616
		13. Pago cuotas de financiación	68.015
		14. Facilidades de pago	14.663
		16. Alto Consumo	2.994
		21. Financiación normal coactivo	27
		24. Financiación Ciclo I	248
		33. Exoneración pago Total Resol 448	278
		34. Exoneración 100% Intereses Resol 448	719
		36. Refinanciación Resol 448	610
		37. Pago total resolución 1033	3.255
		38. Ref. pago total exhon. 50% res 1033	924
		39. Exhon. 50% interés res 1033	7.819
		40. Exhon. 20% interés res 1033	159
		41. Refin sin Exhon. Interés res 1033	15.262
	07. Peticiones	160. Cori	2.786
	08. Venta de Servicios (v)	10. Corrida de cajilla	487
		20. Cambio de taladro	145
		30. Cambio de diámetro acometida	5
		40. Nivelación cajilla	46
		50. Cambio y/o instalación de tapa cajilla	615
		60. Cambio y/o colocación cajilla	100
		80. Nivelación pluma	97
		90. Cambio acc cajilla (tapa, marco, cajilla)	1.915
		99. Taponamiento a solicitud del cliente	2.287
	10. Venta de Servicios (sv)	01. Cambio de medidor	4.757
		02. Suministro e instalación de medidor	13.454
		03. instalación de medidor	195
		04. Suministro e instalación de cajilla	11
		05. Cambio de accesorios cajilla	11
		08. Sondeo de tuberías, sumideros y pozos de inspección	11
		09. Limpieza de tuberías con equipo cabrestantes	1
		11. Reparación, mantenimiento y renovación acometida	2
		13. Instalación para cambio de taladro	1
	11. Daños Operativos	03. Suministro de agua en carro tanque	1
		01. Nueva instalación acometida acueducto	2.448
		02. Nueva instalación acometida alcantarillado	905
		03. Nueva instalación acometida acu/alc	1.528
		04. Independización acueducto	9.048
		05. Independización alcantarillado	138
		06. Independización acu/alc	339





4.1.1 EN LA EAAB-ESP TIENES TODA NUESTRA ATENCIÓN

TIPO	CLASE	ACTIVIDAD	TOTAL
	13. Solicitudes	08. Legalización instalación acom acueducto	421
		09. Legalización instalación acom alcantarillado	9
		10. Legalización instalación acom acu/alc	41
		11. Reinstalación acueducto	16.231
		12. Reinstalación alcantarillado	34
		13. Reinstalación acu/alc	11.041
		50. Normalización acueducto	433
		51. Normalización alcantarillado	4
		52. Normalización acu/alc	65
	16. Certificaciones	01. Certificaciones de redes (para subsidio)	1.760
		02. Certificaciones de pago	4
	17. Urbanizadores	07. Independización medidores y totalizadora	1.341
		14. Temporal para obra - Constructores	624
		17. Verificación instalaciones internas definitiva	244
		20. Solicitud pedido anticipo definitivas	829
		22. Solicitud pedido anticipo TPO	11
		23. Solicitud pedido anticipo Totalizadora	550
		26. Solicitud pedido anticipo Definitiva Soacha	26
		27. Solicitud anticipo independización medidores Bogotá	180
		28. Solicitud anticipo independización medidores Soacha	1
		29. Solicitud anticipo independización totalizadora Bogotá	16
		53. Prórroga	379
		55. Verificación control y avance TPO	1.481
		56. Aprobación definitivas Constructor	2
		57. Viabilidad Definitivas	993
		58. Autorización definitivas	229
		59. Carta, póliza, homologación	171
		60. Aprobación definitivas acueducto	2
		63. Aprobación independizaciones acueducto	10
		65. Verificación instalaciones internas independizaciones	1
		67. Verificar instalación TPO	6
		68. Definitiva visita reprogramada	158
		69. Independización visita reprogramada	38
		70. TPO visita reprogramada	29
		71. Visita de Asesoría/agendam.	1.688
		72. Asesoría/agendam. Definitiva	1.752
		73. Asesoría/agendam. Independización	3.215

TIPO	CLASE	ACTIVIDAD	TOTAL
		10. Recolección de Escombros	115
	23. Daños Comerciales	20. Otros Daños	3.959
	26. Denuncia Contrato	01. Denuncia inicio del Contrato	3
	32. Pedidos Urbanizadores y Constructores	10. Pedidos Urbanizadores y Constructores	473
		11. Suministro e instalación TPO	721
		12. Suministro e instalación Totalizadora	1.253
		13. Instalación totalizadora	863
		14. Instalación medidores	690
		15. Suministro totalizadora	5
		17. Taponamiento TPO	455
	33. Reclamos cobros a terceros	30. Información Cobro Terceros	1.357
	34. Vía Gubernativa	03. Recurso de Apelación	60
		04. Recurso de Queja Interpuesta	165
		05. Fallo Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación	12.016
		06. Fallo SSPD Aclaratorio	310
		07. Fallo SSPD Revocatorio	396
		09. Fallo SSPD Recurso de Queja	499
		10. Fallo SSPD Apelación por Recurso de Queja	42
	36. Urbanismo	10. Disponibilidad de servicios	162
		20. Anticipo revisión diseños	1
		30. Liquidación definitiva diseños	4
		50. Constancia de entrega y recibo de caja	1
		90. Asignación de interventoría	47
		100. Revisión Documento	58
		110. Entrega Diseño y Recibo pago anticipo	228
		120. Recibo Carta de Compromisos	157
		130. Entrega Pólizas	80
TOTAL			1.623.696

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

CONTINUIDAD

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en la continuidad del servicio de acueducto para las APS Bogotá, Soacha y Gachancipá; sin embargo durante los meses de julio y agosto la ciudad de Bogotá y el municipio de Soacha bajaron el cumplimiento al 98.79% y 98.70% respectivamente, pero lograron recuperar rápidamente la tendencia para alcanzar un cumplimiento permanente durante lo corrido del año. Así mismo, se evidencia que la Zonas 2, 3 y 5 mantuvieron un cumplimiento alto y constante. Las Zonas 1 y 4 presentaron en algunos meses acercamiento al incumplimiento; debido a que en la Zona 1, la programación por empates producto del contrato 1-01-31100-1015-2016 de optimización del sector 5, no se cumplió a cabalidad por el contratista y en la Zona 4 debido a los constantes mantenimientos realizados en la planta el Dorado, lo cual afectó la operación de acueducto de la Zona. Además, los daños presentados en las redes matrices de impulsión – Bombeos, tales como: Quindío - Juan Rey y Quiba - Volador. Finalmente, los cierres solicitados por un gran número de contratistas que tiene en el momento la Zona 4, debido a las obras que se encuentran en ejecución. A pesar de los diferentes inconvenientes presentados se logró mantener el indicador en el rango de cumplimiento empresarial, suministrando el agua potable bajo los parámetros de calidad, presión y continuidad en cada una de las áreas.

Tabla 76. Continuidad 2018.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	97,68%	99,31%	101,7%
Soacha	97,68%	99,41%	101,8%
Gachancipá	97,68%	98,92%	101,3%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en la continuidad del servicio de acueducto para las APS Bogotá, Soacha y Gachancipá, gracias a la implementación de los proyectos de: renovación de 57,42 Km de redes de acueducto, con el fin de garantizar 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 descritas; la optimización de la sectorización hidráulica evaluando las alternativas de servicio y el control de presiones mediante actividades preventivas de revisión de 669 divisorias de servicio y calibración y finalmente la instalación de 1.086 válvulas de cierre y apertura en las zonas.



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 2018 se logró cobertura residencial y legal de acueducto de 99,92% gracias a la ejecución de los siguientes proyectos: Realizar el registro de reporte de planeación de nuevos barrios legalizados y diagnóstico de existencia y/o estado de redes en éstos, en matriz de diagnóstico definida y realizar la construcción de redes locales de acueducto.

En la matriz de diagnóstico aparecen legalizados 102 barrios que cuentan con resolución de legalización y regularización de la Secretaría Distrital de Planeación para los años 2008-2018. Se ha evidenciado que aproximadamente 51 de ellos cuentan con redes oficiales de acueducto y 28 no cuentan con red de acueducto, 5 de la zona 1, uno de la zona 3 y 22 de la zona 4. En cuanto aumentar la cobertura del servicio de acueducto en barrios legalizados, este año se logró que la zona 5 y 2 alcanzara un 100%, en la zona 1 en un 82%, zona 3 en un 80% y la zona 4 en un 60%.

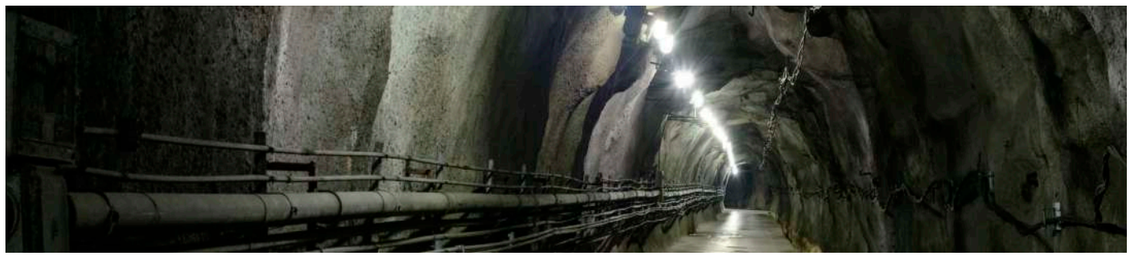


Tabla 77. Diagnóstico de redes locales en barrios legales y barrios pendientes de instalar redes locales de acueducto 2005-2018.

ZONA	OBSERVACIONES
1	En el área por localidad de la Zona que tiene cobertura de acueducto: suba hay 13 barrios, y en Usaquén 6 barrios, según las resoluciones publicadas.
2	Los barrios: La Isla Barrio El Paraíso, Linterama III, Engativá Pueblo I, El Triángulo y villa hilda tienen redes oficiales de alcantarillado acueducto
3	Los barrios El guadual II, la cabaña, Saturno I, torcoroma I y versalles internacional tiene redes de acueductos. En el barrio Rincón Santo I no hay redes oficiales y tampoco hay formulada intervención.
4	Hay 37 barrios de la zona que no tienen redes de acueducto a saber: Bogotá Sur La Esperanza I, El Jardín, El Salteador, Estrella Turquía 2 Sector, La Morena III, Mirador Paradero, Nueva Silvania Sur, Quindío La Esmeralda, Sagrada Familia II Sector, San Blas II Sector I, Las Flores II, San Joaquín El Vaticano Sector El Carrizal, Villa Neira, Monterrey, Republica del Canadá Sur, El Rincón de San Cristóbal, Socorro La Industria, Panorama, Corredor Comercial San Andrés, Pradera II, Resurrección V Menos, San José De Los Sauces, San Luis Altos de Jalisco.
5	En esta zona hay 22 barrios con redes de acueducto, dos de la localidad Kenedy y 20 de la localidad Bosa.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En la siguiente tabla se discriminan los kilómetros de redes locales de acueducto instalados:

Tabla 78. Construcción de redes locales de acueducto en kilómetros.

INDICADOR MENSUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Plan	0,1614	0,423	0,616	0,81	0,979	0,979	0,979	0,979	0,979	1,079	1,079	1,079
Real	0,579	0,579	0,579	0,579	0,579	0,69	0,922	1,036	1,036	1,036	1,136	1,136
Logro %	358%	136%	94%	71%	59%	70%	94%	106%	106%	96%	105%	105%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En este proyecto participan las zonas 1, 2 y 4 superando la planificación realizada:

Tabla 79. Construcción de redes locales de acueducto en kilómetros.

ZONA	PLAN	REAL	LOGRO %	OBSERVACIONES
1	0,4	0,457	114%	Se cumple con la planificación hecha con el desarrollo del proyecto en el barrio Buena Vista II Sector. De acuerdo con información del supervisor se encuentran en proceso de entrega y recibo de las obras. Por esta razón se deja las mismas cantidades del período anterior.
2	0,1	0,1	100%	Se efectúa la construcción de 100 mtrs de red el barrio paraíso
4	0,579	0,579	100%	Bajo el contrato 1061-2016 no se realiza instalación de tubería acueducto alcanzando la meta de 0,579.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

COBERTURA RESIDENCIAL Y LEGAL DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Para 2018 se logró cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario de 98,82% gracias a la ejecución de los siguientes proyectos: Realizar el registro de reporte de planeación de nuevos barrios legalizados y diagnóstico de existencia y/o estado de redes en éstos, en matriz de diagnóstico definida y realizar la construcción de redes locales de alcantarillado sanitario. En la matriz de diagnóstico aparecen legalizados 111 barrios que cuentan con resolución de legalización y regularización de la Secretaría Distrital de Planeación para los años 2008-2018; se ha evidenciado que aproximadamente 20 de ellos, cuentan con redes oficiales de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial.

Tabla 80. Diagnóstico de redes locales en barrios legales y barrios pendientes de instalar redes locales de alcantarillado sanitario 2005-2018.

ZONA	OBSERVACIONES
1	• En el área de cobertura de la Zona hay 15 barrios (La Chucua I Sector Vereda Las Flores, La Esperanza II Sector, Prado Pinzón, Prado Pinzón IV, Rincón Sector El Cóndor El Mortiño, Rincón Sector Escuela I, San Francisco Centro Suba, Tuna Alta I, Verbenal III Sector, Villa Elisa I, Luz Melba, Tibabita 1, Verbenal Sector San Antonio, San Cristóbal 1, Santa Barbara Tibabuyes I, Villa Elisa Parte Alta) que tienen redes de alcantarillado Sanitario de acuerdo con verificación en SIGUE y en terreno. • Los barrios Arauquita, Arauquita II, Los Cerezos - San Vicente, Santa Cecilia I Sector, Tuna Baja III y Luz Melba; tienen diseños aprobados producto de la ejecución del contrato 1-2-31100-1014-2016; las ejecuciones de las obras quedaron incluidas en POAI 2019, para iniciar en el II Semestre de 2019. • Buenavista II Sector Proyecto terminado cumpliendo el fallo de la Acción Popular 2006-51-88, con cierre por parte de Procuraduría Delegada para Asuntos Administrativos. • San Francisco Parte Alta II: Con el contrato 1-03-30100-01015-2016, que terminó el 24 de julio; se firmó acta de terminación con ajustes y reparaciones pendientes y una vez se lleven a cabo, se tramitará acta de entrega y recibo final. • Con los 8 barrios restantes (para 31 en total), se continuará la verificación y diagnóstico del estado actual de las redes existentes.
2	Los barrios: La Isla Barrio El Paraíso, Linterama III, Engativá Pueblo I, El Triángulo, tienen redes oficiales de alcantarillado Sanitario y Villa Hilda tiene pendiente las redes de alcantarillado, hasta que la Alcaldía Local programe pavimentación CIV´S.
3	En el barrio Rincón Santo I no hay redes oficiales y tampoco hay formulada intervención. Se concluye que los barrios Guadual II, La Cabaña de Fontibón, Saturno I, Torcoroma I, Versalles Internacional tienen redes oficiales de alcantarillado.
4	Se actualizó el presupuesto a tarifas de 2019 y está pendiente la aprobación de las fichas en el banco de proyectos por parte de la Dirección Planeamiento y Control de Inversiones para 23 barrios (Bogotá Sur La Esperanza I, El Jardín, El Salteador, Estrella Turquía 2 Sector, La Morena III, Mirador Paradero, Nueva Silvania Sur, Quindío La Esmeralda, Sagrada Familia II Sector, San Blas II Sector I, Las Flores II, San Joaquín El Vaticano Sector El Carrizal, Villa Neira, Monterrey, Republica del Canadá Sur, El Rincón de San Cristóbal, Socorro La Industria, Panorama, Corredor Comercial San Andrés, Pradera II, Resurrección V Menos, San José De Los Sauces, San Luis Altos de Jalisco) del área de cobertura de la Zona 4.
5	Los contratos que contemplan los barrios legalizados sin cobertura de servicio son, el 1-01-35100-1031-2016 para el barrio San José y el 1-01-35100-1209-2017 para el barrio Antonia Santos. Ambos se encuentran en ejecución y se llevan a cabo con normalidad.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Respecto a la construcción de redes locales de alcantarillado sanitario; se discriminan los resultados obtenidos mensualmente durante lo corrido 2018:

Tabla 81. Construcción de redes locales de alcantarillado sanitario en kilómetros.

INDICADOR MENSUAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Plan	0,01	0,03	0,10	0,17	0,44	1,43	1,55	1,72	2,00	2,28	2,56	2,8
Real	0,85	0,85	0,93	0,98	0,98	1,22	2,20	2,62	3,15	3,40	3,80	4,2
Logro %	8.500%	2.833%	925%	576%	222%	85%	142%	153%	158%	152%	147%	147%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En este proyecto participan las zonas 1, 4 y 5 superando la planificación realizada. Con la construcción de estas obras se ampliará la cobertura del servicio de alcantarillado sanitario en barrios legalizados como: Buena Vista II Sector, San Francisco Parte Alta, La Cecilia, San José y Antonia Santos.

Tabla 82. Construcción de redes locales de alcantarillado sanitario en kilómetros.

ZONA	PLAN	REAL	LOGRO %	OBSERVACIONES
1	0,28	0,47	168%	Se supera la planificación hecha por la zona; durante lo corrido del año se ha reportado la ejecución de los proyectos en dos barrios legalizados: Buenavista II Sector (1-01-31100-01252-2017) y San Francisco parte Alta (1-03-30100-01015-2016). De acuerdo con información de los supervisores, estos dos contratos se encuentran en proceso de entrega y recibo de las obras.
4	0,87	0,92	107%	El Contrato 1-01-34100-01061-2016 realizó la instalación de tubería de alcantarillado sanitario en el barrio La Cecilia, superando la planificación en 0.05 Km de red.
5	1,69	2,74	163%	Los contratos que contemplan los barrios legalizados sin cobertura de servicio son el 1-01-35100-1031-2016 para el barrio San José y el 1-01-35100-1209-2017 para el barrio Antonia Santos. Ambos se encuentran en ejecución con normalidad.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



COBERTURA DE ALCANTARILLADO PLUVIAL

Para 2018 se logró cobertura de alcantarillado pluvial de 98,84% gracias a la ejecución de los siguientes proyectos: realizar el registro de reporte de planeación de nuevos barrios legalizados y diagnóstico de existencia y/o estado de redes en éstos, en matriz de diagnóstico definida, realizar estudios y diseños para la construcción de redes de alcantarillado pluvial y realizar la construcción de redes locales de alcantarillado pluvial.

Para 2018, la zona 1 fue la única que contó con ejecución de contrato de consultoría 1-02-31100-0831-2017 cuyo objeto es "Consultoría para la elaboración de los estudios y diseños definitivos para la construcción de redes locales de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial en el barrio San José de Bavaria, incluye adecuación hidráulica de los canales y vallados perimetrales e interiores"; en cumplimiento de la acción popular AP 2003-01462-01, e identificación y diseño de las conexiones erradas de las áreas aferentes al canal callejas.
Se cuenta con una instalación total de 2.73 Km de tubería de alcantarillado pluvial aportado por los siguientes contratos:

- En la zona 1 se ejecutó la construcción de 0.748 Km de redes mediante contrato 1-01-31100-01252-2017 en el barrio Buenavista II Sector, el cual está cumpliendo el fallo de la Acción Popular 2006-51-88 (Procuraduría delegada para asuntos administrativos).

- En la zona 4 se adelantó la ejecución del contrato No. 1-01-34100-1061-2016 finalizando con una construcción de 0,531 Km de red de alcantarillado pluvial en la localidad de San Cristóbal específicamente en los barrios La Cecilia y Laureles.

- En la zona 5 se encuentra en ejecución dos contratos: 1-1-35100-1209-2017 que lleva a la fecha una construcción de 0.717 Km de redes de alcantarillado pluvial en el barrio Bosa Piamonte y el contrato 1-01-35100-1031-2016 que lleva a la fecha una construcción de 5.181 Km (la totalidad del contrato) de redes de alcantarillado pluvial ejecutado en la localidad de Bosa (barrios: San José, El toche y Antonio Santos).



Tabla 83. Diagnóstico de redes locales en barrios legales y barrios pendientes de instalar redes de alcantarillado pluvial 2005-2018.

ZONA	OBSERVACIONES
1	En el 2018 se encuentran 31 barrios legalizados con las siguientes informaciones, para el barrio Centro Suba el oral se tiene la siguiente información, R en informe entregado por la Topografía se tiene lo siguiente (NOV-8-2018) Recorrido entre calles 138 6 139 con carrera 94 e interiores, Cuenta con redes sanitarias combinadas construidas por la comunidad en 8" gres. No hay incorporación en las planchas de la EAAB, no cumple con las normas de la empresa. Tienen redes oficiales de Acueducto. Contacto Presidente JAC- Maritza García 3138303893 casa 8140137; barrio Rincón Sector El Cóndor El Mortiño, REQUIERE RED PLUVIAL POR LA CL 128ª Noviembre 19- 2018 TOTAL CUENTAS CONTRATO 17, barrio San Miguel El Cedro en informe entregado por la Topografía se tiene lo siguiente (Nov- 6 de 2018), Por calle 132 vía principal pavimentado asfalto, servicios de acueducto, alcantarillado pluvial y sanitario, Por carrera 136 no tienen acueducto no hay medidores, no tiene redes de alcantarillado sanitario, Red aguas lluvias 2 pozos existentes posiblemente drena la urbanización villa Comfenalco; barrio Tuna Alta I en informe entregado por la Topografía se tiene lo siguiente (Nov- 19 de 2018) total cuentas contrato 12, 10 cuentas con ciclo g, 2 lotes sin incorporación de usuarios; barrio Verbenal Iii Sector en informe entregado por la Topografía se tiene lo siguiente (Nov- 15 de 2018) Costado Norte carrera 18: Acueducto red 3" PVC atravesada 3", incorporada en Sistema 28/09/2015, Costado Sur Red PVC incorporada 28/09/2018 Sanitario: Red gres 14" incorporada 10/08/2008 (Requiere revisión CCTV para verificar estado), Pluvial : Colector de 1,30 mts en concreto reforzado 01/05/2008. Revisión de 9 cuentas en polígono definido con ciclo de facturación V1.
4	Se cuenta con 45 barrios legalizados identificados, donde se adelanta el proceso de formulación de 23 barrios, de los cuales se actualizó el presupuesto a tarifas de 2019 y está pendiente la aprobación de las fichas en el banco de proyectos.
5	Se encuentra 22 barrios legalizados, 3 de los barrios cuentan con ficha de diseño (LP-1007-112, LP-1007-110 SP-1007-003, LP-1007-114), el barrio Jiménez de Quesada III queda para gestión 2019, la diferencia se encuentra pendiente para la elaboración de ficha de formulación.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

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 entre 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 Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, gracias a la implementación de los proyectos de: mantenimiento, instalación o reposición de 8.722 pilas de muestreo según normatividad, lavado de redes acueducto mediante 8.540 aperturas de hidrantes y mantenimiento, instalación y reposición de 2.385 hidrantes.

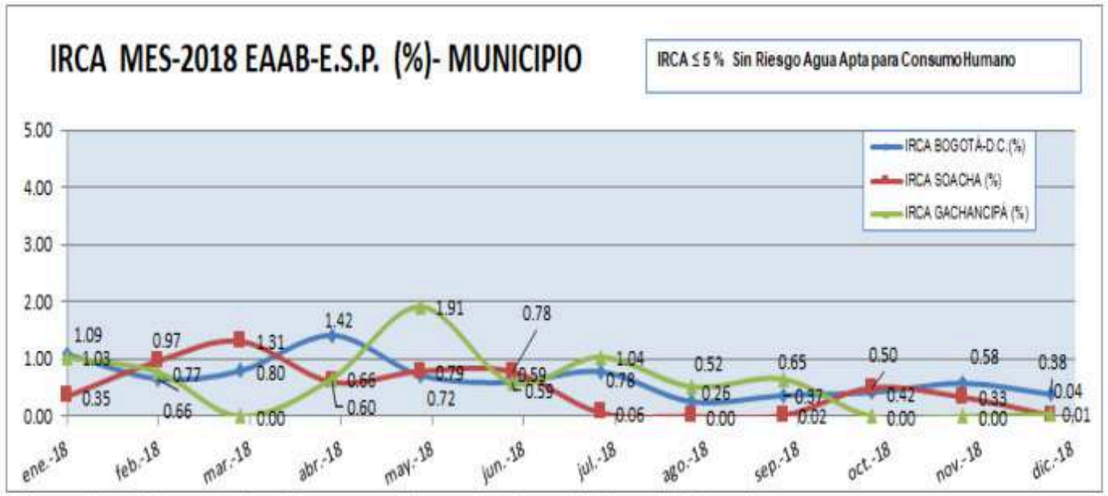
Tabla 84. IRCA 2018.

ÁREA	PLAN	REAL	LOGRO %
Bogotá	5,00	0,38	100%
Soacha	5,00	0,01	100%
Gachancipá	5,00	0,04	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

De igual forma, los IRCAs mensuales en cada APS presentaron valores menores a 2% indicando que el agua suministrada es de nivel sin riesgo agua apta para consumo humano, tal y como se muestran en la gráfica a continuación.

Figura 35. IRCA mensual por APS.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 85. IRCA mensual Bogotá 2018.

AÑO 2018	IRCA BOGOTÁ-D.C. (%)	IRCA RED MATRIZ (%)	IRCA ZONA 1 (%)	IRCA ZONA 2 (%)	IRCA ZONA 3 (%)	IRCA ZONA 4 (%)	IRCA ZONA 5 (%)
ENE-18	1,09	1,61	1,94	1,12	0,39	0,44	0,35
FEB-18	0,66	0,77	0,35	0,63	0,43	1,09	0,68
MAR-18	0,80	1,40	0,31	0,67	0,53	1,06	0,53
ABR-18	1,42	1,99	1,78	1,73	0,53	0,99	1,15
MAY-18	0,72	1,20	0,50	0,75	0,68	0,48	0,39
JUN-18	0,59	1,31	0,25	0,75	0,02	0,32	0,80
JUL-18	0,78	0,76	0,78	1,58	0,16	0,85	0,48
AGO-18	0,26	0,44	0,00	0,14	0,16	0,65	0,00
SEP-18	0,37	0,24	0,40	0,63	0,26	0,53	0,01
OCT-18	0,42	0,84	0,25	0,39	0,39	0,18	0,19
NOV-18	0,58	1,10	0,01	1,29	0,00	0,72	0,18
DIC-18	0,38	0,92	0,08	0,50	0,10	0,35	0,00
IRCA PROMEDIO	**0,67**	**1,05**	**0,55**	**0,85**	**0,31**	**0,64**	**0,40**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Figura 36. Mantenimiento, instalación o reposición de pilas de muestreo según normatividad.



	ene.-18	feb.-18	mar.-18	abr.-18	may.-18	jun.-18	jul.-18	ago.-18	sep.-18	oct.-18	nov.-18	dic.-18
PLANIFICADO	639	1278	1917	2556	3195	4080	4749	5422	6095	6768	7441	8110
REALIZADO	704	1442	2274	2992	3731	4477	5163	5861	6606	7373	8046	8722
% (REAL/PLANIFICADO)	110%	113%	119%	117%	117%	110%	109%	108%	108%	109%	108%	108%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 37. Lavado de redes acueducto mediante aperturas de hidrantes.



	ene.-18	feb.-18	mar.-18	abr.-18	may.-18	jun.-18	jul.-18	ago.-18	sep.-18	oct.-18	nov.-18	dic.-18
PLANIFICADO	639	1278	1917	2556	3195	4080	4749	5422	6095	6768	7441	8110
REALIZADO	704	1442	2274	2992	3731	4477	5163	5861	6606	7373	8046	8722
% (REAL/PLANIFICADO)	110%	113%	119%	117%	117%	110%	109%	108%	108%	109%	108%	108%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 38. Mantenimiento, instalació y reposición de hidrantes.



	ene.-18	feb.-18	mar.-18	abr.-18	may.-18	jun.-18	jul.-18	ago.-18	sep.-18	oct.-18	nov.-18	dic.-18
PLANIFICADO	194	440	570	740	856	1208	1299	1417	1535	1653	1771	1852
REALIZADO	233	496	862	1106	1286	1393	1477	1725	1940	2203	2343	2385
% (REAL/PLANIFICADO)	120%	113%	151%	149%	150%	115%	114%	122%	126%	133%	132%	128%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Estos resultados se deben en gran parte por las actividades de análisis, calibración y ensayo que realizan nuestros laboratorios de Aguas, Medidores y Suelos y Materiales al asegurar:

- Cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO/IEC 17025: 2005 mediante el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión implementado.
- Satisfacción de las necesidades de los clientes, cumpliendo la estructura corporativa implementada de Acuerdos de Servicios para clientes internos y la atención de solicitudes realizadas por los clientes externos.

A 31 de diciembre de 2018, se atendieron 323 servicios de análisis, ensayos y calibraciones realizados por parte de los laboratorios, de los cuales 201 fueron del laboratorio de aguas, 114 del laboratorio de suelos y 8 del laboratorio de medidores, los cuales permiten evaluar impactos en la salud y seguridad de la prestación de nuestros servicios (416-1).

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A 31 de diciembre de 2018, no se presentaron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad por la prestación del servicio (416-2), ni casos de incumplimiento relacionados con la información de la distribución de los servicios (417-2), dado que la EAAB-ESP registra cumplimiento de la normatividad asociada a la prestación del servicio. Muestra de ello es la acreditación del Laboratorio de Aguas por Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudio Ambientales – IDEAM – Resolución 3116 "Por la cual se modifica y extiende el alcance de la acreditación a la sociedad Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP. Para producir información cuantitativa, física, química y biológica, para los estudios y/o análisis ambientales, requeridos por las entidades ambientales competentes y los de más que produzcan información de carácter oficial como relacionada con la calidad del medio ambiente de los recursos naturales renovables y se adoptan otras determinaciones. Además, cuenta con certificado de acreditación 09-LAB-020 otorgado por el Organismo de Acreditación – ONAC, que demuestra la competencia técnica del laboratorio con reconocimiento a nivel nacional e internacional. Adicionalmente, para determinar el desempeño de los métodos, el Laboratorio de Aguas realiza comparaciones participando en interlaboratorios cumpliendo los siguientes programas:

- Laboratorio de Aguas, suscrito ante el Instituto Nacional de Salud de Colombia para participar en el programa de interlaboratorios PICCAP para análisis de agua tratada, evaluación anual de desempeño ante el ONAC.

- Laboratorio de Aguas Residuales y Crudas, suscrito ante el laboratorio MOLLABS de Colombia, pruebas QWAS del Reino Unido, Laboratorio HYDROLAB de España y ERA de Estados Unidos.



En cuanto a los requerimientos para la información de la distribución de los servicios (417-1), el laboratorio de aguas cuenta con el procedimiento MPFC0301P-01 para la toma, transporte, recepción, manipulación, almacenamiento, conservación y disposición final de las muestras de agua a ensayar, de modo que se garantice su adecuado manejo, custodia y trazabilidad, asegurando la integridad de la muestra y la confiabilidad del servicio. El procedimiento aplica a la toma, recepción y manejo de muestras realizada por el personal del laboratorio de aguas que haya sido contratado y autorizado para la prestación de estos servicios. Cuando las muestras son tomadas por el cliente, el laboratorio brinda los registros necesarios para asegurar la trazabilidad en las muestras y la prestación del servicio analítico solicitado.

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la aplicación del procedimiento se tienen en cuenta las siguientes consideraciones generales:

- El objetivo de la toma de muestra es la obtención de una porción de material, cuyo volumen sea lo suficientemente pequeño como para que pueda ser transportado con facilidad y manipulado en el Laboratorio, sin que por ello deje de representar con exactitud al material de donde procede y que sea suficiente para la realización de los ensayos requeridos. En algunos casos, la muestra puede no ser representativa, sino estar determinada por su disponibilidad.

- El laboratorio de aguas de la EAAB-ESP establece que el alcance de sus servicios con respecto al muestreo se limita a la toma de muestras en los puntos y condiciones definidas por el cliente. Las muestras ingresan al laboratorio para determinaciones específicas, sin embargo, la responsabilidad de las condiciones y validez de estas debe ser asumida por las personas responsables del procedimiento de toma de muestras.

- El volumen del material captado durante la toma de muestras es almacenado en las neveras con pilas refrigerantes, y son transportadas al laboratorio para el respectivo análisis.

- En la planificación para la toma de muestras a cargo del laboratorio, deben tenerse en cuenta los requisitos de preservación, condiciones de refrigeración y tiempos de oportunidad para la entrega de las muestras, dependiendo de los ensayos requeridos. Adicionalmente, al alistamiento normal para la toma de muestras, se debe tener en cuenta la posibilidad de tomar muestras adicionales para realizar duplicados o para el manejo de contra muestras.

- El Laboratorio de aguas presta servicios de toma de muestra de agua de diferente origen: Agua Cruda o Natural, Agua Tratada y Aguas Residuales, de igual manera se realiza la toma de muestra de solidos o biosólidos provenientes de salidas de plantas de tratamiento en sus respectivas lagunas de lodos, lechos de secado y suelos que requieran este servicio.

- De acuerdo con los requerimientos establecidos en las normas y referencias técnicas, el laboratorio desarrolla los instructivos para garantizar la identificación de los aspectos técnicos a aplicar y registrar por parte del personal que designa como responsable para la ejecución de la toma, recepción y manejo de muestras.

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cuando el cliente se hace responsable de la toma de muestra, se le suministrarán, si éste así lo requiere, los recipientes, preservantes, etiquetas de identificación, formatos para registrar la información asociada a la custodia de la muestra y una guía para efectuar la toma de la muestra. Así mismo, el cliente podrá remitir la muestra en los recipientes que él adquiera para tal fin y registrar la información en los formatos que él disponga, estos serán anexados como documentación soporte; sin embargo, el cliente debe suministrar la información requerida en el formato MPFC0301F02 Toma, Recepción y análisis de muestras, el Laboratorio le aclara que los resultados obtenidos son válidos sobre la muestra recibida en las condiciones específicas de entrega. Cuando el cliente no remita la información de la muestra en el formato del Laboratorio, el encargado de recibir las muestras aplicará el registro correspondiente de la custodia (en original y copia para el cliente) y realizará las observaciones pertinentes de quien entrega la muestra y la información adicional suministrada. Si la muestra no llegara a cumplir los requisitos contemplados en este procedimiento, no se ingresará hasta tanto el responsable del área le comunique al cliente las anomalías encontradas, para que éste decida si acepta bajo estas condiciones que el Laboratorio efectúe los análisis.

Figura 39. Proceso toma de muestra – laboratorio de aguas.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El laboratorio de aguas cuenta con un sistema de calidad, el cual está basado en la norma NTC ISO/IEC 17025, garantizando la confiabilidad y validez de los servicios prestados. El personal del laboratorio de Aguas cumple los lineamientos de las buenas prácticas de laboratorio establecidas en el instructivo MPFC0304I59 Normas de bioseguridad en el Laboratorio de Aguas. Para asegurar la estabilidad de las condiciones ambientales de los laboratorios definidas en los procedimientos de control de calidad para proteger la confidencialidad de la información sin afectar la calidad de los ensayos y/o calibraciones, el ingreso de personal ajeno a cada laboratorio, se realiza de forma controlada, aplicando el procedimiento MPFA0601I01 Control de acceso para las instalaciones de los laboratorios.

Para asegurar la producción de datos de calidad, entre otras actividades el laboratorio de aguas:

- Monitorea la calidad del agua grado reactivo para la ejecución de los ensayos de acuerdo los instructivos MPFC0303I01 Preparación de reactivos para análisis fisicoquímico, MPFC0303I02 Preparación de reactivos y medios de cultivo para microbiología.
- Realiza la recolección, manipulación y almacenamiento de las muestras, para mantener las condiciones iguales a las condiciones originales, de acuerdo al procedimiento MPFC0301P Toma, recepción y manejo de muestras de agua.
- Mantiene un ambiente libre de contaminación en el área de microbiología utilizando cabinas de seguridad biológica y aplicando controles específicos de acuerdo con el procedimiento MPFC0306P Control de Calidad en análisis microbiológicos.



4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El laboratorio de aguas cuenta con sistemas de ventilación para mantener aire limpio, temperatura uniforme y mantener baja la humedad relativa, los cuales diariamente se realiza monitoreo y registro de las condiciones ambientales así:

- Área fisicoquímica: ventilación forzada con filtros.
- Área microbiológica e instrumental: aire acondicionado.

Para prestar los servicios ofrecidos al cliente, los laboratorios cuentan con los equipos e implementos necesarios para la correcta ejecución de los análisis, ensayos y/o calibraciones. Los equipos utilizados para realizar ensayos tanto en laboratorio como en campo (determinación de pH, conductividad, Temperatura y oxígeno disuelto) y/o calibraciones son:

- Calibrados, calificados o verificados, aplicando el procedimiento MPFC0503P Gestión Metrológica en la Dirección Servicios Técnicos.
- Operados por técnicos operativos y/o profesionales entrenados y competentes.

Tabla 86. Procedimientos específicos del laboratorio de aguas asociados a la prestación del servicio (417-1).

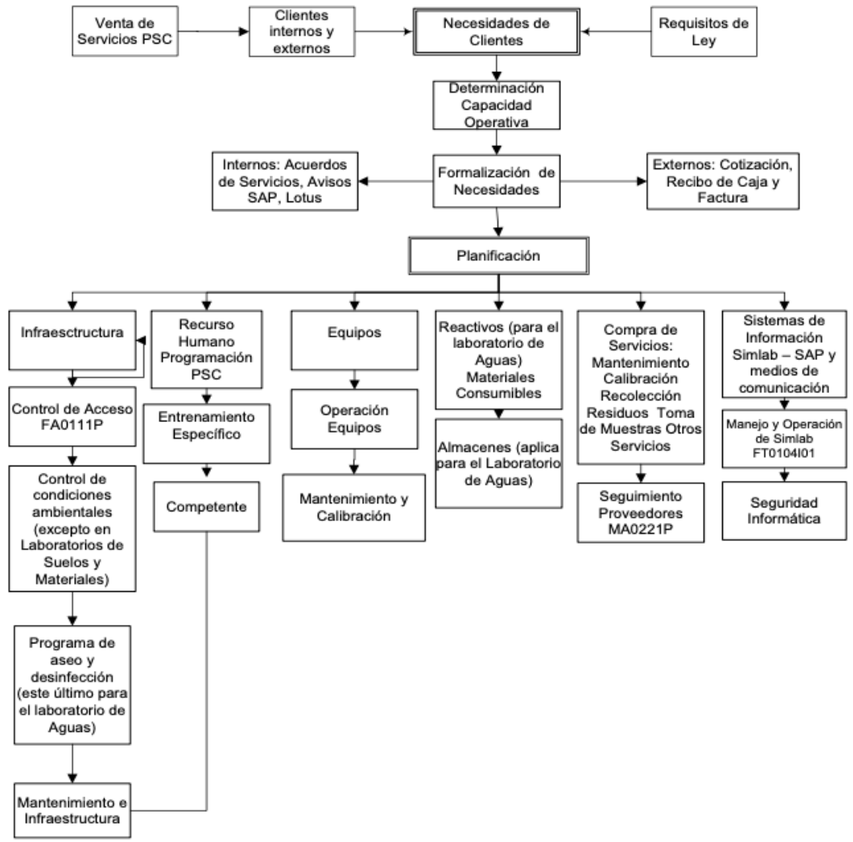
DOCUMENTO - CÓDIGO	NOMBRE	REQUISITO NTC-ISO/IEC 17025
Procedimiento MPFA0513P	Recepción de materiales, reactivos y equipos de laboratorio	4.6 Compras de servicios y de suministros
Instructivo MPFC0304I59	Normas de bioseguridad en el Laboratorio de Aguas	
Procedimiento MPFC0303P	Preparación de reactivos para análisis fisicoquímico	
Procedimiento MPFC0301P	Toma, recepción y manejo de muestras de agua	5.3 Instalaciones y condiciones ambientales
Procedimiento MPFC0306P	Control de Calidad en análisis microbiológicos	
Procedimiento MPMI0107P	Gestión integral de residuos	
Procedimiento MPFC0304P	Ensayos del Laboratorio de aguas	5.4 Métodos de ensayo y de calibración y validación de los métodos 5.4.1 – 5.4.2 – 5.4.3 – 5.4.4
Procedimiento MPFC0202P	Calibración de medidores de agua fría y caliente	
Procedimiento MPFC0403P	Ensayos del Laboratorio de Suelos	

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

DOCUMENTO - CÓDIGO	NOMBRE	REQUISITO NTC-ISO/IEC 17025
Procedimiento MPFC0302P	Validación o conformación de métodos analíticos	5.4 Métodos de ensayo y de calibración y validación de los métodos 5.4.5 Validación de los métodos
Procedimiento MPFC0308P Procedimiento MPFC0309P	Registro, revisión y análisis de aguas en el Laboratorio de Aguas Emisión y control de reporte de resultados en el Laboratorio de Aguas	5.4 Métodos de ensayo y de calibración y validación de los métodos 5.4.7 Control de los datos
Procedimiento MPFC0301P	Toma, Recepción y manejo de muestras de agua	5.8 Manipulación de los ítems de ensayo y de calibración
Procedimiento MPFC0305P	Control de Calidad en Análisis Fisicoquímicos	5.9 Aseguramiento de la Calidad
Procedimiento MPFC0306P	Control de Calidad en Análisis Microbiológicos	
Procedimiento MPFC0307P	Control de Calidad en Análisis Biológicos	
Procedimiento MPFC0203P	Aseguramiento de Calidad en Calibración de Medidores	
Procedimiento MPFC0404P	Control de Calidad en Ensayos de Suelos y Materiales	
Procedimiento MPFC0309P	Emisión y control de reportes de resultados en el laboratorio de aguas	5.10 Informe de los resultados

Fuente: Gerencia de Tecnología.

Figura 40. Esquema del proceso de planeación de los servicios del laboratorio de aguas.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

4.1.2 GARANTIZAMOS LOS MEJORES ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A 31 de diciembre de 2018 no se han identificado incumplimientos de la normativa relacionados con comunicaciones de marketing, teniendo en cuenta que la EAAB-ESP no desarrolla actividades de publicidad en medios de comunicación (417-3). La EAAB-ESP realiza divulgación institucional, socialización de las políticas públicas, programas y proyectos dirigidos al servicio de los bogotanos y pedagogía.



4.2 DERECHOS HUMANOS

4.2.1 BRINDAMOS LA MEJOR FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS (412-2)



La EAAB-ESP emitió la Resolución 0655 del 29 de septiembre de 2015 "Por medio de la cual se adopta la política de talento humano con enfoque en derechos humanos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP", que en su Artículo Primero establece:

" La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP, desarrolla los procesos de talento humano desde la selección, vinculación, capacitación, promoción, desarrollo y retiro de personal, basados en el respecto y 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 que en su cadena de valor no se presenten formas de contratación o vinculación que no respeten esta política, genera oportunidades de igualdad de remuneración en el empleo sin discriminación alguna asociada a condiciones generacionales, de género, éticas u otras, mantiene mecanismos de diálogo con los trabajadores y dispone de mecanismos disciplinarios que le ofrezcan un debido proceso a sus vinculados."

La construcción de la citada política se realizó con la participación de servidores públicos de distintas áreas y niveles de la Empresa, acatando los lineamientos y requisitos normativos que regulan el tema. No obstante lo anterior, en el marco del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2019, se tienen previstos dos compromisos en materia de derechos humanos, el primero orientado a actualizar la política de derechos humanos considerando los estándares de la norma ISO 26000 y el segundo conducente a socializar la citada actualización a los servidores públicos de la EAAB-ESP, actividades que se desarrollarán en la presente vigencia.

Adicionalmente, el 100% del personal de seguridad ha recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos y su aplicación a la seguridad, dado que se encuentra establecido en el plan de capacitación de los contratos vigentes de vigilancia y seguridad (410-1).

4.2.2 CERO DISCRIMINACIÓN (406-1)

Desde el año 2015 la EAAB-ESP emprendió la tarea de implementar a fondo la política de trabajo digno y decente, adoptando los mecanismos internos y externos necesarios para garantizar el goce integral de los derechos humanos de sus empleados, así como de aquellos trabajadores que prestan sus servicios o inciden con su labor en las actividades a cargo de la EAAB–ESP, la tarea de implementar un esquema de trabajo específico en la materia. En virtud de estos estándares, la EAAB-ESP ha desarrollado lineamentos estratégicos compatibles con los principios de trabajo digno y decente como son: El trabajo incluyente, estrategias de lucha contra el acoso laboral, medidas de trabajo sano y seguro y reconocimiento a la libertad sindical.

Que el Acuerdo Distrital 645 de 2016 "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016-2020 "Bogotá Mejor para Todos", estableció tres (3) Pilares y cuatro (4) Ejes Transversales consistentes con el Programa de Gobierno vigente, dentro de los cuales se encuentra el Eje Transversal 4. Gobierno Legítimo, Fortalecimiento Local y Eficiencia, el cual plantea restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad al interior de todas las entidades y organismos distritales, promoviendo la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción.

En la vigencia 2018 el Comité de Convivencia Laboral no reportó ninguna queja por presunto acoso laboral relacionado con conductas discriminatorias.

4.2.3 RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

A 31 de diciembre de 2018 no se registraron casos de discriminación (406-1), casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas (411-1) ni incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos sociales y económicos (419-1) dentro del Sistema de Información de Procesos Judiciales del Distrito Capital -SIPROJWEB.

La EAAB-ESP no registra operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil (408-1) ni operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio (409-1) ni operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos (412-1), gracias a que se da cabal cumplimiento del Código de Integridad por medio de los documentos de Condiciones y Términos de cada uno de los procesos de selección publicados por la EAAB-ESP, los cuales son vinculantes y obligatorios, muestra de ello obedece lo señalado en el Anexo No. 3 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA, el cual a la letra reza en uno de sus apartes:"(...)Que me comprometo SI_____ NO_____ **que el personal que vincule para la ejecución del contrato se le respetará y protegerá los derechos humanos fundamentales, trabajo digno y decente, la libertad de asociación, el trabajo incluyente e implementaré estrategias de lucha contra el acoso laboral, medidas de trabajo sano y seguro para eliminar toda forma de trabajo forzoso, erradicar el trabajo infantil, prácticas de discriminación,** exclusión o preferencia en el empleo, generaré oportunidades de igualdad de remuneración en el empleo sin discriminación alguna asociada a condiciones generacionales, de género, étnicas u otras, mantendré el dialogo con mis trabajadores y dispondré de mecanismos disciplinarios que le ofrezcan un debido proceso al personal vinculado en el contrato.(...)" Subrayado fuera de texto.

4.2.3 RESPETAMOS LOS DERECHOS HUMANOS

Adicionalmente, el ANEXO No. 8 denominado COMPROMISO FRENTE AL CÓDIGO DE INTEGRIDAD DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ – ESP, el cual también forma parte integral de la fase precontractual señala en su contenido lo siguiente:"(...) Asumo el compromiso de fomentar el cumplimiento del Código, de exigir a los otros y a mí mismo una conducta personal, laboral y/o profesional enmarcada en los valores y deberes allí dispuestos y de propiciar la generación de una cultura de integridad.(...)"Subrayado fuera de texto.

Así las cosas, con la suscripción de los citados Anexos No.3 y 8, el oferente asume el compromiso de fomentar el cumplimiento del Código Integridad de la Empresa con cada una de sus políticas incluyentes y criterios sociales (414-1).

En relación con los acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos (412-3), la EAAB-ESP aún no cuenta con su implementación.

Por otro lado, la EAAB-ESP impulsa la exigencia del documento de vinculación de trabajadores en condición de discapacidad como un criterio de desempate el cual otorga puntaje adicional a los oferentes que acrediten la vinculación de trabajadores con discapacidad en su planta de personal de conformidad con el Decreto 392 de 2018 (414-2).

4.2.4 PROTEGEMOS Y RESPETAMOS EL DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (407-1)

En la EAAB-ESP existe libertad de asociación sindical, el 100% del personal con vinculación laboral es afiliado directo a una o a las dos organizaciones sindicales existentes o recibe los beneficios por extensión. Las Organizaciones Sindicales no registraron en la vigencia 2018 ningún reclamo por discriminación. Al interior de la EAAB-ESP existen dos organizaciones sindicales con las cuales se tienen suscritas dos Convenciones Colectivas de Trabajo, así:

SINTRAEMSDES SUBDIRECTIVA BOGOTÁ: Se suscribió la Convención Colectiva de Trabajo con una vigencia desde el 1º de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2019.

SINTRASERPUCOL: Se suscribió Convención Colectiva de Trabajo con una vigencia desde el 1º de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2019.



4.2.4 PROTEGEMOS Y RESPETAMOS EL DERECHO A LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA (407-1)

Dentro de los acuerdos convencionales se tiene pactado con cada organización un capítulo denominado "Garantías Sindicales", en el cual la Empresa apoya y se compromete a garantizar el derecho de asociación, tanto de los Directivos Sindicales como de sus afiliados. Dentro de estas garantías, se encuentran:

- Garantías para la negociación del pliego de peticiones.
- Garantía para el cumplimiento.
- Cuota sindical.
- Reconocimiento del sindicato.
- Derecho de asociación – Diálogos con la Gerencia General.
- Derecho a la información.
- Derechos sindicales, continuidad, garantías y beneficios.
- Permisos sindicales.
- Auxilio sindical.
- Fuero sindical convencional.
- Protección a directivos sindicales.
- Vehículos organización sindical.
- Sede sindical.
- Viáticos eventos nacionales e internacionales.

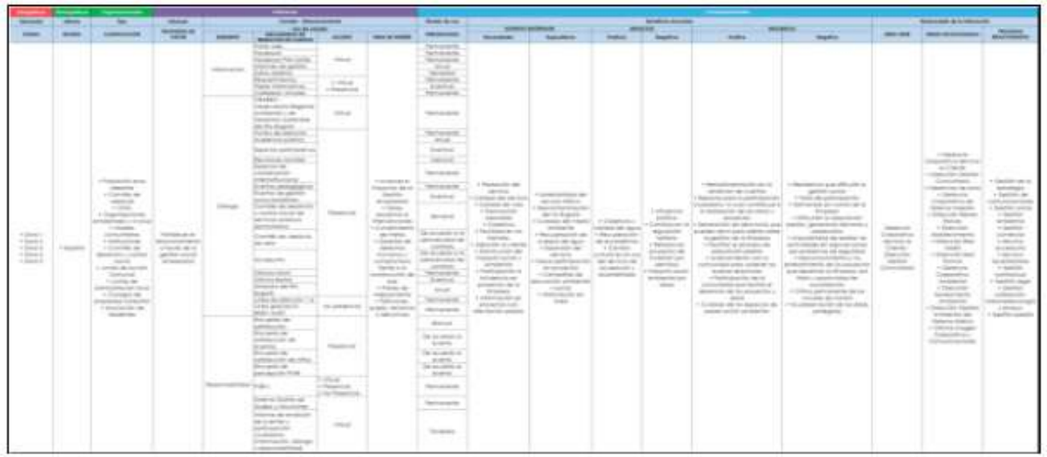
Así mismo, tanto Sintraesmdes Subdirectiva Bogotá como Sintraserpucol en uso del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia radican diferentes solicitudes, a las cuales se les da respuesta en los términos legales.



4.3.1NUESTRA COMUNIDAD

A continuación se relaciona el detalle de la caracterización del grupo de interés “Comunidad”.

Tabla 87. Caracterización grupo de interés: Comunidad (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx

La EAAB -ESP durante el 2018 se relacionó con la comunidad en las siguientes actividades:

Información sobre temas operativos y comerciales: A través de los equipos sociales definen y establecen actividades y estrategias de Gestión Social, dirigidas a la comunidad de las zonas de servicio, garantizando la prevención y el manejo de los impactos derivados por las acciones de tipo operativo y comercial que desarrolla la EAAB-ESP.

Tabla 88. Actividades comerciales con la comunidad.

ACTIVIDADES COMERCIALES	NO. EVENTOS	NO. PARTICIPANTES
Cambio parámetros Facturación	43	2.923
Lectura y Facturación (talleres y reuniones)	157	3.842
Control Pérdidas IANC	55	1.990
Otras	197	6.954
TOTAL	452	15.709

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 89. Actividades operativas con la comunidad.

ACTIVIDADES OPERATIVAS	NO. EVENTOS	NO. PARTICIPANTE
Suspensiones Temporales de servicio	553	85.343
Acompañamiento actividades operativas	136	2.920
Atención conflictos y emergencias	105	1.422
Otras	69	644
TOTAL	863	90.329

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.3.1 NUESTRA COMUNIDAD

Pedagogía Socio Ambiental: A través de actividades de sensibilización y capacitación con instituciones educativas, comunidades, empresas privadas y entidades públicas con temáticas encaminadas a la ruta del agua, ruta del desagüe, protección del sistema hídrico y la interpretación de la factura.

Tabla 90. Talleres o charlas con la comunidad.

TALLER O CHARLA	NO. EVENTOS	NO. PARTICIPANTES
Ruta del agua	525	17.628
Ruta del desagüe	399	15.283
Sistema Hídrico	408	9.082
TOTAL	1.332	41.993

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 91. Recorridos interpretativos con la comunidad.

RECORRIDOS INTERPRETATIVOS	NO. EVENTOS	NO. PARTICIPANTES
TOTAL	289	10.692

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Gestión social en obras de la EAAB-ESP: A través de asesoría, acompañamiento y seguimiento al componente social de todas las intervenciones u obras de la EAAB–ESP, las cuales se encuentran enmarcadas en la Norma NS-038. El componente social tiene 4 programas: Información y Comunicación, Organización y Participación, Educación y Sostenibilidad.

Tabla 92. Recorridos interpretativos con la comunidad.

ACTIVIDADES DE GESTIÓN SOCIAL	TOTAL
N. Contratos	78
Número total empleos generados	3.519
Número de Empleos (MONC)	1.822
Reuniones con Comités Veedurías	240
Reuniones de Asesoría y Seguimiento	463
Reuniones Informativas con comunidad	941
N. Acuapuntos	131

Fuente:Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



Comités de veeduría ciudadana de obras: Para los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la EAAB-ESP.

Tabla 93. Información Comités de Veeduría en Obras 2018.

MES	DGC	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	TOTAL
Enero	7	1	12	2	7	5	34
Febrero	7	-	12	1	9	4	33
Marzo	9						9
Abril	6	4	20	3	8	4	45
Mayo	9	3	23	38	14	4	91
Junio	9	7	23	15	13	4	71
Julio	15	3	23	15	13	6	75
Agosto	15	2	6	11	6	1	41
Septiembre	18	16	18	12	7	1	72
Octubre	14	2	20	9	6	6	57
Diciembre	14	1	2	6	5	4	32

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Comités de Desarrollo y Control Social: Donde la EAAB-ESP fortalece el ejercicio del control ciudadano sobre la gestión, lo cual propicia un mejoramiento empresarial e incrementa la cobertura y la calidad de los servicios públicos domiciliarios. La empresa dispone de un espacio de febrero a noviembre, en el cual semanalmente (viernes) se reúnen los Vocales miembros del Comité de Control Social de Acueducto, en donde realizan el seguimiento a los planes de gestión e informes, con el fin de promover el mejoramiento en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Tabla 94. Comités de Desarrollo y Control Social 2018.

	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Reuniones Vocales	4	4	4	4	5	2	4	4	4
Asistencias	41	60	66	43	94	34	42	42	63
Documentos Propuestos	-	-	-	5	1	4	2	-	1

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Socializaciones: Corredor Ambiental Rio Fucha: 5 socializaciones. Corredor Ambiental Rio Tunjuelo I: 2 Socializaciones. Conexión obra Juan Amarillo: 3 Socializaciones. Humedal Córdoba: 3 Socializaciones Corredor Ambiental Rio Arzobispo: 1 socialización. Parque San Rafael:



4.3.1 NUESTRA COMUNIDAD

Frente a los temas y preocupaciones de la comunidad, la EAAB-ESP realiza en cada uno de los eventos que tiene contacto con la comunidad espacios de retroalimentación, mediante encuestas de satisfacción en los talleres y/o charlas de sensibilización y capacitación. Además, en las obras o intervenciones debe tener un ACUAPUNTO, lugar donde la comunidad puede tener información acerca de la obra y puede presentar sus PQR, eventualmente se reciben solicitudes de ciudadanos relacionados con la dotación de trabajadores de obra, así como adecuada señalización de las obras o intervenciones. De igual manera en los espacios distritales y locales se reciben quejas y/o reclamaciones que son tramitadas en las diferentes áreas de la Empresa.

Todas las obras o intervenciones que realiza la EAAB-ESP deben tener la Matriz de Valoración de Impactos debidamente firmada por los contratistas e interventoría, donde mediante una cuantificación valora los posibles impactos sociales (102-29), se deben cuantificar y después se realizan las posibles acciones para mitigar dichos impactos. Todo lo anterior va especificado en la Norma Interna de Servicio de la Empresa NS-038 denominada Manual de Impacto Urbano, que incluye el impacto social evaluado de manera mensual en cada una de las obras mediante el cumplimiento del Plan de gestión Social de cada obra (413-1, 413-2) y un componente ambiental que debe realizarse en todas las obras o intervenciones que realiza la EAAB-ESP de manera mensual en cada una de las obras mediante el cumplimiento del Plan Ambiental de cada obra (102-29, 413-1, 413-2).



4.3.1 NUESTRA COMUNIDAD

Todas las evaluaciones de impacto ambiental y social son retroalimentadas en las reuniones informativas (Reuniones de inicio, avance y finalización) que se hacen con la comunidad aferente a cada una de las intervenciones que ejecuta la Empresa. Además, en los informes mensuales de cada una de la obras en ejecución se deben presentar los cumplimiento de los Planes de Gestión Ambiental y Social respectivamente.



Frente a los comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables, el proceso de gestión social participa en las jornadas de sensibilización a las comunidades para incorporación de usuarios en ciclo provisional de facturación; en los cuales se informa el proceso de facturación ciclo I.

En lo que se refiere a la operación de los sistemas de abastecimiento de agua a la ciudad de Bogotá y a once (11) municipios de la sabana de Bogotá, las operaciones con impactos negativos significativos son nulos (413-2). Los espacios donde se realizan las actividades operativas son de propiedad de la Empresa, involucran grandes extensiones de terreno y se encuentran aislados y distantes de la presencia de terceros. Los impactos generados por afectación a terceros se dan cuando se realiza extracción de los lodos producto del tratamiento del agua potable, sin embargo, esta afectación se da cuando se realiza su extracción ´para ser dispuestos en el sitio final. Actividad que está próxima a presentarse por la necesidad de habilitar las lagunas de lodos dispuestas para su manejo y tratamiento después de varios años de operación. Adicionalmente, la EAAB-ESP cuenta para el caso del sistema de abastecimiento Chingaza con un Plan de Manejo Ambiental formulado para la etapa de operación, en el cual se definen las medidas de manejo ambiental para prevenir, controlar o mitigar, corregir y compensar los posibles impactos que se generen por las actividades, proyectos y obras del sistema Chingaza.

Dentro del programa de participación de las comunidades que desarrolla la Planta de tratamiento de Aguas Residuales Salitre Fase I, se resaltan las siguientes actividades con la comunidad (413-1, 413-2):

4.3.1 NUESTRA COMUNIDAD

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN:

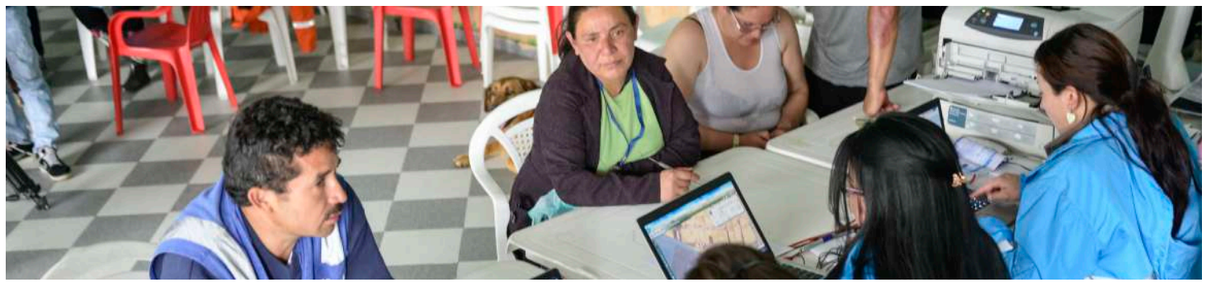
- Divulgación de 170 plegables con información general de la planta y 170 plegables técnicos para un total de 340 plegables informativos remitidos mediante correo electrónico a las personas que asistieron a las visitas guiadas/recorridos pedagógicos, charlas y/o talleres informativos.

- 4.735 visitantes al link PTAR El Salitre fase I en la página WEB de la EAAB-ESP, el cual contiene información de la PTAR El Salitre fase I.

- 3.554 personas participaron en visitas guiadas, recorridos pedagógicos, talleres, charlas, reuniones, ferias ambientales y jornadas de PTAR al barrio.

- Difusión del video institucional de la PTAR El Salitre fase I con las instituciones educativas, colegios, universidades, empresas y comunidades aledañas a la planta en las 90 visitas guiadas/recorridos pedagógicos realizados con la participación de 1.615 personas.

- Intervención medio de comunicación masiva mediante periodistas de las revistas STERN de origen Alemán y la Revista Dinero, así como el canal City TV y el Canal Capital con el objeto de conocer el proceso de tratamiento realizado en la planta.



- Participación en seminarios, ferias ambientales o congresos: La PTAR El Salitre fase I participó el día 20 de abril en un evento de celebración del día de la tierra programado por la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA y la policía local en el Parque Mirador de los Nevados ubicado en la localidad de Suba. En total asistieron veintiocho (28) personas. Posteriormente, los días 15 y 23 de agosto de 2018, se llevaron a cabo dos jornadas de PTAR al barrio Bolivia (localidad de Engativá) y Lisboa (localidad de Suba) con la participación de sesenta y dos (62) personas. A partir de la coordinación interinstitucional con la Alcaldía Local de Engativá, el día 26 de octubre de 2018, se llevó a cabo una Feria Ambiental en el colegio Álamos ubicado en el barrio Álamos Norte de la localidad de Engativá con la participación de sesenta (60) personas. Mediante las maquetas didácticas e interactivas de la PTAR El Salitre fase I, se dio a conocer el objeto y beneficios del proceso de tratamiento realizado a las aguas residuales provenientes de la zona norte de la ciudad en la PTAR El Salitre fase I. Así mismo, se brindó información relacionada con la importancia de disponer adecuadamente los residuos sólidos en la vivienda, calle y lugar de trabajo, usar de forma inteligente el alcantarillado y reciclar.

- Difusión de información por correo electrónico a 138 líderes de las juntas de acción comunal de los barrios, administradores de los conjuntos residenciales y/o residentes de las localidades de Suba y Engativá con el fin de dar a conocer información a la comunidad acerca de la PTAR El Salitre fase I, relacionada con la ubicación geográfica, historia, tratamiento, actividades de educación ambiental, visitas guiadas y gestión realizada para el tratamiento de las aguas residuales.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA:

- Monitoreo de olores con comunidad de la zona de influencia directa de la planta y sitio de manejo y disposición de biosólidos, los cuales se realizaron los días 8 de marzo (jornada diurna) y 9 de marzo de 2018 (jornada nocturna), 14 de junio (jornada diurna) y 15 de junio de 2018 (jornada nocturna), septiembre 13 (jornada diurna) y septiembre 14 (jornada nocturna), diciembre 6 (jornada diurna) y diciembre 7 (jornada nocturna). Los monitoreos de olores en el predio El Corzo, se realizaron los días: marzo 15 (jornada diurna) y marzo 16 de 2018 (jornada nocturna), junio 22 (jornada diurna) y junio 23 de 2018 (jornada nocturna), septiembre 20 (jornada diurna) y septiembre 21 (jornada nocturna), diciembre 13 (jornada diurna) y diciembre 14 (jornada nocturna). Los monitoreos de olores en el predio La Magdalena, se llevaron a cabo los días: 22 de marzo (jornada diurna) y 23 de marzo de 2018 (jornada nocturna), 28 de junio (jornada diurna) y 29 de junio de 2018 (jornada nocturna), septiembre 27(jornada diurna) y septiembre 28 (jornada nocturna), diciembre 20 (jornada diurna) y diciembre 21 (jornada nocturna).

  Los panelistas que participaron en los monitoreos de olores recibieron previo al recorrido la capacitación por parte de personal de laboratorio mediante la cual se explicó el diligenciamiento de los formatos de acuerdo a la percepción de olores (olor imperceptible, perceptible, molesto, ofensivo e insoportable). Para tal fin, se prepararon muestras con lodo y agua o con biosólido producido en la planta con una concentración de 0%, 25%, 50%, 75% y 100%.

- Atención de 14 visitas guiadas/recorridos pedagógicos con la participación de 212 personas de las comunidades residentes en el área de Influencia de la PTAR El Salitre fase I, predio La Magdalena y ciudadanía en general, los cuales se relacionan a continuación:



Tabla 95. Visitas guiadas/recorridos pedagógicos con comunidades 2018.

FECHA	COMUNIDAD	Nº DE PARTICIPANTES
Enero 25 de 2018	Visita comunidad barrio El Cortijo	2
Enero 30 de 2018	Fundación Canas con Respeto	15
Febrero 22 de 2018 Jornada mañana	Integrantes Colectivo Ambiental de Suba- CAS y estudiantes Colegio Ambiental de Suba.	21
Febrero 22 de 2018 Jornada tarde	Integrantes Colectivo Ambiental de Suba – CAS y ciudadanía en general.	17
Marzo 21 de 2018	Residentes barrio Lisboa	11
Mayo 8 de 2018	Residentes barrio Ciudad Tintal – AID del predio La Magdalena	24
Julio 23 de 2018	Comunidad y Secretaría Distrital de Ambiente	23
Septiembre 25 y 26	Fundación Natural Planet, IED La Violeta, Sopó Cundinamarca, Red Nacional de Jóvenes de Ambiente	35
Noviembre 15 y 17 de 2018	Grupo adulto mayor Canitas atléticas, comunidad barrio Lisboa y Verona	24
11 de diciembre de 2018	Secretaría de Integración Social- SDIS y residentes de las comunidades de las localidades de Bosa, Usme y Usaquén.	12
11 de diciembre de 2018	Secretaría de Integración Social- SDIS y residentes de las comunidades de las localidades de Bosa y Usme.	19
13 de diciembre de 2018	Junta de Acción Comunal – JAC del barrio Santa Rita de la localidad de Suba	9
TOTAL PARTICIPANTES VISITAS GUIADAS/RECORRIDOS PEDAGÓGICOS		**212**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Realización de dos talleres y/o reuniones dirigidas a líderes comunitarios: El primero se realizó el día 21 de marzo con la participación de 11 personas de la comunidad del barrio Lisboa acerca de la adecuada disposición de residuos sólidos y reciclaje y el segundo taller se desarrolló el día 11 de septiembre en el aula ambiental de la PTAR El Salitre fase I y fase II con la participación de 14 personas de la población adulto mayor del comedor comunitario Lisboa de los barrios Lisboa, Santa Cecilia, Villa Cindy, Santa Rita, San Pedro de Tibabuyes y Berlín de la localidad de Suba. Durante los talleres, los participantes conocieron la ruta del agua, ruta del desagüe, importancia de cuidar el recurso hídrico en la ciudad y el reciclaje. De otra parte, en los meses de enero a diciembre de 2018, se dio continuidad al desarrollo de las jornadas informativas de PTAR al barrio con las comunidades, las cuales se presentan a continuación:

Tabla 96. Jornadas PTAR al barrio 2018.

FECHA	COMUNIDAD	Nº DE PARTICIPANTES
Febrero 27 de 2018	Comunidad barrio Santa Cecilia – Localidad de Suba	25
Febrero 28 de 2018	Comunidad barrió Bolivia – Localidad de Engativá	27
Abril 12 de 2018	Residentes barrio Bolivia	8
15 y 23 de agosto de 2018	Comunidad barrio Bolivia- localidad de Engativá y barrio Lisboa- localidad de Suba	62
TOTAL PARTICIPANTES		**122**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

4.3.1 NUESTRA COMUNIDAD

- En el marco de las jornadas de PTAR al barrio Visita se visitaron las Juntas de Acción Comunal – JAC de la zona de influencia de los barrios Santa Cecilia y Lisboa ubicados en la localidad de Suba y Bolivia perteneciente a la localidad de Engativá. Durante las visitas, se brindó información relacionada con el proceso de tratamiento de la PTAR El Salitre fase I, ubicación de la planta, actividades de comunicación, participación comunitaria y educación ambiental realizadas con las comunidades. Así mismo, se indicaron las líneas de atención y comunicación de la PTAR El Salitre fase I.

EDUCACIÓN AMBIENTAL:

- Atención de 71 visitas y recorridos pedagógicos solicitados por las instituciones educativas – PTAR El Salitre fase I, donde participaron 1.345 asistentes, quienes fueron informados acerca del Plan de Saneamiento del Río Bogotá, manejo de las aguas residuales, historia de la PTAR El Salitre fase I, Plan de Manejo Ambiental - PMA, sistemas de seguridad industrial y salud en el trabajo aplicables a las labores de propias de la planta y en general acerca del proceso de tratamiento de las aguas residuales realizado en la PTAR El Salitre fase I.

- 28 charlas en los colegios Instituto San Basilio sede A y B ubicado en la localidad de Suba, jardín infantil El Pequeño Investigador, jardín infantil Momentos Felices y colegio Colsubsidio Ciudadela perteneciente a la localidad de Engativá e Institución Distrital Gabriel Betancourt Mejía sede B de la localidad de Kennedy con la participación de 889 estudiantes. De otra parte, en el marco del Proyecto de aprovechamiento de biosólido en la mezcla con suelo para la cobertura final del predio La Magdalena, se efectuaron 10 charlas informativas con la participación de 234 estudiantes de los niveles primero, segundo y tercero de primaria y grado sexto de bachillerato del colegio Gabriel Betancourt Mejía sede B ubicado en el barrio Ciudad Tintal de la localidad de Kennedy. Lo anterior, como parte de las actividades contempladas en el programa de Educación Ambiental, subprograma de Pedagogía Ambiental del Plan de Manejo Ambiental – PMA respecto al componente socioeconómico.

- Realización de 16 talleres dirigidos a niños menores de doce años en el aula ambiental de la PTAR El Salitre con la participación de 365 niños, donde se incluyeron temáticas de ruta del agua, ruta del desagüe y PTAR El Salitre fase I y fase II las cuales se realizaron mediante paneles expositivos, museo de la basura y banner de la PTAR fase II.

- Herramienta pedagógica – cartilla denominada: El saneamiento del río Bogotá, la cual va dirigida a los docentes que estuvieron presentes en las charlas informativas y/o talleres con los niños. El contenido temático de la cartilla corresponde a: Ruta del desagüe y uso inteligente del alcantarillado, tratamiento de las aguas residuales provenientes de la Cuenca El Salitre en la PTAR El Salitre fase I, Plan de Saneamiento del Río Bogotá, importancia del reciclaje, actividades de educación ambiental, participación comunitaria y juegos asociados a la función de la PTAR El Salitre fase I.

- Herramienta pedagógica – juego Recuperemos el río Bogotá, el cual es entregado en las charlas desarrolladas con los niños de las instituciones educativas y su objetivo es contribuir de manera lúdica a la promoción de hábitos orientados al cuidado del recurso hídrico, uso inteligente del alcantarillado y disposición adecuada de los residuos sólidos en la ciudad.

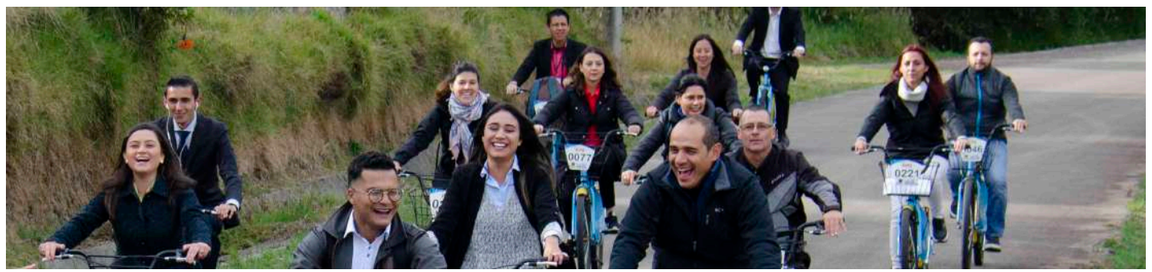
4.3.1 NUESTRA COMUNIDAD

Dentro de la gestión para la recuperación y mantenimiento del sistema hídrico de la ciudad se contempla un componente de gestión social, el cual se detalla en el procedimiento MPMI0201 y está estructurado en tres componentes que son: a) Información y Comunicación; b) Organización y Participación y; c) Educación y sensibilización. El enfoque de la gestión social está centrado en la apropiación social de los cuerpos de agua que conforman el sistema hídrico por parte de la ciudadanía, con especial importancia de las comunidades asentadas en el área de influencia de estos ecosistemas. Un aspecto que define las actividades para la recuperación y mantenimiento del sistema hídrico surge de los procesos de información y participación en donde las comunidades expresan sus necesidades entre las cuales se encuentran aspectos como la seguridad, el impacto por la disposición inadecuada de residuos sólidos y la presencia de ciudadanos habitantes de calle, entre otros. Estas necesidades se tienen en cuenta para definir los planes de trabajo interinstitucionales en estos cuerpos de agua (413-1).

Los procesos de participación de los grupos de interés cuentan con una estructura institucionalizada que parte de la territorialización del sistema hídrico de la ciudad. Dentro de los procesos de participación a partir de esta territorialización se encuentran las Mesas Territoriales de los Humedales, las Comisiones Ambientales Locales y las Mesas de Seguridad de los Humedales, los cuales se constituyen en espacios de interlocución formales en donde los diversos actores sociales presentan sus quejas o reclamaciones frente a las intervenciones de la Empresa en el sistema hídrico. En estos mismos espacios, que se realizan de manera periódica, se presentan posteriormente las respuestas y soluciones a los requerimientos presentados (413-1).

Durante el año 2018 se desarrollaron Mesas Territoriales para los humedales Juan Amarillo, La Vaca, El Tunjo, Techo, Jaboque, Conejera, Córdoba, Meandro del Say, Santa María del Lago y Torca Guaymaral; se realizaron Comisiones Ambientales en las Localidades de Kennedy y Suba. Un componente de la gestión social para la recuperación y mantenimiento de los humedales está centrado en el trabajo que se desarrolla con Ciudadanos Habitantes de Calle -CHC-, proceso que se desarrolla en el marco de la coordinación interinstitucional con entidades como las Alcaldías Locales, la Secretaría Distrital de Integración Social -SDIS y el IDIPROM. Durante el año 2018 se realizaron procesos de trabajo con habitantes de calle en los humedales Jaboque y Vaca (413-1).

Los impactos negativos relacionados con la gestión de la Empresa en el sistema hídrico se derivan de las diversas actividades que se realizan para la recuperación y mantenimiento de este sistema, entre las cuales se encuentran la adecuación hidrogeomorfológica, el manejo silvicultural, la recuperación de zonas de manejo y preservación ambiental y las actividades de mantenimiento, entre otras. Un factor estructural de impacto en las comunidades está en la divergencia de visiones que existe ente las organizaciones ambientales y las entidades distritales sobre estos procesos de intervención. Un aspecto fundamental para el manejo de estos impactos es el de fortalecer los procesos participativos (413-1, 413-2).



4.3.2 CAMPAMENTO CIUDAD DE LOS SUEÑOS

Según los resultados de la Encuesta Bogotá Como Vamos, la ciudadanía presentó en 2017 un nivel de insatisfacción con la contaminación del agua, los ríos, quebradas y humedales de 76%. Para mitigar estos resultados y atendiendo una de sus responsabilidades, la EAAB-ESP ha promovido estrategias para la conservación del ambiente y especialmente del recurso hídrico, como en humedales, ríos y quebradas que conforman las cuatro cuencas, Tunjuelo, Fucha, Salitre Torca y Guaymaral, asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico en el Distrito.

Una de las estrategias se desarrolló con el grupo de interés "Academia e Investigación" particularmente con el sector educativo, ya que es un aliado para educar desde muy joven a la ciudadanía frente al cambio de conciencia en temas como el uso eficiente y ahorro del agua, buen uso del alcantarillado sanitario y pluvial, manejo de los residuos sólidos y el cuidado de los cuerpos de agua.

La estrategia permite promover el conocimiento, respeto y cuidado de los cuerpos de agua de la ciudad ubicados en los corredores ambientales y alrededores, formado una red de líderes juveniles por medio de experiencias vivenciales haciendo uso de actividades lúdicas y pedagógicas. Esta estrategia contribuye al cumplimiento de los programas "Calidad educativa para todos", "Infraestructura para el desarrollo del hábitat" y "Recuperación y manejo de la estructura ecológica principal" del Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020 "Bogotá Mejor Para Todos" y al objetivo estratégico "Aporte a la calidad de vida" del Plan General Estratégico 2016-2020 de la EAAB-ESP.

La estrategia se enfoca en atender cuatro necesidades. La primera necesidad se enmarca en la responsabilidad que ha asumido la Alcaldía de Bogotá, la EAAB-ESP, La Secretaría Distrital de Educación, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, de entregar resultados cada vez más palpables del trabajo que se hace con las niñas, niños y jóvenes de cada una de las 20 localidades de Bogotá. La segunda necesidad, la ampliación y el fortalecimiento de las redes de líderes juveniles del circuito ambiental, en donde se restablezca la idea de fomentar el respeto y el cuidado de todos los cuerpos de agua, a partir de procesos educativos y vivenciales. La tercera necesidad, crear conciencia de la importancia del manejo inteligente del tiempo libre a través de actividades, recreativas, deportivas y lúdicas. La cuarta necesidad, enviar un mensaje directo frente al tema de la inclusión en cada uno de los proyectos que convoquen espacios juveniles y comunitarios.



4.3.2 CAMPAMENTO CIUDAD DE LOS SUEÑOS

La estrategia campamentos “La Ciudad de los Sueños”, es un aula abierta que vincula de manera transversal los saberes de cada una de las líneas pedagógicas (1. Ciencia y tecnología, 2. Deporte, 3. Arte y cultura, 4. Ambiente, 5. Oralidad, lectura y escritura), usando como metodología el Centro de Interés, el cual tiene como propósito aportar al fortalecimiento de competencias socioemocionales, comunicativas, ciudadanas y cognitivas en el marco de una ciudad educadora, que vincula diversidad de escenarios con el fin de potenciar aprendizajes para la vida en todo contexto y lugar.

Los campamentos se desarrollan con jóvenes de los colegios públicos de Bogotá de los grados 8° y 9° entre los 12 y 16 años, con lo cual se potencia el conocimiento, la actitud crítica, el análisis, la proyección de ideas, preguntas y supuestos que surgen al viajar por rutas cercanas a la ciudad educadora facilitando la exploración alrededor del territorio de la sabana de Bogotá, y reconociendo su riqueza histórica, cultural, económica, ambiental y social e importancia para el desarrollo de la ciudad. Las estrategias de integración curricular que se desarrollen desde estos grados deben estar encaminadas a fortalecer en los estudiantes su capacidad de definición, interpretación, análisis y proposición de soluciones a problemas cotidianos y a desarrollar nuevos y mejores aprendizajes, acordes con las necesidades, intereses y particularidades del contexto.

Para la ejecución de la estrategia se realizan salidas pedagógicas cada una con 220 estudiantes de cuatro colegios oficiales y dos docentes acompañantes por institución, con una duración de tres días partiendo a las 5:30 AM desde cada una de las instituciones educativas participantes hacia el embalse San Rafael ubicado en el municipio de la calera ó el embalse Tominé ubicado en el municipio de Sesquilé.

El alcance de los campamentos se enmarca en el fortalecimiento del proceso de elección de proyecto de vida, el empoderamiento de las instituciones respecto a proyectos pedagógicos o transversales que generen impacto en la comunidad educativa, la interconexión de proyectos comunes a diferentes IED para construir redes y comunidades de saber, fortalecimiento en los estudiantes su papel como cuidadores del planeta y el desarrollo en los docentes de herramientas pedagógicas alternativas al salón de clases. Estos campamentos se desarrollaron a través de cuatro fases: Planeación, convocatoria, ejecución y evaluación.



4.3.2 CAMPAMENTO CIUDAD DE LOS SUEÑOS

La fase de Planeación consiste en la socialización de la propuesta pedagógica al operador y entidades participantes, incluyendo la inducción en el formato de diseño de actividades pedagógicas, protocolos de seguridad y emergencia; la elaboración del cronograma de ejecución de los campamentos programados de acuerdo con el calendario escolar y disponibilidad de las entidades participantes y la definición de las líneas pedagógicas que se incluirán para plantear las actividades que construya el operador de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría de Educación Distrital. La fase de convocatoria incluye la selección de las instituciones educativas distritales que participaran, mediante la invitación de rectores de instituciones convocadas y la citación a reunión de socialización con los rectores que asistirán a cada campamento de acuerdo a las fechas asignadas. En esta sesión se establecerán acuerdos y compromisos que deben cumplir los rectores de dichas instituciones. La fase de ejecución comprende todas las acciones que incluyen la intervención de la Secretaría de Educación Distrital en conjunto con el operador del campamento y los trámites administrativos necesarios. Inicia con reunión con la participación de docentes asistentes, estudiantes participantes y acudientes en cada una de las instituciones educativas, donde se socializan todos los aspectos pedagógicos y logísticos, así como las dinámicas desarrolladas en el componente. Una vez los participantes se encuentren en el escenario previsto para el desarrollo del campamento, los docentes participantes deberán llamar a lista verificar los listados de reporte de población Vs estudiantes asistentes y reportar la información consolidada al operador y a los representantes de la Secretaría de Educación Distrital, quienes verifican que las actividades ejecutadas por el operador se desarrollen con los parámetros y especificaciones establecidas de acuerdo al formato de diseño de actividades pedagógicas suministrado. La fase de Evaluación es desarrollada por representantes de Secretaría de Educación Distrital, a través de un instrumento que permita dar cuenta de los resultados o saldo pedagógico que aporte el componente a las instituciones participantes.



4.3.2 CAMPAMENTO CIUDAD DE LOS SUEÑOS

Los principales beneficios han sido:

- Identificación y relacionamiento con los grupos de interés "Academia e investigación" y "Comunidad" para convertirlos en aliados frente al cuidado del recurso hídrico.
- Fortalecimiento del posicionamiento de la EAAB-ESP y su imagen corporativa con el fin de afianzar las relaciones de confianza con los participantes y su entorno.
- Divulgación y apropiación de la conservación del ambiente y especialmente del recurso hídrico, como en humedales, ríos y quebradas que conforman las cuatro cuencas, Tunjuelo, Fucha, Salitre Torca y Guaymaral, asegurando la sostenibilidad del recurso hídrico en el Distrito.
- Aprovechamiento del tiempo libre por parte de los participantes.
- Empoderamiento de las instituciones educativas respecto a proyectos pedagógicos institucionales o transversales que generen impacto en la comunidad educativa.
- Desarrollo de herramientas pedagógicas alternativas al salón de clases por parte de los docentes de las instituciones educativas participantes, a través de actividades con intencionalidad pedagógica en ámbitos relacionados con escenarios naturales mediante la realización de prácticas al aire libre.
- Creación y fortalecimiento de la red de líderes juveniles empoderados para la Construcción Bogotá Mejor para Todos, al desarrollar espacios de recreación enfocados a impactar en el autocuidado y respeto por sí mismo, en el desarrollo de potencialidades de liderazgo y en la generación de conocimiento y cuidado del sistema hídrico de Bogotá, al convertirse en multiplicadores ambientales.
- Interconexión de proyectos comunes a diferentes instituciones educativas distritales para construir redes y comunidades de saber.
- De febrero a octubre de 2018 se realizaron 16 campamentos, cada uno durante tres días y dos noches de viernes a domingo.
- Participaron 3.229 estudiantes de 8º y 9º grado, entre los 12 y 16 años (cada campamento con 200 estudiantes promedio) y 128 docentes (cada campamento con 8 docentes promedio) de las siguientes localidades: 399 (12,36%) Bosa, 364 (11,27%) Engativá, 309 (9,57%) San Cristóbal, 303 (9,38%) Usme, 282 (8,73%) Suba, 228 (7,06%) Rafael Uribe Uribe, 204 (6,32%) Kennedy, 200 (6,19%) Ciudad Bolívar, 157 (4,86%) Barrios Unidos, 145 (4,49%) Los Mártires, 136 (4,21%) Usaquén, 103 (3,19%) Puente Aranda, 102 (3,16%) Teusaquillo, 56 (1,73%) Tunjuelito, 52 (1,61%) Antonio Nariño, 50 (1,55%) Chapinero, 50 (1,55%) La Candelaria, 49 (1,52%) Santafé y 40 (1,24) Fontibón.

4.3.2 CAMPAMENTO CIUDAD DE LOS SUEÑOS

Participaron 64 instituciones educativas distritales (cada campamento con 4): El Salitre, El Rodeo, Paulo Freire, Pablo de Tarso, Orlando Higuita Rojas, Francisco de Paula Santander, Llano Oriental, Álvaro Gómez Hurtado, República de China, Julio Flórez, Manuela Beltrán, Cristóbal Colón, Prado Veraniego, Manuel Elkin Patarroyo, España, Tibabuyes Universal, Nuevo Horizonte, Canadá, El Cortijo Vianey, República de México, La Victoria, Los Alpes, Gabriel Betancourt Mejía, Marco Tulio Hernández, Eduardo Umaña Mendoza, Juan Francisco Berbeo, Codema, General Gustavo Rojas Pinilla, Quiroga Alianza, Friedrich Neumann, San Cristóbal Sur, Usminia, Hernando Durán Dussan, José Asunción Silva, Rafael Bernal Jiménez, Alexander Fleming, Antonio Van Uden, Ricaurte Concejo, Jaime Pardo Leal, San José Norte, Rodolfo Llinás, Gabriel García Márquez, Menorah, Andrés Bello, José Jaime Rojas, Antonio Baraya, Técnico Palermo, Veinte de Julio, Heladia Mejía, Villas del Progreso, Ciudad de Montreal, Eduardo Santos, Kimi Pernia Dominico, Simón Rodríguez, Manuel del Socorro Rodríguez, Leonardo Posada Pedraza, INEM Santiago Pérez, Luis López de Mesa, José Acevedo y Gómez, Filarmónico Jorge Mario, Silveria Espinosa de Rendón, Guillermo León Valencia, Juan del Corral, Integrado La Candelaria y Bravo Páez.

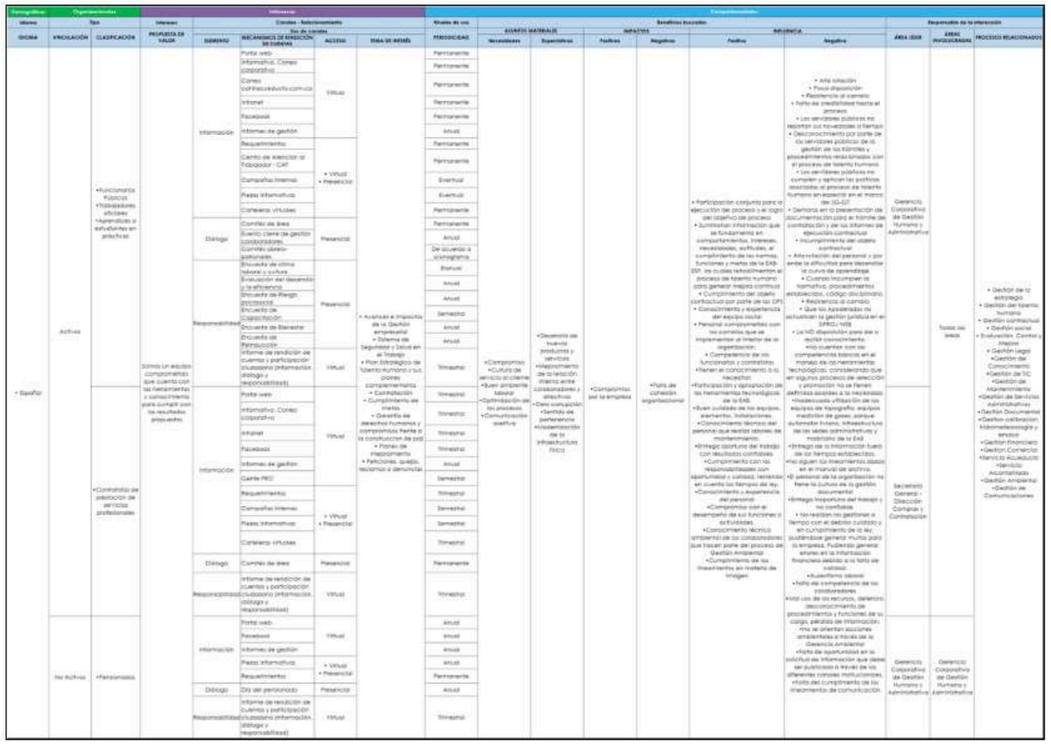


4.4 PRÁCTICAS LABORALES

4.4.1 NUESTROS COLABORADORES

A continuación se relaciona el detalle de la caracterización del grupo de interés “Colaboradores”.

Tabla 97. Caracterización grupo de interés: Colaboradores (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx

La EAAB-ESP de conformidad con el Artículo 29 del Acuerdo 11 de 2010, que establece el marco estatutario de la Empresa, las personas vinculadas a la planta de personal se clasifican únicamente en empleados públicos de libre nombramiento y remoción y trabajadores oficiales. Los trabajadores oficiales se pueden vincular mediante contrato de trabajo a término indefinido, contrato a término fijo o contrato a labor determinada. A 31 de diciembre de 2018 estuvieron vinculados 3.285 empleados, de los cuales 3.192 son trabajadores oficiales y 93 son empleados públicos de libre nombramiento y remoción.

Tabla 98. Número total de empleados vinculados por clase de contrato (102-8).

CLASE DE CONTRATO		NO. DE TRABAJADORES	%
Trabajadores Oficiales	Término Indefinido	1.518	46%
	Término Fijo	1.319	40%
	Labor Determinada	355	11%
	Total	**3.192**	**97%**
Empleados Públicos de libre nombramiento Y remoción	Vinculación Legal o Reglamentaria	93	3%
	Total	**93**	**3%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.1NUESTROS COLABORADORES

A 31 de diciembre de 2018 estuvieron vinculados 3.285 empleados, de los cuales 93 son directivos, 581 profesionales, 781 tecnólogos, 1.555 técnicos y 275 operativos.

Tabla 99. Número total de empleados vinculados por nivel (102-8).

CLASIFICACIÓN POR NIVEL		NO. DE TRABAJADORES	%
Directivos	2	1	3%
	4	14	
	6	12	
	8	66	
	Total	93	
Profesionales	20	156	18%
	21	181	
	22	244	
	Total	581	
Tecnólogos	30	111	24%
	31	198	
	32	472	
	Total	781	
Técnicos	40	193	47%
	41	315	
	42	1.047	
	Total	1.555	
Operativos	50	55	8%
	51	124	
	52	96	
	Total	275	

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

De los 93 Empleados Públicos vinculados como directivos se encontraban ubicados en 4 sedes:

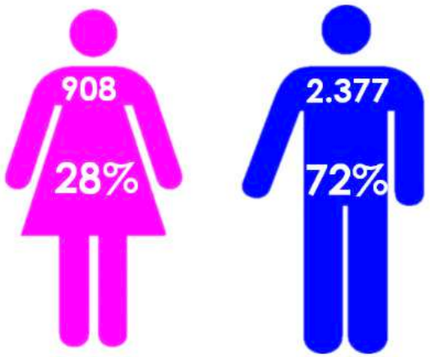
Tabla 100. Número total de directivos vinculados por sede (202-2).

SEDE	NO. DE TRABAJADORES	PORCENTAJE
Central de Operaciones	83	89,2%
Centro Operativo del Agua COA	3	3,2%
Subcentral Santa Lucía	4	4,3%
Subcentral Usaquén	3	3,2%
TOTAL GENERAL	93	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

A 31 de diciembre de 2018 estuvieron vinculados 3.285 empleados, de los cuales el 72% son hombres y el 28% mujeres.

Figura 41. Número total de empleados vinculados por tipo de género (102-8, 405-1).



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.1NUESTROS COLABORADORES

A 31 de diciembre de 2018 estuvieron vinculados 3.285 empleados, de los cuales 286 trabajadores son menores de 30 años, 1.806 se encuentran en el rango de 30 a 50 años y 1.193 son mayores de 50 años.

Tabla 101. Número total de empleados vinculados por rango de edad (102-8).

RANGO DE EDAD	NO. DE TRABAJADORES	%
Menores de 30 años	286	9%
Entre 30 y 50 años	1.806	55%
Mayores de 50 años	1.193	36%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Adicionalmente, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 rotaron 151 personas de 3.285 servidores públicos vinculados, lo cual corresponde a una tasa de rotación del 4.6% de la planta de personal vinculada en la vigencia señalada. A continuación se detalla la rotación de personal por género, rango de edad, tipo de contrato y nivel.

A 31 de diciembre de 2018 rotaron 151 trabajadores, de los cuales 135 son trabajadores oficiales y 16 son empleados públicos de libre nombramiento y remoción.

Tabla 102. Rotación de empleados vinculados por clase de contrato (401-1).

CLASE DE CONTRATO		NO. DE TRABAJADORES	%
Trabajadores Oficiales	Término Indefinido	23	15%
	Término Fijo	55	36%
	Labor Determinada	57	38%
	Total	**135**	**89%**
Empleados Públicos de libre nombramiento Y remoción	Vinculación Legal o Reglamentaria	16	11%
	Total	**16**	**11%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

A 31 de diciembre de 2018 rotaron 151 trabajadores, de los cuales 16 son directivos, 18 profesionales, 53 tecnólogos, 48 técnicos y 16 operativos.

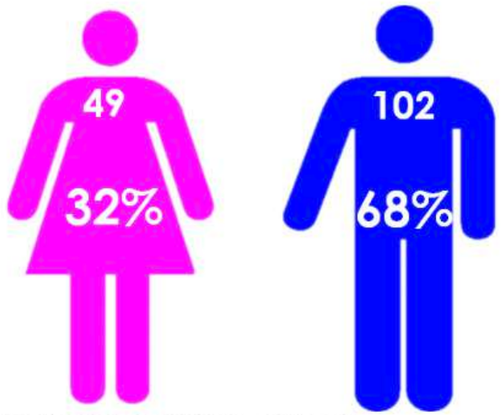
Tabla 103. Rotación de empleados vinculados por nivel (401-1).

CLASIFICACIÓN POR NIVEL		NO. DE TRABAJADORES	%
Directivos	4	4	3%
	6	4	3%
	8	8	5%
	Total	16	11%
Profesionales	20	3	2%
	21	3	2%
	22	12	8%
	Total	18	12%
Tecnólogos	30	1	1%
	31	23	15%
	32	29	19%
	Total	53	35%
Técnicos	40	5	3%
	41	12	8%
	42	31	21%
	Total	48	32%
Operativos	50	4	3%
	51	7	5%
	52	5	3%
	Total	16	11%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

A 31 de diciembre de 2018 rotaron 151 trabajadores, de los cuales el 68% son hombres y el 32% mujeres.

Figura 42. Número total de empleados vinculados por tipo de género (401-1, 405-1).



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

A 31 de diciembre de 2018 rotaron 151 trabajadores, de los cuales 24 son menores de 30 años, 81 se encuentran en el rango de 30 a 50 años y 46 son mayores de 50 años.

Tabla 104. Rotación de empleados vinculados por rango de edad (401-1).

RANGO DE EDAD	NO. DE TRABAJADORES	%
Menores de 30 años	24	16%
Entre 30 y 50 años	81	54%
Mayores de 50 años	46	30%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.1NUESTROS COLABORADORES

Adicionalmente, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 se vincularon 39 nuevos servidores públicos de 3.285 servidores públicos vinculados. A continuación se detalla la nueva vinculación por género, rango de edad, tipo de contrato y nivel. A 31 de diciembre de 2018 se vincularon 39 trabajadores, de los cuales 22 son trabajadores oficiales y 17 son empleados públicos de libre nombramiento y remoción.

Tabla 105. Vinculación de nuevos empleados por clase de contrato (401-1).

CLASE DE CONTRATO		NO. DE TRABAJADORES	%
Trabajadores Oficiales	Término Indefinido	2	5%
	Término Fijo	0	0%
	Labor Determinada	20	51%
	Total	**22**	**56%**
Empleados Públicos de libre nombramiento Y remoción	Vinculación Legal o Reglamentaria	17	44%
	Total	**17**	**44%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.



A 31 de diciembre de 2018 se vincularon 39 trabajadores, de los cuales 17 son directivos, 11 profesionales, 1 tecnólogo, 8 técnicos y 2 operativos.

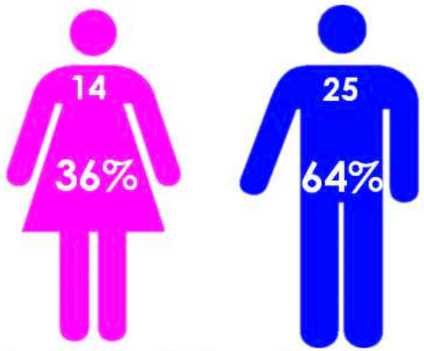
Tabla 106. Vinculación de nuevos empleados por nivel (401-1).

CLASIFICACIÓN POR NIVEL		NO. DE TRABAJADORES	%
Directivos	4	2	5%
	6	1	3%
	8	14	36%
	Total	**17**	**44%**
Profesionales	20	7	18%
	22	4	10%
	Total	**11**	**28%**
Tecnólogos	32	1	3%
	Total	**1**	**3%**
Técnicos	41	5	13%
	42	3	8%
	Total	**8**	**21%**
Operativos	52	2	5%
	Total	**2**	**5%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

A 31 de diciembre de 2018 se vincularon 39 trabajadores, de los cuales el 64% son hombres y el 36% mujeres.

Figura 43. Vinculación de nuevos empleados por tipo de género (401-1, 405-1).



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.1NUESTROS COLABORADORES

A 31 de diciembre de 2018 se vincularon 39 trabajadores, de los cuales 5 son menores de 30 años, 30 se encuentran en el rango de 30 a 50 años y 4 son mayores de 50 años.

Tabla 107. Vinculación de nuevos empleados por rango de edad (401-1).

RANGO DE EDAD	NO. DE TRABAJADORES	%
Menores de 30 años	5	13%
Entre 30 y 50 años	30	77%
Mayores de 50 años	4	13%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Dentro del grupo de interés "Colaboradores" se encuentra el grupo de contratistas de prestación de servicios persona natural. A 31 de diciembre de 2018 estuvieron vinculados 802 contratistas de prestación de servicios persona natural, de los cuales 423 son hombres y 379 son mujeres (102-8, 405-1).

De conformidad con las categorías de honorarios establecidas en la Resolución 176 de 2012, a continuación se relaciona el total de contratistas de prestación de servicios persona natural por cada categoría.



Tabla 108. Número total de contratistas de prestación de servicios persona natural por categoría (102-8).

CATEGORÍA	NO. CONTRATISTAS	%
1. Asesor	21	2,62%
2. Asesor II	23	2,87%
3. Profesional Experto	29	3,62%
4. Profesional Especializado I	134	16,71%
5. Profesional Especializado II	77	9,60%
6. Profesional con experiencia I	86	10,72%
7. Profesional con experiencia II	93	11,60%
8. Profesional	73	9,10%
9. Tecnólogo	48	5,99%
10. Técnico o Auxiliar de Ingeniería	65	8,10%
11. Auxiliar I	146	18,20%
12. Auxiliar II	4	0,50%
No Aplica	3	0,37%
TOTAL	802	100%

Fuente: Secretaría General.

A 31 de diciembre de 2018 estuvieron vinculados 802 contratistas de prestación de servicios persona natural, de los cuales 211 son menores de 30 años, 453 se encuentran en el rango de 30 a 50 años y 138 son mayores de 50 años.

Tabla 109. Número total de contratistas de prestación de servicios persona natural por rango de edad (102-8).

RANGO DE EDAD	NO. DE CONTRATISTAS	%
Menores de 30 años	211	26%
Entre 30 y 50 años	453	56%
Mayores de 50 años	138	17%

Fuente: Secretaría General.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 de los 802 contratistas de prestación de servicios persona natural se vincularon 363 nuevos contratistas, de los cuales 203 son hombres y 160 son mujeres (401-1, 405-1). De conformidad con las categorías de honorarios, a continuación se relaciona el total de nuevos contratistas por cada categoría.



Tabla 110. Número total de nuevos contratistas de prestación de servicios persona natural por categoría (401-1).

CATEGORÍA	NO. CONTRATISTAS	%
1. Asesor	12	3,31%
2. Asesor II	16	4,41%
3. Profesional Experto	13	3,58%
4. Profesional Especializado I	57	15,70%
5. Profesional Especializado II	30	8,26%
6. Profesional con experiencia I	31	8,54%
7. Profesional con experiencia II	38	10,47%
8. Profesional	32	8,82%
9. Tecnólogo	28	7,71%
10. Técnico o Auxiliar de Ingeniería	26	7,16%
11. Auxiliar I	75	20,66%
12. Auxiliar II	4	1,10%
No Aplica	1	0,28%
TOTAL	363	100%

Fuente: Secretaría General.

4.4.1NUESTROS COLABORADORES

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 de los 802 contratistas de prestación de servicios persona natural se vincularon 363 nuevos contratistas, de los cuales 116 son menores de 30 años, 197 se encuentran en el rango de 30 a 50 años y 50 son mayores de 50 años.

Tabla 111. Número total de nuevos contratistas de prestación de servicios persona natural por rango de edad (401-1).

RANGO DE EDAD	NO. DE CONTRATISTAS	%
Menores de 30 años	116	32%
Entre 30 y 50 años	197	54%
Mayores de 50 años	50	14%

Fuente: Secretaría General.



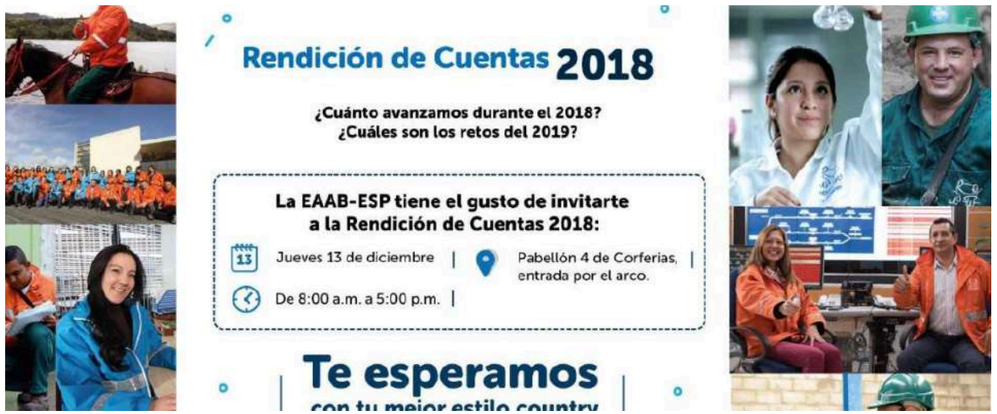
4.4.2 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS COLABORADORES (102-43, 102-44)

Se estableció un espacio de interlocución directa para el grupo de interés de la EAAB-ESP "Colaboradores" (Empleados públicos, trabajadores oficiales con vinculación laboral a término indefinido, fijo y labor, pasantes y aprendices), en el cual se presentó un informe de los avances institucionales, los resultados de la gestión y los principales logros obtenidos en la vigencia 2018 por la Empresa, el cual se realizó el 13 de diciembre de 2018 a través del evento de "Rendición de Cuentas a Colaboradores vigencia 2018". El evento de Rendición de Cuentas a Colaboradores vigencia 2018, se desarrolló en tres momentos: antes, durante y después.

ANTES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Circulares: El evento se reglamentó mediante las circulares 47 y 50 de 2018, con el fin de garantizar que los asistentes conocieran con anticipación los datos de la invitación, la fecha de realización, lugar, hora, objetivos del evento, grupo de interés y las reglas que debían tener en cuenta para participar en el ejercicio de rendición de cuentas a colaboradores vigencia 2018.

Divulgación: Con el fin de incentivar la participación de los colaboradores en el evento, la convocatoria se realizó del 3 al 12 de diciembre de 2018 mediante invitación y publicación de la información general sobre la Rendición de Cuentas a Colaboradores de la EAAB-ESP a través del correo electrónico informativo@acueducto.com.co, papel tapiz, e intranet de la Empresa.



Recepción de preguntas: Con el fin de atender las inquietudes, preguntas o sugerencias que tuvieran los servidores públicos, relacionadas con la gestión desarrollada por la EAAB–ESP en la vigencia 2018, se diseñó el formato "Rendición de Cuentas a Colaboradores 2018" y se habilitó hasta el 7 de diciembre de 2018 el correo electrónico rendiciondecuentaseaab@acueducto.com.co, como mecanismo para recibir información.

Análisis y clasificación de las preguntas recibidas: Las preguntas recibidas fueron clasificadas y agrupadas por temas con el fin de responder con la mayor claridad por parte del área competente, de acuerdo con el tema tratado.

DURANTE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Asistentes: Teniendo en cuenta que la actividad se llevó a cabo en jornada laboral, la asistencia al evento de Rendición de Cuentas a Colaboradores 2018 fue de carácter obligatorio. No obstante, existieron áreas que por necesidades del servicio reportaron los listados de los funcionarios que no pudieron asistir al evento. El evento contó con una alta participación, ya que el 78.5% de los funcionarios asistieron al evento, teniendo en cuenta que el 80% de la población de la Empresa se dedica a labores operativas.

Intervención nivel directivo: Fue el espacio destinado para que la Gerente General (e) y su equipo directivo presentaran los principales logros 2018 de la EAAB-ESP y los retos 2019, entre los cuales se encontraron:



Tabla 112. Principales logros 2018 EAAB-ESP.

ÁREA	LOGROS 2018
Gerencia General	• Obras para mejorar la calidad de vida de los bogotanos: ✓ Extracción de Tuneladoras. ✓ Avanzamos el 20% en el proyecto PTAR Canoas Fase II. ✓ Ejecutamos 193 Proyectos de construcción, renovación y rehabilitación de las redes ✓ Rehabilitación Línea Tibitoc Casablanca $62.051 millones ✓ Revestimiento de 2,8 kms en túneles de Chingaza. ✓ Invertimos 8.300 millones en rehabilitación de concretos planta El Dorado y Laguna.
Secretaría General	• Adjudicación contrato de vigilancia y seguridad privada alcanzando un ahorro de $463 millones. • Los medios de comunicación registraron 5.423 noticias de las cuales 4.715, equivalente al 87%, fueron positivas. • Ahorros de pauta para la divulgación de información corporativa¬ más de $38.031.490.520. • Implementación de Facebook. • Condiciones y términos de contratación que facilitan la participación de interesados.
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	• Ganadores premio Andesco, mejor empresa grande de servicios públicos domiciliarios. • Finalistas Premio Nacional de Alta Gerencia 2018. • Finalistas Premio BIZZ – "Contribución al crecimiento de la economía local y mundial". • Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la EAAB-ESP bajo la norma NTC-ISO 9001: 2015. • Primera gran empresa del sector en Colombia en implementación de la metodología de evaluación del desempeño AquaRating - BID.
Gerencia Corporativa Financiera	• Ingresos operacionales de la Empresa 1.7 billones. • Se han recaudado $ 1.54 billones, reduciendo la cartera en $23.832 millones. • Utilidades 2018 $437.403 millones. • Se logró la aprobación del presupuesto 2019 por 5,4 billones. • Certificación AAA.
Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	• Se estructuró el proyecto para proveer 1.260 cargos vacantes llegando a los acuerdos con las organizaciones sindicales. • Avance del 91% en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. • 3.520 metros de área intervenida para mejorar la infraestructura física de la Empresa. • Adquisición de 54 vehículos operativos. • $14.103 millones para préstamos de vivienda. • Entregamos 1.281 auxilios de guardería, primaria y educación especial. • 2.504 trabajadores y sus familias participaron en Fin de Semana en Familia. • Colegio Ramón B. J. en la categoría A (Superior), en el ranking de mejores colegios de Bogotá.

4.4.2 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS COLABORADORES (102-43, 102-44)

ÁREA	LOGROS 2018
Gerencia Jurídica	• Defensa judicial y administrativa de la Empresa en: 2.696 procesos judiciales y 177 actuaciones administrativas. • 367 conceptos jurídicos, 221 revisiones jurídicas, 54 asesorías verbales, 29 respuestas a derechos de petición, 39 publicaciones en Imprenta Distrital de actos administrativos de carácter general.
Gerencia Corporativa Ambiental	• Mantenimiento integral de 769 hectáreas de franja acuática y 364,80 hectáreas de franja terrestre en 15 humedales. • Se logró la protección y conservación de 684 especies de flora y 832 especies de fauna. • Se mantuvo por tercera vez la certificación de Carbono neutro para emisiones de gases efecto invernadero.
Gerencia Corporativa de Sistema Maestro	• Recibo y operación de la Planta Tibitoc a partir del 22 de marzo de 2018. • Ampliación PTAP Wiesner $118.165 millones. • Saneamiento del Río Bogotá. • Diseño de 8 corredores ambientales.
Gerencia de Tecnología	• Iniciamos el proceso de transformación digital de la EAAB con la construcción del Plan Estratégico de Tecnología. • Generación de información geográfica para los proyectos estratégicos. • Fortalecimiento de las capacidades consultivas. • Implementación de la herramienta para la proveeduría estratégica. • Actualización tecnológica Laboratorio de Agua. • Modernización maquinaria pesada, especializada y menor.
Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	• Nuevos servicios para Bogotá: Oficina Móvil, Kiosko en puntos de atención, Mensajes (SMS), Chat, Click to Call a través de la página web, Video Llamada Agendamiento de Citas. • 40 mil nuevos usuarios. • 234 procesos pedagógicos. • 46.3 kms de nuevas redes de acueducto, 40.8 kms de nuevas redes de alcantarillado. • 1.232 talleres de sensibilización y capacitación en temas de ruta del Agua, Ruta del Desagüe y Sistema Hídrico con 37.536 participantes. • 2.386 reuniones informativas con la comunidad. • 16 campamentos "La Ciudad de los Sueños".
Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos	• Se superó la emergencia sanitaria presentada del 1 al 11 de febrero de 2018. • Recolección y transporte: 5.088.828 Toneladas. • Barrido de áreas públicas: 8.621.395 Km. • Lavado de áreas públicas: 11.383.940 m2. • Corte de césped: 970.859.758 m2. • Árboles podados: 178.742. • Cestas instaladas: 1.085.

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Tabla 113. Principales retos 2019 EAAB-ESP.

RETOS 2019
• Continuar con el histórico plan de obras. Más de 900 mil millones de pesos en construcción, modernización y mantenimiento de redes de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial de Bogotá que mejoren y garanticen el servicio a los ciudadanos.
• Dejaremos consolidado y en ejecución el proyecto de los corredores ambientales (Sendero Las Mariposas, Sendero Juan Amarillo, Jaboque, Fucha, Tunjuelo y Parque San Rafael) para la conservación de los ecosistemas hídricos y para el disfrute de los bogotanos. Una inversión de más de 1 billón de pesos.
• Construcción de la PTAR Canoas, promesa y legado de la administración Bogotá Mejor para Todos para la descontaminación del Río Bogotá. Será la obra más grande contratada por la Empresa de Acueducto en su historia con una inversión de 4.5 billones de pesos. Con esta obra por fin tendremos un Río Bogotá limpio junto a los ríos urbanos: Tunjuelo, Fucha, Torca, Salitre y el río Soacha.
• Rehabilitación de la línea Tibitoc-Casablanca Fase II- inversión de más de 300 mil millones de pesos para garantizar el abastecimiento de agua para la ciudad hasta el 2032 a más de 8 millones de habitantes. Con agua de calidad y cantidad suficiente para la población de hoy y la futura."

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Evaluación evento: Al terminar el evento se entregó a los participantes la encuesta de evaluación del evento de Rendición de Cuentas a Colaboradores, con el fin de conocer su percepción en diferentes aspectos.

DESPUÉS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Informe de la rendición de cuentas a colaboradores: Producto del evento de "Rendición de Cuentas a Colaboradores 2018" se generó un informe.

Resultados evaluación eventos: La evaluación del evento contó con la participación de 765 servidores públicos, en la siguiente tabla se evidencian los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta de evaluación del evento de Rendición de Cuentas a Colaboradores 2018.



Tabla 114. Resultados encuesta evento rendición de cuentas a colaboradores 2018 EAAB-ESP.

PREGUNTAS	ESCALA	TOTAL	%
1. ¿Cree usted que la rendición de cuentas a colaboradores fue?	Excelente	241	32%
	Sobresaliente	296	39%
	Aceptable	219	29%
	TOTAL	756	100%
2. ¿Cómo se enteró del evento de rendición de cuentas a colaboradores?	Informativo	548	67%
	Carteleras virtuales	123	15%
	Compañeros de la EAAB-ESP	134	16%
	Otro	18	2%
	TOTAL	823	100%
3. ¿Los lineamientos de la circular 047 Rendición de Cuentas a Colaboradores vigencia 2018 fueron?	Claros	504	67%
	Confusos	113	15%
	No leí la circular	136	18%
	TOTAL	753	100%
4. ¿Creo que la rendición de cuentas a colaboradores le dio claridad sobre la gestión que realiza la EAAB-ESP?	Sí	590	80%
	No	143	20%
	TOTAL	733	100%
5. ¿Tuvo oportunidad para manifestar sus preguntas, inquietudes o sugerencias?	Sí	223	32%
	No	468	68%
	TOTAL	691	100%
6. ¿La información que se brindó en la rendición de cuentas a colaboradores fue?	Clara	258	35%
	Suficiente	247	34%
	Oportuna	157	21%
	Fácil de entender	73	10%
	TOTAL	735	100%
7. ¿La logística del evento fue?	Excelente	274	36%
	Sobresaliente	250	33%
	Aceptable	230	31%
	TOTAL	754	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.2 RENDIMOS CUENTAS A NUESTROS COLABORADORES (102-43, 102-44)

La herramienta de evaluación utilizada estaba compuesta por 7 preguntas donde cada enunciado contaba con escalas de valoración cualitativa para mayor comprensión por parte de los encuestados. Dentro de los resultados se destacan:

Pregunta 1: Se evidenció que el 71% de los trabajadores calificó el evento de rendición de cuentas de manera excelente y sobresaliente.

Pregunta 2: De acuerdo con el 67% de la población encuestada la manera más eficaz de comunicación utilizada por la Oficina de Imagen Corporativa fue a través de los informativos.

Pregunta 3: El 67% de los trabajadores evidenció que los lineamientos establecidos en la Circular No. 47 fueron claros, ya que comunicaban el objetivo principal y el desarrollo del evento.

Pregunta 4: El 80 % de los servidores públicos consideran que la información entregada en el evento sobre la gestión de la EAAB-ESP fue clara.

Pregunta 5: Aun cuando se estableció un mecanismo para generar preguntas, inquietudes o sugerencias por parte de los servidores públicos a través del correo electrónico rendiciondecuentaseaab@acueducto.com.co, el 68% de los trabajadores manifestaron no haber tenido oportunidad para presentar su opinión sobre el evento.

Pregunta 6: El 69% de los colaboradores encuestados consideran que la información que se brindó por parte de la Gerente General (e) y el grupo directivo en el evento de Rendición de Cuentas fue clara y oportuna.

Pregunta 7: Se evidenció en este ítem que no existe una diferencia significativa entre las tres escalas de valoración y la percepción de los participantes, ya que el 69% de los trabajadores consideró que la logística del evento fue excelente y sobresaliente.



4.4.3 BRINDAMOS LA MEJOR FORMACIÓN A NUESTROS COLABORADORES (404-1)

La formación de los servidores públicos de la EAAB-ESP se desarrolló en el marco del Plan Institucional de Capacitación 2018. A 31 de diciembre de 2018 se capacitaron 3.023 servidores públicos con un total de 18.017 horas de formación, de los cuales se capacitaron 949 mujeres y 2.074 hombres; 370 menores de 30 años, 1.694 entre 30 y 50 años y 959 mayores de 50 años.

Tabla 115. Estadísticas de capacitación por número de trabajadores, género y rango de edad.

GÉNERO	MENORES DE 30		ENTRE 30 Y 50		MAYORES DE 50		TOTAL	
	NO. DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	NO. DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	NO. DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	NO. DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN
Femenino	174	900	614	3.659,5	161	833	949	5.392,5
Masculino	196	1.007	1.080	7.021	798	4.589	2.074	12.617
TOTAL	**370**	**1.907**	**1.694**	**10.680,5**	**959**	**5.422**	**3.023**	**18.017**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.



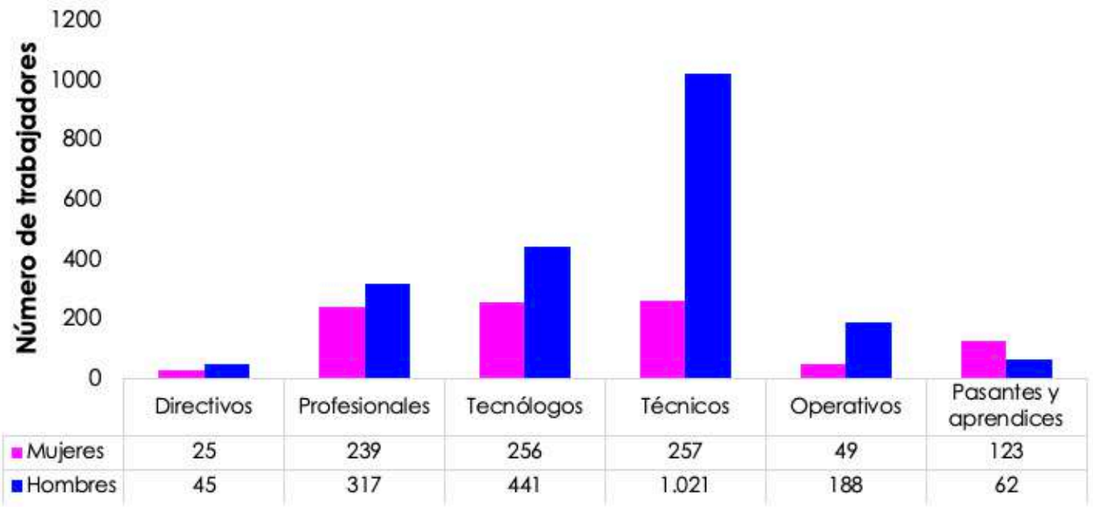
Tabla 116. Estadística de capacitación por número de trabajadores, género y nivel.

GÉNERO		FEMENINO		MASCULINO		TOTAL	
CLASIFICACIÓN POR NIVEL		NO. DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	NO. DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN	NO. DE TRABAJADORES	HORAS DE FORMACIÓN
Directivos	4	1	3	3	12	4	15
	6	2	28	4	15	6	43
	8	22	66	38	136	60	202
	Total	**25**	**97**	**45**	**163**	**70**	**260**
Profesionales	20	52	243	92	410	144	653
	21	73	411	106	513	179	924
	22	114	571	119	750	233	1.321
	Total	**239**	**1225**	**317**	**1.673**	**556**	**2.898**
Tecnólogos	30	41	215	64	220	105	435
	31	84	668	94	908	178	1.576
	32	131	1491	283	2508	414	3.999
	Total	**256**	**2374**	**441**	**3.636**	**697**	**6.010**
Técnicos	40	74	245	93	509	167	754
	41	60	255	229	1342	289	1.597
	42	123	509	699	3728	822	4.237
	Total	**257**	**1009**	**1.021**	**5.579**	**1.278**	**6.588**
Operativos	50	30	78	20	161	50	239
	51	12	68	94	629	106	697
	52	7	22	74	558	81	580
	Total	**49**	**168**	**188**	**1.348**	**237**	**1.516**
Pasantes y aprendices	70	93	385	51	152	144	537
	72	30	139	11	69	41	208
	Total	**123**	**524**	**62**	**221**	**185**	**745**
TOTAL		**949**	**5.397**	**2.074**	**12.620**	**3.023**	**18.017**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.3 BRINDAMOS LA MEJOR FORMACIÓN A NUESTROS COLABORADORES (404-1)

Figura 44. Capacitación por nivel y género.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

En la vigencia 2018 se realizaron 73 eventos de capacitación, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 117. Eventos de capacitación 2018 EAAB-ESP.

NO.	EVENTOS DE CAPACITACIÓN 2018
1	20 Congreso nacional e internacional de servicios públicos tic tv
2	38° Congreso colombiano de medicina del trabajo y salud ocupacional
3	4 Conversatorio de compras públicas
4	42 Jornadas colombianas de derecho tributario, derecho aduanero y comercio exterior
5	61 Congreso internacional ACODAL 2018
6	Aplicativo SUMIMAS S.A.S. suministro de tonner-servicios administrativos
7	Aspectos en el proceso de contratación y actualización de renta personas naturales
8	Cambios matriz de riesgos planes de tratamiento
9	Capacitación absentismos laborales
10	Capacitación aplicativo buen uso del sistema de alcantarillado
11	Capacitación aplicativo pedidos papelería
12	Capacitación COSO - ERM
13	Capacitación evaluadores - EDE taller concertación de compromisos laborales
14	Capacitación mini cargadores BOBCAT
15	Capacitación proceso gestión documental-manuales de gestión documental y política gestión documental
16	Capacitación uso y cuidado de vehículos -Suzuki-
17	Capacitación PQRS
18	Charla normatividad sobre riesgos en espacios confinados monitoreo de gases, evaluación y control-NS111 normatividad EPP

4.4.3 BRINDAMOS LA MEJOR FORMACIÓN A NUESTROS COLABORADORES (404-1)

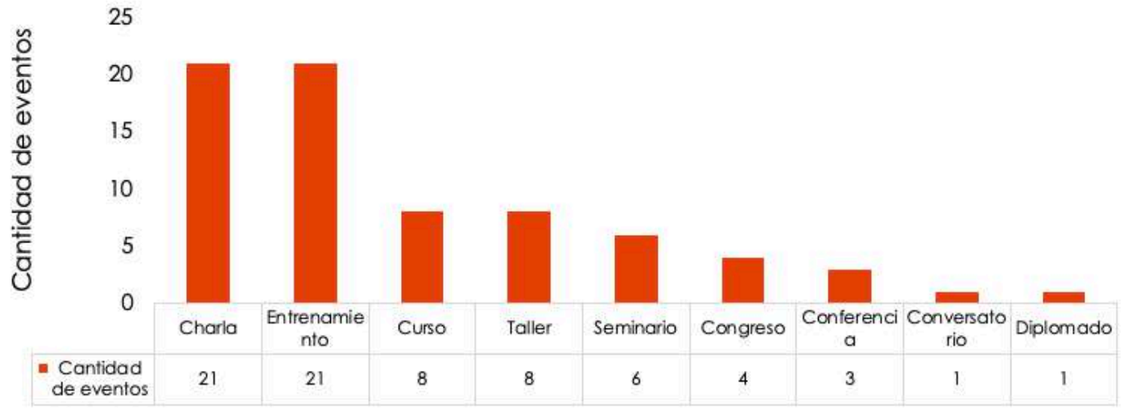
NO.	EVENTOS DE CAPACITACIÓN 2018
19	Charla prevención disciplinaria - plan anticorrupción
20	Cierre de actividades CORI
21	Conferencia clausura "programa de liderazgo "
22	Conferencia en tecnología sin zanja, métodos y normatividad
23	Conferencia lanzamiento código de integridad
24	Cumbre Colombia curso alturas avanzado
25	Cumbre Colombia curso alturas básico operativo
26	Cumbre Colombia curso reentrenamiento
27	Curso de fontanería
28	Curso de notariado
29	Curso de reentrenamiento trabajo seguro en alturas
30	Curso gestión estratégica del talento humano S.S.T sector público
31	Curso trabajo seguro en alturas
32	Diagnóstico Responsabilidad Social Empresarial - materia fundamental medio ambiente
33	Diplomados virtuales - Alcaldía Mayor
34	Enfoque ISO 9001:2015
35	Entrenamiento equipos succión presión vactor plus se
36	Entrenamiento y socialización plan estratégico de seguridad vial (PESV)
37	Espacios confinados
38	Gestión integral de procesos - Plan de sostenibilidad
39	Lanzamiento proyecto Ariba - proveeduría estratégica
40	Lecciones aprendidas y autocuidado - riesgo psicosocial
41	Módulo I - fundamentos de la supervisión e interventoría
42	Módulo II - planificación de la ejecución contractual
43	Módulo iii - desarrollo del acuerdo de voluntades
44	Modulo QM (gestión de calidad)
45	Operador grúa telescópica
46	Presentación entregables evaluación para el desarrollo y la eficiencia
47	Prevención disciplinaria - derecho de petición
48	Primeros auxilios
49	Programa de formación auditores internos
50	Promoción de la salud y prevención de la enfermedad
51	Redacción eficaz
52	Retroalimentación "programa de liderazgo - diagnóstico-"
53	Revisión plan de acción-veeduría distrital evaluación sistema de servicios a la ciudadanía
54	Riesgo químico
55	Seminario "Actualización acoso laboral y comités de convivencia"
56	Seminario en derecho disciplinario
57	Seminario en liderazgo y gestión de conflictos
58	Seminario taller de actualización pedagógica
59	Servicio al cliente
60	Sensibilización normas de competencia Sena
61	Socialización 11 normas técnicas de salud y seguridad en el trabajo
62	Socialización actualización RAS 2017
63	Socialización de la modificación de las normas técnicas NP-018, NT-006, NS-169 y NS-170
64	Socialización enfoque ISO 9001:2015
65	Socialización mapa seguimiento a PICCE zona 3
66	Socialización normas técnicas -SISTEC-
67	Socialización proyecto atención al cliente
68	Taller de contratación y compras
69	Taller entrenamiento seguridad vial
70	Taller salud emocional - autocuidado
71	Taller subsistema RSE: Autodiagnóstico ISO 26000 "derechos humanos"
72	Transferencia de conocimientos Tibitoc
73	Uso y cuidado de elementos de protección personal EPPS (casco para motos)

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.3 BRINDAMOS LA MEJOR FORMACIÓN A NUESTROS COLABORADORES (404-1)

A 31 de diciembre de 2018 se realizaron 73 eventos de capacitación presenciales entre charlas, entrenamientos, curso, talleres, seminarios, congresos, conferencias, conversatorios y diplomados.

Figura 45. Número de eventos de capacitación por modalidad.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

En cuanto a los programas desarrollados para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición (404-2), se han desarrollaron los siguientes:

PROGRAMA LIDERAZGO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y COMUNICACIÓN ASERTIVA – UNIVERSIDAD DE LA SÁBANA: Su enfoque se centra en consolidar el liderazgo, la comunicación asertiva y la gestión de conflictos como ejes de formación de competencias a través de la aplicación de técnicas de negociación, para darle un manejo adecuado al conflicto en diferentes contextos, tanto a nivel personal como profesional en los equipos de trabajo. El programa inicia en diciembre de 2018 y finaliza en el primer semestre de 2019, con actividades que se soportan en los resultados obtenidos en el estudio de liderazgo realizado por la firma Estrategia Human a un grupo de profesionales coordinadores de proceso, cuyo resultado recomienda reforzar competencias como el relacionamiento, la creación de redes (trabajo en equipo), persuadir e influir (comunicación asertiva).

Tabla 118. Número total de asistentes del programa de liderazgo de resolución de conflictos y comunicación asertiva con Universidad de la Sábana.

GRUPO	ÁREAS	ASISTENTES
1	Dirección Jurisdicción Coactivo	30
2	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	8
3	Control Interno	14
4	Dirección Activos Fijos	8
5	Dirección Servicios Informática	12
6	División Almacenes	9
7	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	16
8	Sintraemdes	15
	TOTAL	112

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.3 BRINDAMOS LA MEJOR FORMACIÓN A NUESTROS COLABORADORES (404-1)

PROGRAMA DE SEMINARIOS TÉCNICOS EN AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CON ACODAL: Tiene como finalidad capacitar al personal de la Empresa que desempeña funciones misionales buscando su actualización normativa y técnica en temas de agua potable y saneamiento básico, para así promover al interior de la Empresa un mejor desempeño, capacidad de respuesta y eficiencia en la gestión integral del agua. Estas actividades responden a la misionalidad de la EAAB-ESP y están enmarcadas en fomentar una capacitación continua de los procesos operativos.

Tabla 119. Número total de asistentes del programa de liderazgo de resolución de conflictos y comunicación asertiva con Universidad de la Sábana

GRUPO	ÁREAS	ASISTENTES
1	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	55
2	Gerencia Corporativa de Sistema Maestro	19
3	Gerencia de Tecnología	2
	TOTAL	112

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.



4.4.4 COMPROMETIDOS CON LA REMUNERACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

Los niveles salariales fueron aprobados por la Junta Directiva del EAAB - ESP mediante el Acuerdo 12 del año 2007, documento en el cual se determinó el nivel salarial (remuneración) y denominación de los cargos para los empleados públicos de libre nombramiento y remoción y para los trabajadores oficiales, el cual rige desde el 25 de junio del 2007 hasta la fecha (102-36).

Es importante señalar que los incrementos salariales están considerados en el marco de las Convenciones Colectivas de Trabajo vigentes (102-39, 202-1).

"ARTÍCULO 87 (SINTRASERPUCOL) y 183 (SINTRAEMSDES) INCREMENTO SALARIAL: Incremento Salarial en la EAAB-ESP:

La EAAB-ESP, incrementará los salarios a cada uno de sus trabajadores oficiales de la siguiente manera:
b. A partir del 1 de enero del año 2018 el incremento salarial anual será el mayor porcentaje entre el IPC y el Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMLMV) más uno punto cinco (1,5) puntos. El cual fue para el año en mención del 7,4%."

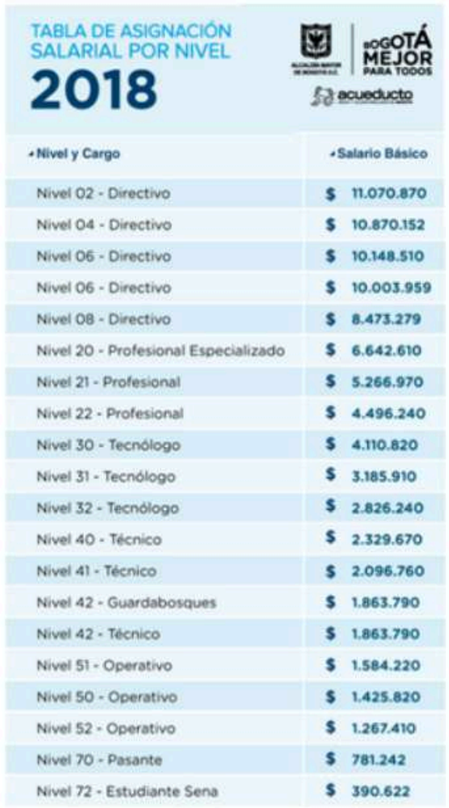
Por lo anterior, el grupo de interés que participa en la definición de la remuneración de los trabajadores oficiales son las Organizaciones Sindicales, las cuales cuentan con espacios en los cuales se pueden abordar dichos temas tales como los Comités de Desarrollo Humano y Empresarial (CODHES) y las mesas de negociación colectiva. En cuanto al último ajuste de niveles salariales se desarrolló en el marco del Comité de Desarrollo Humano y Empresarial, según consta en las actas 58 y 68 de 2006 y las actas 77, 78, 80, 81 y 82 de 2007. En este escenario se estudiaron, analizaron y concertaron criterios, así mismo se definieron directrices y recomendaciones para la modificación de la estructura organizacional y de la planta de cargos, lo cual incluyó el cambio de denominaciones y de los niveles salariales en el marco del proyecto del ajuste institucional (102-37).

La EAAB–ESP cuenta con una escala salarial que se estructura en 18 niveles salariales, la cual es publicada todos los años en la página web de la Empresa. Es importante señalar que la asignación salarial básica de los cargos de la EAAB-ESP no se determina por género, por lo que no existe diferencia siendo igual por niveles para hombres y mujeres (405-2).



4.4.4 COMPROMETIDOS CON LA REMUNERACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

Tabla 120. Asignación salarial para por nivel (102-38, 405-2).



Nivel y Cargo	Salario Básico
Nivel 02 - Directivo	$ 11.070.870
Nivel 04 - Directivo	$ 10.870.152
Nivel 06 - Directivo	$ 10.148.510
Nivel 06 - Directivo	$ 10.003.959
Nivel 08 - Directivo	$ 8.473.279
Nivel 20 - Profesional Especializado	$ 6.642.610
Nivel 21 - Profesional	$ 5.266.970
Nivel 22 - Profesional	$ 4.496.240
Nivel 30 - Tecnólogo	$ 4.110.820
Nivel 31 - Tecnólogo	$ 3.185.910
Nivel 32 - Tecnólogo	$ 2.826.240
Nivel 40 - Técnico	$ 2.329.670
Nivel 41 - Técnico	$ 2.096.760
Nivel 42 - Guardabosques	$ 1.863.790
Nivel 42 - Técnico	$ 1.863.790
Nivel 51 - Operativo	$ 1.584.220
Nivel 50 - Operativo	$ 1.425.820
Nivel 52 - Operativo	$ 1.267.410
Nivel 70 - Pasante	$ 781.242
Nivel 72 - Estudiante Sena	$ 390.622

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

En la siguiente tabla se puede observar el ratio de los niveles salariales de la EAAB-ESP respecto del salario mínimo vigencia 2018 (202-1).

Tabla 121. Ratio de la escala salarial frente al salario mínimo por nivel (202-1).

GRUPO/NIVEL		ASIGNACIÓN BÁSICA SALARIAL (A)	SALARIO MÍNIMO LEGAL 2018 (B)	DIFERENCIA (A-B)	RATIO ASIGNACIÓN SALARIAL VS SALARIO MÍNIMO	CANTIDAD DE SALARIOS MÍNIMOS (A/B)
Directivo	2	11.634.377	781.242	10.853.135	1389%	14,9
	4	11.456.053		10.674.811	1366%	14,7
	6	10.695.515		9.914.273	1269%	13,7
	8	8.929.989		8.148.747	1043%	11,4
Profesional	20	6.642.610		5.861.368	750%	8,5
	21	5.266.970		4.485.728	574%	6,7
	22	4.496.240		3.714.998	476%	5,8
Tecnólogo	30	4.110.820		3.329.578	426%	5,3
	31	3.185.910		2.404.668	308%	4,1
	32	2.826.240		2.044.998	262%	3,6
Técnico	40	2.329.670		1.548.428	198%	3,0
	41	2.096.760		1.315.518	168%	2,7
	42	1.863.790		1.082.548	139%	2,4
Operativo	50	1.584.220		802.978	103%	2,0
	52	1.267.410		486.168	62%	1,6

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Para el caso de los empleados públicos de libre nombramiento y remoción, es decir el nivel directivo, la definición de políticas de remuneración y su aumento es definido por Junta Directiva de la EAAB-ESP, de conformidad con los parámetros autorizados por los decretos presidenciales, por la Alcaldía Mayor de Bogotá y con el marco estatutario, anteriormente Acuerdo 11 de 2010 y actualmente Acuerdo 5 de 2019 que determinan los porcentajes de incremento de los empleados públicos anualmente de conformidad con la Ley 489 1998 (102-35, 102-36, 102-37, 102-39, 202-1).

De igual forma, la Junta Directiva mediante el Acuerdo 006 de 1995 adoptó el régimen legal para el reconocimiento de la prima técnica de la Empresa para los empleados públicos de libre nombramiento y remoción que corresponde al 50% de la asignación básica salarial que tenga el nivel directivo correspondiente, siempre y cuando se cumplan los requisitos y criterios establecidos en el citado acuerdo y aprobó los gastos de representación que solo aplican para el cargo de Gerente General de la EAAB-ESP (102-35).

4.4.4 COMPROMETIDOS CON LA REMUNERACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

En la siguiente tabla se detalla la escala salarial para el nivel directivo del que hacen parte los cargos de Gerente General, Secretario General, Gerentes Corporativos, Gerentes, Gerentes de Zona, Asesores, Directores y Jefes de Oficina Asesora.

Tabla 122. Asignación salarial para el nivel directivo (102-35).

TABLA DE ASIGNACIÓN SALARIAL POR NIVEL 2018

Nivel y Cargo	Salario Básico
Nivel 02 - Directivo	$ 11.070.870
Nivel 04 - Directivo	$ 10.870.152
Nivel 06 - Directivo	$ 10.148.510
Nivel 06 - Directivo	$ 10.003.959
Nivel 08 - Directivo	$ 8.473.279

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

En cuanto a políticas por concepto de indemnizaciones por despido (102-35), para el caso de los trabajadores oficiales las Convenciones Colectivas de Trabajo vigentes contemplan un artículo relacionado con la indemnización por terminación unilateral de contrato sin justa causa, así mismo considera los aspectos para realizar el cálculo para su aplicación. Es importante señalar que en la vigencia 2018 no se presentó ningún caso por despido sin justa causa.

En cuanto a los cargos de empleados públicos de libre nombramiento y remoción de conformidad con el Decreto 648 de 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública" que en el Artículo 2.2.11.1.2 de la declaratoria de insubsistencia, establece que "En cualquier momento podrá declararse insubsistente un nombramiento ordinario, sin motivar la providencia, de acuerdo con la facultad discrecional que tiene el nominador de nombrar y remover libremente sus empleados.", por lo anterior para los citados cargos no aplica la indemnización por despido (102-35).

De conformidad con el procedimiento MPEH1002P Gestión de Retiros, para el caso de los trabajadores oficiales se emite carta de preaviso de terminación del contrato suscrita por el Gerente General de la EAAB-ESP y se notifica con un (1) mes anticipación de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente. Aun cuando en las convenciones colectivas de trabajo vigentes se cuenta con un artículo que hace alusión a la terminación del contrato de los trabajadores oficiales, es importante señalar que no describe nada relacionado con la notificación por terminación del contrato (402-1).

Dado que la EAAB-ESP es una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente no maneja políticas por concepto de reembolsos (102-35).

Por otro lado, con la expedición del Acto Legislativo 01 de 2005 "Por el cual se adiciona el artículo 48 de la Constitución Política", la EAAB-ESP desde el 31 de julio de 2010 no causa el beneficio de pensión directa con la Empresa para los trabajadores oficiales, el cual estaba contemplado en la Convención Colectiva de Trabajo, razón por la cual la jubilación del personal con vinculación laboral en la Empresa se da de conformidad con el régimen legal aplicable (102-35).



4.4.4 COMPROMETIDOS CON LA REMUNERACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

La financiación de los pensionados directos de la EAAB-ESP con derecho reconocido con anterioridad al 31 de julio de 2010 conforme al Acto Legislativo 01 de 2005, los cuales en la actualidad son 3.500 se encuentra soportada su financiación en el Cálculo Actuarial y el Patrimonio Autónomo en Garantía de Pensiones. Para el año 2018 el cálculo actuarial, en el tema de obligaciones pensionales, tiene un valor de $4.012.797 millones de pesos, que incluye el cálculo del valor de las mesadas pensionales de los 3.500 pensionados directos de la Empresa teniendo en cuenta la expectativa de vida de cada uno de ellos, adicionalmente incluye el cálculo del % en salud-pos que debe pagar la Empresa por cada uno de estos pensionados y el costo del plan adicional de salud, que se reconoce a cada uno de ellos y sus familiares afiliados con base en la convención colectiva de trabajo. En este cálculo también se incluye la obligación legal que tiene la Empresa, con aproximadamente 4.000 ex trabajadores que prestaron servicios a esta entidad antes del 30 junio de 1995 y no se aportó a pensión por ellos, esto genera un costo incluido en el cálculo actuarial denominado bonos pensionales. (201-03)

El pago de las mesadas pensionales, bonos pensionales, aportes al POS y los costos del plan adicional a salud se soportan en el presupuesto general de la Empresa y según Decreto 941 del 2002, se constituyó un patrimonio autónomo en garantía para el pago de los pasivos pensionales, que según lo reportado en el cálculo actuarial en el 2018, tiene una reserva de $812.904.000 millones y está controlado bajo la supervisión de la EAAB-ESP. (201-03)



4.4.4 COMPROMETIDOS CON LA REMUNERACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

La EAAB–ESP en cumplimiento del Decreto Presidencial 010 de 2004 "Por el cual se cancela la autorización otorgada al Servicio Médico y Odontológico de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, ESP, para continuar prestando servicios de salud en los términos del Capítulo II del Decreto 1890 de 1995 y se ordena su liquidación" y en concordancia con las Convenciones Colectivas de Trabajo, cubre para los pensionados directos:

- El 12% del Plan Obligatorio de Salud (POS) a los pensionados, en la EPS a la cual se encuentran afiliados.
- La UPC adicional a los pensionados directos que tienen padres beneficiarios de salud.
- El valor del Plan Obligatorio de Salud (POS) que según el informe del cálculo actuarial vigencia 2018 cuesta 312.841 millones.
- El valor correspondiente al Plan Adicional de Salud (PAS) que tiene contratado la Empresa, que según el informe del cálculo actuarial vigencia 2018 cuesta 491.165 millones.

Para el caso de las personas que se pensionaron después del 1 de julio de 2010, el pensionado asume el 12% del POS, adicional a lo anterior esta población ya no cuentan con los beneficios antes señalados.

La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa en la vigencia 2018 y a la fecha no ha desarrollado o cuenta con planes de retiro, programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con impacto financiero relacionados con el tema de jubilación.



4.4.5 EVALUAMOS A NUESTROS COLABORADORES (404-3)

Con el fin de asegurar la transparencia en la evaluación del desarrollo y la eficiencia de los trabajadores de la EAAB - ESP, se establecieron los siguientes actores:

- **Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa:** Define el contratista y responsabilidades para las diferentes áreas durante el proyecto y en el proceso.
- **Contratista:** Empresa independiente que se encarga de diseñar la herramienta electrónica para crear la base de datos de evaluación, realizar el análisis de datos y la presentación de informes de brechas en los diferentes áreas, niveles y grupos donde se aplique la evaluación.
- **Evaluadores Principal y Acompañante:** Personas que están en la línea de mando del trabajador a evaluar y con contacto permanente con el trabajador, el hecho de que existan dos evaluadores asegura la objetividad de la evaluación.
- **Dirección Desarrollo Organizacional:** Se encarga de asegurar la disponibilidad de la herramienta y coordinar los procesos requeridos para realizar la evaluación.
- **Organización Sindical:** Participa en los procesos de concertación y evaluación con el fin de asegurar transparencia en dichos procesos, así como el derecho al reclamo por parte del trabajador.
- **Administrador del Proceso:** Funcionario de la Dirección Desarrollo Organizacional, con la autoridad para realizar cambios en el software, con el fin de mantener actualizada la información de los trabajadores, áreas, evaluadores.
- **Administrador Informático:** Funcionario designado por la Gerencia de Tecnología para responder por los requerimientos tecnológicos y de programación de la funcionalidad de la herramienta.
- **Administrador Local:** Gerente de Zona o Gerente Corporativo que tiene la potestad de modificar y actualizar información del formato de evaluación, en conjunto con el administrador del proceso.
- **Subcomité de Relaciones Industriales y CODHE:** Instancias definidas en el proceso para aprobar los criterios de evaluación, el instrumento y la funcionalidad del mismo, así como realizar la veeduría del proceso.



4.4.5 EVALUAMOS A NUESTROS COLABORADORES (404-3)

El proceso de evaluación del desarrollo y la eficiencia consta de las siguientes etapas:

- **Preparación:** En este proceso se define el grupo de trabajadores a ser evaluado, el evaluador principal y el evaluador acompañante, las habilidades técnicas que aplican a los diferentes tipos de cargos. Luego, se analiza el manual de funciones del cargo con el fin de determinar los compromisos a ser medidos y se establece la métrica con la cual se medirán. Por último, se graban los compromisos de cada uno de los trabajadores a ser evaluados, en la herramienta electrónica diseñada para tal fin, y son aprobados por la Dirección de Desarrollo Organizacional, asegurando que los compromisos cumplen con los criterios SMART para establecimiento de indicadores. De igual manera, se asocian al trabajador las habilidades organizacionales y técnicas correspondientes al cargo.

- **Prueba Piloto:** Como parte integral del proyecto y con la finalidad de generar los ajustes necesarios a la herramienta y los procesos requeridos para lograr la calificación de los trabajadores a término fijo, se realizó esta prueba piloto que incluyo más del 60% de los trabajadores a calificar y que permitió identificar mejoras en la conectividad del software y su inadecuado uso por parte de los evaluadores, así como mejoras en la concertación de los compromisos para asegurar una perfecta comprensión por parte del evaluado y el equipo evaluador. Realizados los ajustes y probados por la Dirección Desarrollo Organizacional se procedió a continuar con el proceso definitivo de evaluación.

- **Concertación:** Durante este período el evaluador principal informa al trabajador, quien es acompañado por representantes de la organización sindical, de los compromisos en que va a ser evaluado y se acuerdan conjuntamente las herramientas estadísticas con las cuales realizar la medición periódica del compromiso, por último, se establece la meta. La meta puede ser concertada entre los evaluadores y el evaluado, cuando por fuerza mayor el trabajador no pueda cumplir con la meta establecida. Al terminar el proceso se emite un documento que es firmado por el evaluado y el evaluador.

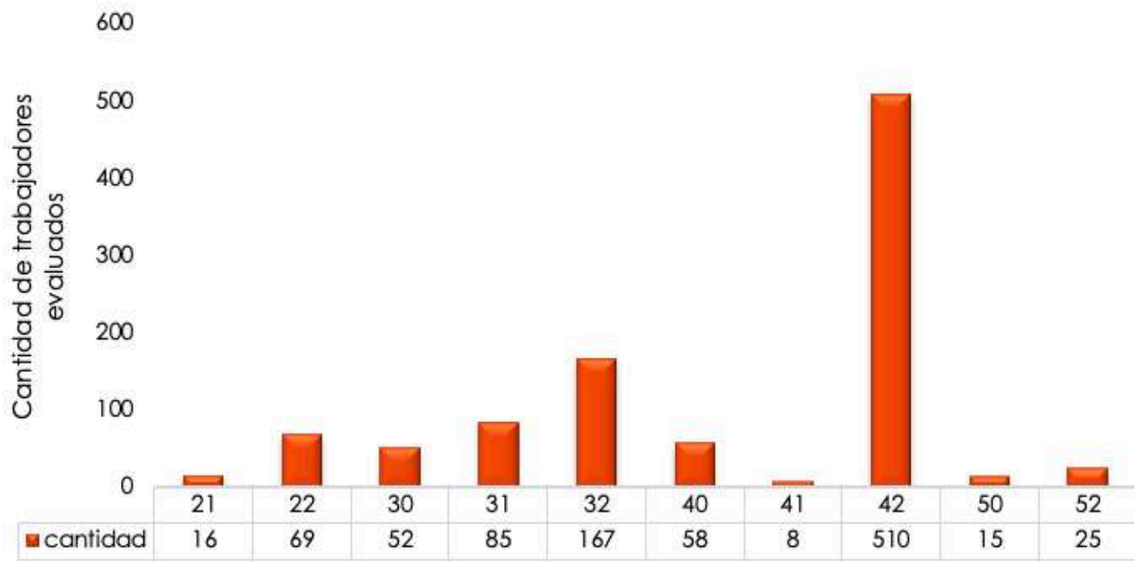
- **Evaluación:** Este momento es establecido con anticipación para asegurar la participación de los evaluadores, la organización sindical y el evaluado. En esta reunión se evidencian los soportes definidos en la concertación para ingresar los datos en la Herramienta. Al terminar el proceso se genera un documento donde se establecen compromisos para la mejora y es firmado por el evaluado y el evaluador, así mismo si por alguna razón el trabajador no está de acuerdo con la calificación o el proceso, puede escribir su inconveniente en el mismo documento.

- **Informe de Cierre de Brechas:** Este es un informe estadístico desarrollado por la consultoría y en él se analiza la información con el fin de determinar posibles desviaciones y los posibles planes de mejora para intervenir con planes de mejora a los diferentes grupos de evaluados.

4.4.5 EVALUAMOS A NUESTROS COLABORADORES (404-3)

En la vigencia 2018 se evaluaron 1.005 trabajadores oficiales con contrato a término fijo, de los cuales 645 son de género masculino, lo que representa el 64% de la población y el restante 36% corresponde a 360 mujeres. De los 1.005 trabajadores evaluados, 113 eran menores de 30 años, 744 entre los 30 y 50 años y148 evaluados que superan los 50 años. En la siguiente gráfica se puede observar los niveles evaluados y el porcentaje de población por nivel.

Figura 46. Número de trabajadores evaluados por nivel.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

En la siguiente tabla se detallan los resultados que registró la evaluación aplicada en la vigencia 2018, por área y por calificación, encontrando que el 86% de la población obtuvo una calificación excelente en su evaluación.

Tabla 123. Resultados evaluación del desarrollo y la eficiencia.

ÁREAS	INSATISFACTORIO	ACEPTABLE	SOBRESALIENTE	EXCELENTE	TOTAL
División Operación Comercial	1		69	470	540
División Atención al Cliente		4	37	149	190
Dirección Apoyo Comercial		15		109	124
Gerencia de Zonas			1	75	76
Dirección Servicio Comercial				34	34
Dirección Servicio Acueducto			14	3	17
Dirección Gestión Comunitaria				8	8
División Almacenes				7	7
Dirección Servicios Administrativos				4	4
Dirección Apoyo Técnico				3	3
División Alcantarillado				1	1
División Salud Ocupacional				1	1
TOTAL	**1**	**19**	**121**	**864**	**1.005**
PORCENTAJE	**0,1%**	**1,9%**	**12%**	**86%**	**100%**

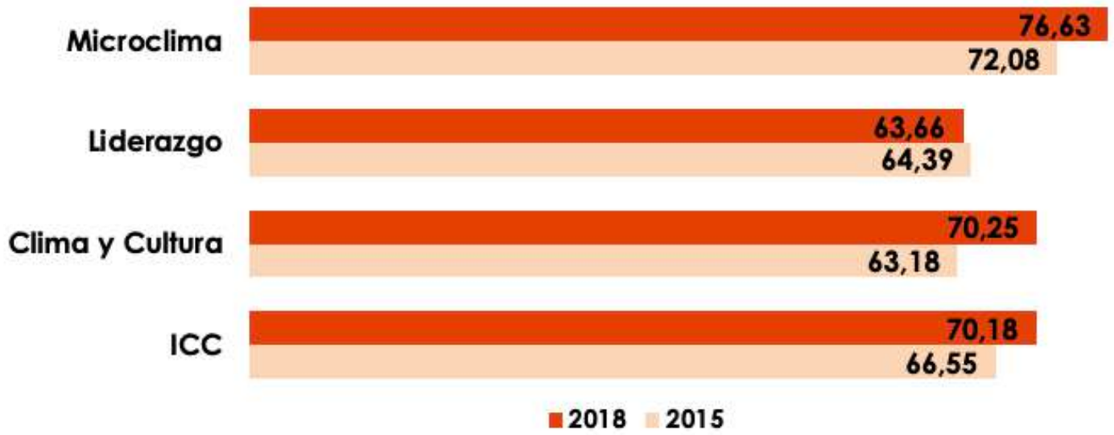
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Por otra parte, se realizó el estudio de clima y cultura organizacional, herramienta que permitió identificar entre otros aspectos, el nivel de apropiación y percepción de los valores al interior de la Empresa. Esta herramienta junto con las encuestas de satisfacción al cliente interno y usuarios y los concursos para las áreas administrativas y operativas, permitirán contar con todos los elementos para desarrollar el proceso de fortalecimiento de la cultura organizacional.

4.4.5 EVALUAMOS A NUESTROS COLABORADORES (404-3)

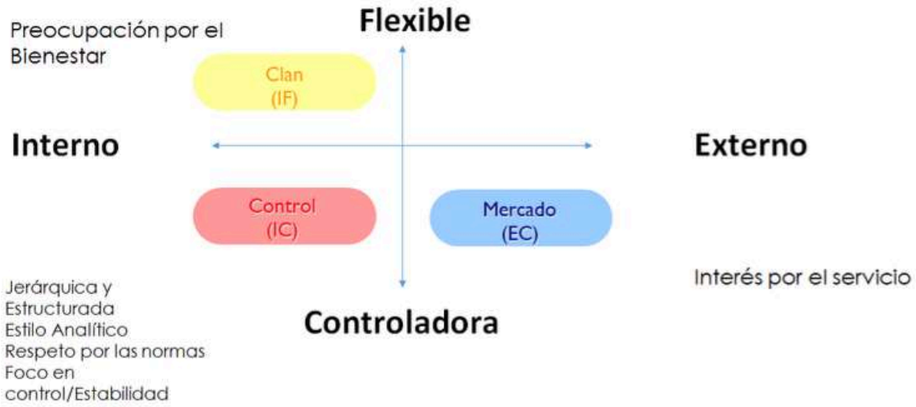
La aplicación del instrumento de medición del clima laboral y la cultura corporativa de la EAAB-ESP se realizó entre noviembre y diciembre de 2018 en las sedes de la empresa, donde participaron 2.337 colaboradores. El Índice de clima corporativo fue de 70,18%.

Figura 47. Resultados encuesta clima laboral y cultura organizacional.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Figura 48. Variables resultantes de la medición de cultura organizacional.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

En cumplimiento de la Ley 909 de 2004 se aplica la evaluación de competencias al nivel directivo, en el marco de los acuerdos de gestión, en la cual se consideran temas como orientación a resultados, orientación al usuario y al ciudadano, transparencia, compromiso con la organización, liderazgo, planeación, toma de decisiones, dirección y desarrollo de personal y conocimiento del entorno. No obstante lo anterior, las políticas de remuneración del nivel directivo (los empleados públicos de libre nombramiento y remoción) no está sujeta a la evaluación de competencias (102-35).

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo- COPASST de la EAAB-ESP se encarga de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de la Empresa (403-1). Dentro de las funciones que desarrolla el comité están (403-4):

- Proponer a la administración de la empresa la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación en Salud Ocupacional dirigidas a trabajadores, supervisores y directivos de la empresa o establecimiento de trabajo.
- Vigilar el desarrollo de las actividades que en materia de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial que debe realizar la empresa de acuerdo con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y las normas vigentes; proponer su divulgación y observancia.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y proponer al empleador las medidas correctivas a que haya lugar para evitar su ocurrencia. Evaluar los programas que se hayan realizado.
- Visitar periódicamente los lugares de trabajo e inspeccionar los ambientes, máquinas, equipos, aparatos y las operaciones realizadas por el personal de trabajadores en cada área o sección de la empresa e informar al empleador sobre la existencia de factores de riesgo y sugerir las medidas correctivas y de control.
- Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores, en materia de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial.
- Servir como organismo de coordinación entre empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la Salud Ocupacional.
- Tramitar los reclamos de los trabajadores relacionados con la Salud Ocupacional.
- Solicitar periódicamente a la empresa informes sobre accidentalidad y enfermedades profesionales.
- Mantener un archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen, el cual estará en cualquier momento a disposición del empleador, los trabajadores y las autoridades competentes, y las demás funciones que le señalen las normas sobre Salud Ocupacional.

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La inscripción y elección de los representantes de los trabajadores en el COPASST se realiza para un período de dos años. La Resolución 2013 de 1986 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en su Artículo 2 establece que el COPASST, estará compuesto teniendo en cuenta el siguiente criterio "De 1000 o más trabajadores, cuatro representantes por cada una de las partes."

Teniendo en cuenta lo anterior, para la vigencia 2018 el personal vinculado a la planta de personal fue de 3.285 trabajadores, por lo que la Empresa contó y cuenta a la fecha con 4 representantes de los trabajadores y 4 de la administración con sus respectivos suplentes, que para el caso cobijan las actividades administrativas y operativas de la EAAB-ESP (403-1).



Tabla 124. Representante del COPASST (403-1).

NOMBRES	CARGO	CALIDAD	REPRESENTACIÓN
Juan Camilo Motta Ospina	Director Salud	Titular	Administración
Mary Yazmín Vergel Cardozo	Directora Gestión de Calidad y Procesos	Titular	Administración
Natalia Inés Ayala Blandón	Gerente Zona 2	Titular	Administración
William Alberto Sastoque Jiménez	Gerente de Tecnología (E)	Titular	Administración
Bernardo Hernández Castillo	Jefe División de Salud Ocupacional	Suplente	Administración
María Alexandra Sandoval Concha	Asesor Gerencia Jurídica	Suplente	Administración
Ivonne Navarro Pérez	Jefe División Centro de Control	Suplente	Administración
Diego Alexander Gutiérrez Bohórquez	Director Ingeniería Especializada	Suplente	Administración
Marco Antonio Barón Peralta	Auxiliar Administrativo	Titular	Trabajadores
Javier Armando Millán García	Ayudante Operativo	Titular	Trabajadores
Alexander Merchán Carantonio	Auxiliar Operativo	Titular	Trabajadores
Guillermo Alberto Ceballos	Auxiliar Topografía	Titular	Trabajadores
Ciro Albeiro López Alarcón	Profesional	Suplente	Trabajadores
Julio Hernando Orozco Henao	Ayudante	Suplente	Trabajadores
Jesús Alberto Giraldo Hernández	Tecnólogo Administrativo	Suplente	Trabajadores
Carlos Arturo Bernal Jaramillo	Médico	Suplente	Trabajadores

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Es importante señalar que 100% de los servidores públicos con vinculación laboral son objeto de control por parte de la Empresa en temas relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores. A continuación se relacionan estadísticas de accidentalidad para 2018. Se evidencia en la base de datos de accidentalidad del año 2018 que se presentaron 166 accidentes de trabajo, 131 en hombres y 35 en mujeres categorizados así:

Figura 49. Número de accidentes de trabajo (403-2).



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

De los 166 accidentes de trabajo, 157 accidentes laborales fueron trabajadores oficiales con contrato a término indefinido, fijo y labor, 2 accidentes laborales en contratos de aprendizaje y los 7 restantes corresponden a contratos de prestación de servicios. Los niveles con mayor porcentaje de accidentalidad son los técnicos que suman el 68.6% del total, seguido por el nivel operativo con el 16,4% y el nivel de tecnólogo con el 10.7% (403-2, 403-3).

Tabla 125. Número de accidentes de trabajo por nivel (403-2, 403-3).

NIVEL		ACCIDENTES DE TRABAJO POR NIVEL	%
Profesional	22	4	2,5%
Tecnólogo	30	4	2,5%
	31	2	1,3%
	32	11	6,9%
Técnico	40	9	5,7%
	41	13	8,2%
	42	87	54,7%
Operativo	50	8	5,0%
	52	18	11,3%
Pasantes y Aprendices	70	3	1,9%
TOTAL		159	100,0%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

De los 166 accidentes de trabajo, 38 fueron en trabajadores menores de 30 años, 80 entre 30 y 50 años y 48 mayores de 50 años. En la siguiente tabla se detalla la accidentalidad por Gerencias, es importante señalar que la operación de la EAAB-ESP no solo se desarrolla en las sedes administrativas y operativas, dado que la operación se desarrolla en la ciudad de Bogotá y los lugares en donde se requiera la presencia de los funcionarios (403-3).

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Tabla 126. Número de accidentes de trabajo por áreas (403-2, 403-3).

CENTRO DE COSTO	GERENCIA	TOTAL ACCIDENTES LABORALES POR MES	%
10200	General	0	0%
15100	Jurídica	0	0%
12100	Planeamiento y Control	0	0%
13100	Financiera	2	1%
14100	Gestión Humana y Administrativa	5	3%
25100	Sistema Maestro	11	7%
26100	Tecnología	8	5%
24100	Ambiental	4	2%
50100	Residuos Sólidos	0	0%
30100	Servicio al Cliente	8	5%
31100	Zona 1	28	17%
32100	Zona 2	22	13%
33100	Zona 3	22	13%
34100	Zona 4	35	21%
35100	Zona 5	21	13%
TOTAL		166	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

La descripción o reporte de investigación se realiza bajo los parámetros de la Resolución 1401 de 2007. De igual forma las investigaciones son realizadas en los términos de la citada norma y con la gestión de facilitadores en seguridad y salud del área a la que corresponda el trabajador. Con el fin de aportar a la reducción de los índices de accidentalidad, se definen acciones de intervención para cada accidente en el marco de la investigación, las cuales aportan a la prevención de nuevos eventos por causas similares. Todos los accidentes de trabajo son registrados en base de control que permite contar con información relativa a los eventos. En general la accidentalidad para la vigencia 2018 se comportó así:

Tabla 127. Número de accidentes de trabajo por tipo de lesión (403-2).

TIPO	CANTIDAD
Fractura	2
Torceduras y Esguinces	26
Conmociones y Traumatismos	15
Amputaciones	1
Otras Heridas	31
Traumatismos Superficiales	11
Contusiones y Aplastamientos	68
Quemaduras	3
Lesiones Múltiples	6
Envenenamientos e Intoxicaciones Agudas	1
Asfixia	2
Total	166

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Ahora bien, con los datos de la base de accidentalidad se calculan diferentes indicadores:

Índice de Frecuencia IF: Definido por la legislación colombiana aplicable a 2018, como el número de veces que ocurre un Accidente de Trabajo (AT) en un periodo de tiempo por cada 240.000 horas hombre trabajadas (HHT). Se observa un IF, a cierre de la vigencia 2018 de 5.64, lo que implica que en la EAAB-ESP en el período por cada 240.000 horas hombre trabajadas se presentan 5.64 AT.

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Tabla 128. Índice de frecuencia (403-2).

VARIABLE /MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de Accidentes de Trabajo	14	13	11	14	13	11	13	17	18	21	13	13	171
Total Horas hombres Trabajadas	612.280	609.469	629.799	598.269	619.157	622.913	574.431	613.993	604.622	596.390	595.600	603.318	7.280.241
CÁLCULO INDICADOR	5,49	5,12	4,19	5,62	5,04	4,24	5,43	6,65	7,14	8,45	5,24	5,17	5,64

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Índice de Severidad IS: Definido por la legislación colombiana aplicable a 2018, como el número de días de incapacidad, más días cargados (de acuerdo a la norma), en un periodo de tiempo por cada 240.000 horas hombre trabajadas (HHT). Se observa un IS, a cierre de la vigencia 2018 de 484.01, lo que se implica que en la EAAB-ESP en el periodo, por cada 240.000 horas hombre trabajadas se presentan 484.01 días de incapacidad (más días cargados) relacionados con AT.

Tabla 129. Índice de severidad (403-2).

VARIABLE /MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Número de Días perdidos y Cargados	172	12.158	129	195	175	187	155	260	341	354	267	289	14.682
Horas Hombre Trabajadas	612.280	609.469	629.799	598.269	619.157	622.913	574.431	613.993	604.622	596.390	595.600	603.318	7.280.241
CÁLCULO INDICADOR	67,42	4.787,64	49,16	78,23	67,83	72,05	64,76	101,63	135,36	142,46	107,59	114,96	484,01

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Índice de Lesiones Incapacitantes ILI: Es la correlación entre el número de veces que ocurren los AT en el periodo y su severidad. El ILI es un indicador utilizado para comparar la accidentalidad entre periodos. Para la vigencia 2018 periodo el ILI tuvo un resultado de 2.73.

Tabla 130. Índice de lesiones incapacitantes (403-2).

VARIABLE /MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Índice de Frecuencia	5,49	5,12	4,19	5,62	5,04	4,24	5,43	6,65	7,14	8,45	5,24	5,17	5,7
Índice de Severidad	67,42	4.787,64	49,16	78,23	67,83	72,05	64,76	101,63	135,36	142,46	107,59	114,96	482,42
CÁLCULO INDICADOR	0,37	24,51	0,21	0,44	0,34	0,31	0,35	0,68	0,97	1,20	0,56	0,59	2,73

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Enfermedad laboral (EL): Medido a través de dos indicadores, el de prevalencia, que es la relación de la cantidad de casos de EL que se han presentado en la empresa, frente al promedio de trabajadores en el período (anual) multiplicado por 10.000. El resultado del indicador en la vigencia 2018 fue 180.10, lo que implica a ese año (acumulado desde 2008) por cada 10.000 trabajadores de la EAAB-ESP se presentan 180.1 casos de EL.

Tabla 131. Índice de prevalencia (403-2).

VARIABLE / AÑO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Casos de EL	4	1	14	8	12	9	3	3	2	1	1	58
Casos Nuevos + Antiguos de EL	7	8	22	30	42	51	54	57	59	60	61	451
Promedio Total de Trabajadores	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	3.387	3.387	3.387	3.387	3.387	3.387	27.822
CÁLCULO INDICADOR	46,67	53,33	146,67	200,00	280,00	150,58	159,43	168,29	174,20	177,15	180,10	162,10

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Por otra parte el indicador de incidencia, relaciona los casos nuevos de EL por periodo (anual), frente al promedio de trabajadores (anual) multiplicado por 10.000. Para la vigencia 2018 se observó una prevalencia de 3.01 lo que implica que ese año, por cada 10.000 trabajadores de la EAAB-ESP 3.01 presentan nuevos casos de EL.

Tabla 132. Índice de incidencia (403-2).

VARIABLE /MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Casos Nuevos de Enfermedad Laboral	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Promedio Total de Trabajadores	3.402	3.402	3.404	3.405	3.404	3.401	3.393	3.387	3.382	3.346	3.341	3.319	3.387
CÁLCULO INDICADOR	-	-	2,94	2,94	2,94	2,94	2,95	2,95	2,96	2,99	2,99	3,01	2,95

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Ausentismo por causa médica: En el que se relacionan los días de incapacidad por origen médico o laboral, frente a los días programados para trabajar, a cierre de 2018 se presentó un ausentismo de 1.72, lo que implica que de los 824.332 días de trabajo programados en esa vigencia (Número de trabajadores en la planta de personal del mes x número de días hábiles del mes), el 1.72% no son desarrollados, por ausentismo de los trabajadores con causas médicas.



Tabla 133. Índice de ausentismo (403-2).

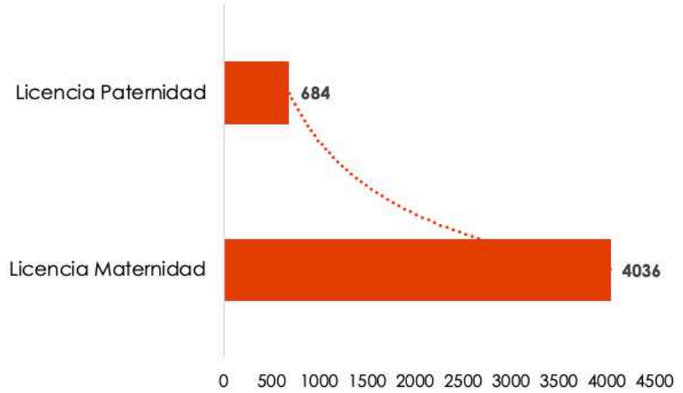
VARIABLE /MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
# de días de ausencia por incapacidad laboral o común	865	1.004	911	1.006	1.183	1.093	993	1.123	1.185	2.168	1.242	1.378	14.151
# de días de trabajo programados	71.820	68.140	64.923	71.631	71.463	64.657	67.040	67.140	66.960	76.958	66.820	66.780	824.332
CÁLCULO INDICADOR	1,20	1,47	1,40	1,40	1,66	1,69	1,48	1,67	1,77	2,82	1,86	2,06	1,72

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Por otro lado, para la EAAB-ESP el permiso parental se enmarca en las licencias de maternidad y paternidad otorgadas a los trabajadores oficiales y a los empleados públicos de conformidad con la normativa vigente que regula el tema. En la vigencia 2018 de un total 3.285 servidores públicos con vinculación laboral a la planta de personal se registraron 32 trabajadoras con licencia de maternidad y 55 trabajadores solicitaron licencia de paternidad (401-3). De los 87 funcionarios que se acogieron al permiso parental, 83 retornaron a su trabajo una vez se cumplió el permiso y que a la fecha siguen vinculados a la EAAB-ESP, de los cuales 29 fueron mujeres y 54 hombres, reflejando una tasa de regreso al trabajo del 95%, 91% para mujeres y 98% para hombres. En la siguiente gráfica se puede observar la cantidad de días de permiso parental por género.

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Figura 50. Días de permiso parental por género (401-3).



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Teniendo en cuenta la gestión realizada por la Dirección Salud y División Salud Ocupacional se tienen los programas de vigilancia epidemiológica (PVE) para la prevención de las enfermedades o la mitigación de las mismas:

- PVE conservación auditiva.
- PVE conservación de la voz.
- PVE prevención de desórdenes musculo esqueléticos.
- PVE de riesgos psicosocial.

Basado en las condiciones de salud de la población objeto de la iniciativa y considerando el requerimiento legal establecido en el Decreto 1072 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Trabajo), se diseña un programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad (PYP) que aporte al desarrollo de competencias de autocuidado e impacte en los índices de morbilidad de la población trabajadora, sus entornos familiares y los pensionados directos de la EAAB-ESP y sustitutos pensionales. Lo anterior teniendo en cuenta que conforme al diagnóstico de condiciones de salud construido con base a una población de 6.058 personas que demandaron servicios de salud brindados por la EAAB-ESP entre las vigencias 2016 y 2017 a través de COMPENSAR EPS, se detectó un panorama de morbilidad de la población trabajadora, pensionados y sus familias, con una prevalencia en las siguientes enfermedades: 3.140 usuarios hipertensión arterial (51.8%), de los cuales el 30,73% (965) son diabéticos y/u obesos; 2.025 usuarios con enfermedades cardiovasculares (33.4%); 1.105 usuarios con obesidad (18.2%); 1.019 usuarios con diabetes mellitus (16.8%), 923 usuarios con patologías de salud mental (15.2%), 432 usuarios con hipotiroidismo (7%), 333 usuarios con apnea de sueño (5.4%); 311 usuarios con enfermedades respiratorias crónicas (5%); 216 usuarios con neoplasias malignas (3.5%). Estos resultados considerando que hay personas con múltiples diagnósticos.

En virtud a la situación descrita, la Empresa vio la necesidad de construir un programa que fortaleciera el conocimiento de los trabajadores para prevenir enfermedades que actualmente o a futuro, afecten el desempeño de sus labores, tanto al interior de la Empresa, como en su entorno familiar. Es por ello, que se creó el taller de la ruta del autocuidado, que busca sensibilizar a los trabajadores mediante interacciones con especialistas de la salud, en la importancia de desarrollar pautas de autocuidado. Lo anterior alineado a los conceptos emitidos por la Organización Mundial de la Salud para aportar a la salud pública "el autocuidado es definitivamente el recurso sanitario fundamental del sistema de atención de salud".

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La estrategia empresarial de TRABAJADORES SANOS SEGUROS Y PRODUCTIVOS, se enfoca en fortalecer diferentes facetas del trabajador con miras a su desarrollo integral en sus dimensiones como ser Biopsicosocial. En este sentido se tiene implementado el taller denominado Ruta del Autocuidado, el cual consiste en una actividad de sensibilización, dirigida por profesionales en diferentes especialidades de la salud (Medicina familiar, Nutrición, Trabajo social, Psicología y entrenamiento físico), enfocados a fortalecer competencias en los trabajadores para identificar cambios de forma prematura en sus condiciones de salud y entorno social, potenciando sus habilidades de autocuidado. El taller es una actividad programada dos veces por semana, generalmente martes y jueves, en un recinto cerrado, iluminado y cómodo que favorece la participación y privacidad de los trabajadores. El mismo tiene una intensidad de 3 horas por jornada. Los objetivos del taller se enfocan en fortalecer la conciencia de autocuidado, fomentar estilos y hábitos de vida saludables, sensibilizar sobre la responsabilidad individual en la gestión y el cuidado de la propia salud, socializar medidas para detección temprana de enfermedades y promover que la consulta médica sea de manera preventiva.

Para el desarrollo de estos objetivos, el taller se estructuró bajo cinco temáticas y tres fases así:



- Un médico familiar especialista en PyP se enfoca en transmitir la importancia del autocuidado y mantenimiento de estilos de vida saludables, tratando temas referentes al tamizajes para detección temprana de enfermedades cardiovasculares, protección contra infecciones de transmisión sexual, causas y tipos de enfermedades tumorales, entre otros.

- Un psicólogo promueve la prevención del consumo de alcohol, cigarrillo y Sustancias Psicoactivas (SPA) evidenciando los efectos y afectaciones que sobre la salud física, mental y entorno social generan estas sustancias fortaleciendo así la implementación de la política para la prevención del porte y consumo de sustancias psicoactivas de la empresa.

- Una trabajadora social contribuye a la prevención e identificación de tipos de violencia e indica señales de alarma temprana.

- Con el fin de contribuir a la reducción de los índices de obesidad y dislipidemia detectados en la población, una nutricionista orienta sobre la manera de llevar una dieta balanceada a través de la asesoría en la selección de alimentos, identificando el aporte nutricional de los mismos a su cuerpo.

- Lo anterior reforzado con la enseñanza de buenas prácticas de actividad deportiva, dadas por un entrenador físico.

4.4.6 COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Adicionalmente y con el fin de realizar intervenciones exitosas, dentro de este espacio educativo, se realizó la aplicación de dos instrumentos a los participantes: El primero "Cuestionario sobre estilo de vida" el cual permite identificar factores de riesgo de manera individual en diferentes ámbitos del estilo de vida como lo son: Alimentación, Actividad física, Medicación, Elementos de riesgo psicosocial. Y el AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test-Prueba de Identificación de Trastornos Relacionados con el Consumo de Alcohol,) escala internacional para identificar riesgos asociados a consumo o abuso de alcohol.

Los participantes a quienes se les identifica falencias en estilo de vida saludable y teniendo en cuenta el área o áreas donde posiblemente se presente una dificultad, se le asignó consulta de valoración con énfasis en gestión del autocuidado, con los profesionales de Nutrición, Químico farmacéutico, Trabajo social y Psicología. Por otro lado, a quienes se identifique con un alto riesgo de tener un trastorno por abuso/adicción de alcohol u otras sustancias, el profesional de psicología contactara a la persona, realizará una consulta para profundizar los hallazgos y le asignará una valoración por Psiquiatría de ser el caso, con el objetivo de que esta especialidad lo valore y de ser pertinente realice la respectiva remisión a una institución dentro de la red del aseguramiento que permita efectuar un abordaje integral.

Para la población de pensionados y sustitutos pensionales la dinámica se enfoca, además de lo anterior, en el manejo y control de medicamentos, considerando las condiciones de salud, que en muchos casos se relaciona a enfermedades crónicas, implican manejo de múltiples medicamentos. Para dicha población, se definen tres encuentros (talleres) los cuales deben verse en su totalidad a fin de acceder a un reconocimiento simbólico (graduación), que es el cierre del ciclo del proceso.



4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

La EAAB-ESP suscribió con las organizaciones sindicales SINTRAEMSDES Subdirectiva Bogotá y SINTRASERPUCOL las convenciones colectivas de trabajo para el periodo 2015 – 2019, en las cuales se consignan los beneficios otorgados a los trabajadores oficiales. Es importante señalar que las Convenciones Colectivas de Trabajo solo aplican para los trabajadores oficiales. Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 la EAAB-ESP tuvo vinculados 3.285 servidores públicos, de los cuales 3.192 eran trabajadores oficiales cubiertos por las Convenciones Colectivas de Trabajo vigentes, lo anterior corresponde a un porcentaje de cobertura de 97.16% de la planta total de la Empresa. El restante 3% corresponde a los 93 empleados públicos de libre nombramiento y remoción que estuvieron vinculados con la EAAB-ESP en la vigencia 2018, que por la naturaleza de su vinculación no son beneficiarios de las convenciones. (102-41)

La mayoría de los beneficios convencionales se otorgan a los trabajadores oficiales independiente de su tipo de vinculación, sin embargo en algunos casos los beneficios solo son con destino a los trabajadores oficiales con contrato a término indefinido, entre los cuales se encuentran: Préstamos de vivienda, Becas para el trabajador para especialización, maestría o doctorado y Quinquenio (401-2).

A continuación se relacionan los beneficios que se encuentran enmarcados en el Plan de Bienestar Social que tiene como objetivos promover programas que fortalezcan el desarrollo personal, laboral y familiar del trabajador, con el fin de lograr la cohesión grupal, laboral, familiar y social que permitan contar con un equipo humano comprometido con la Empresa y la sociedad; así mismo busca elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del funcionario con el servicio de la Empresa. Para desarrollar este propósito, a continuación, se describen las diferentes dimensiones que se han previsto y que favorecen el desarrollo integral del personal en sus distintos entornos (401-2):

ÁREA FAMILIAR: En esta dimensión, el bienestar tiene como propósito el mejoramiento de la calidad de vida a nivel personal y familiar. Se espera que los beneficios otorgados, el desarrollo de las actividades y estrategias propuestas, fortalezcan los lazos de integración del trabajador con su familia, permitiendo que en el escenario laboral el servidor público aporte de forma efectiva y eficiente en sus equipos de trabajo. Lo anterior contribuye a una mayor productividad.



4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

Becas Colegio Ramón B. Jimeno: 54 Becas por un valor de $460.230.548 pesos m/cte. otorgadas a los mejores bachilleres y mejor puntaje ICFES de los años anteriores. Adicionalmente se adjudicaron 10 becas de mejor Bachiller y 5 Becas para los mejores ICFES del Colegio Ramón B. Jimeno.

Becas profesionales: 32 becas de Postgrado por un valor de $156.564.919 pesos m/cte.

Caja de compensación: Se efectuaron 1.623 trámites de afiliaciones, adiciones y modificaciones del trabajador y su grupo familiar. Se otorgaron los siguientes subsidios: 359 trabajadores se beneficiaron del subsidio convencional cuyo beneficio fue para 542 hijos por un valor de $158.550.028 pesos m/cte. subsidios por escolaridad a 1.309 trabajadores beneficiados por un valor de $59.476.927 pesos m/cte. 325 subsidios por discapacidad a padres e hijos de trabajadores de la EAAB-ESP por un valor total de $10.154.600 pesos m/cte. La Caja de Compensación entregó 3.505 subsidios por concepto de subsidio familiar a padres de trabajadores, por la suma de $111.517.818 pesos m/cte. y 22.200 subsidios otorgados a hijos por la suma de $693.865.814 pesos m/cte.

Auxilios educativos: Para el primer semestre se radicaron 622 solicitudes de auxilios educativos correspondientes a: primaria hijo pensionado (14), universidad hijo pensionado (52), universidad hijos trabajador (359) y universidad trabajador (197). Para el segundo semestre se radicaron 622 solicitudes de auxilios educativos correspondientes a: primaria hijo pensionado (2), universidad hijo pensionado (35), universidad hijos trabajador (335) y universidad trabajadora (168). Del presupuesto asignado convencionalmente se utilizaron $667.955.620 pesos m/cte.

Auxilios de guardería, primaria y educación especial: En total 931 trabajadores realizaron solicitud para acceder al auxilio de guardería, primaria y educación especial de los 3.166 trabajadores con derecho a este beneficio. El beneficio anual fue de $2.945.907.333 pesos M/cte.





4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

Convenio Compensar: Se dio inició al Convenio 100/30 para el año 2018 para los trabajadores y sus beneficiarios, el cual subsidia el 100% del valor del curso para trabajador y el 70% del valor del curso para los beneficiarios. Se hizo uso de 2.651 autorizaciones de servicio, las cuales fueron utilizadas por los trabajadores y los miembros de su grupo familiar primario. La inversión fue de $169.746.318 pesos m/cte.

Vacaciones creativas: Se realizaron del 3 al 7 de julio para los hijos de los trabajadores en edades de 3 a 5 años, 6 a 12 años y 13 a 17 años. Para el primer semestre se contó con la participación de 66 hijos de trabajadores con una inversión de $90.133.153 Pesos y para el segundo semestre se realizaron del 3 al 14 de diciembre, dando cobertura a 99 hijos de trabadores con una inversión de $162.001.521 pesos m/cte.

Fin de semana en familia: El programa se llevó a cabo en las instalaciones de LAGOSOL, centro vacacional de COMPENSAR; se realizaron 8 fines de semana en los cuales el trabajador participaba con su núcleo familiar, este incluye transporte, hospedaje, alimentación, taller de valores, recreación y uso de las instalaciones del centro vacacional, donde se beneficiaron 2.398 personas entre trabajadores y sus familias. El valor utilizado del Contrato fue de $721.962.000 pesos m/cte.

Día del alumno: El 13 de julio se realizó la celebración del día del alumno en el Parque Jaime Duque. Se contó con la asistencia de 446 estudiantes, 16 padres de familia, 38 docentes y personal administrativo. Se entregaron: 32 reconocimientos por excelencia académica, 32 por superación y 32 por convivencia ejemplar de todos los diferentes cursos. Adicionalmente se realizaron rifas para los alumnos de 16 torres de sonido, 16 audífonos con speaker y 16 relojes digitales. El costo de la actividad fue de $ 9.017.096 pesos m/cte esto teniendo en cuenta que se contaba con brazaletes de entrada al parque Jaime Duque que se habían reservado de una actividad del año 2017.





4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

Taller de duelo: Se realizó el 25 de agosto y 27 de octubre, en las instalaciones de Compensar (Avda. 68 – Sede Empresarial) y se contó con la participación de 38 participantes, con un costo de $5.924.549 pesos m/cte.

Festival del viento: Se realizó el 25 de agosto a partir de las 9:00 am en las instalaciones de la Planta Wiesner. Incluyó transporte, kit de cometas, show central de cometeros profesionales y refrigerio. Se contó con la participación de 61 familias con un costo de $23.344.284 pesos m/cte.

Feria de emprendedores: El 31 de agosto y 16 de noviembre de agosto se realizó en la Central de Operaciones esta actividad, la cual busca apoyar y fomentar el emprendimiento de los trabajadores y sus familias. En la primera feria se contó con 56 empresarios y se encuestó al 80,4% de los participantes obteniendo una calificación de la actividad de 4,02 sobre 5. Este evento contó con un presupuesto de $5.261.922 pesos m/cte. En la segunda feria se contó con la participación de 93 empresarios y se encuestó al 95% de los participantes obteniendo una calificación de la actividad de 4,75 sobre 5 y el presupuesto fue de $8.327.550 pesos m/cte.

Orientación al retiro laboral módulo III: Del 18 al 21 de septiembre se realizó el tercer módulo, el cual busca que los servidores públicos que están a cuatro o menos años para cumplir requisitos de pensión asistan durante una semana por tres años consecutivos, a un proceso de formación, con el fin de favorecer la adaptación del funcionario a su nuevo rol, su familia y su entorno social. En este curso participaron 25 trabajadores calificando el curso sobre 4,58% sobre 5 con un costo de $31.471.908 pesos m/cte.





4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

Orientación al retiro laboral módulo II: Del 22 al 26 de octubre se realizó el segundo módulo, donde participaron 23 trabajadores calificando el curso sobre 4,74% sobre 5. Esta actividad tuvo un costo de $20.471.571 pesos m/cte.

Día de la familia Colegio Ramón B. Jimeno: El 1 de septiembre se realizó en las instalaciones del Colegio Ramón B. Jimeno el día de la Familia, la cual busca generar un espacio de esparcimiento e integración para todos los integrantes de la Comunidad Jimenista en torno a la celebración del día de la familia. Se contó con la participación de 1.005 asistentes (padres de familia, alumnos y personal administrativo) y se realizaron 300 encuestas de la cual se obtuvo una calificación de 4,5 sobre 5. Valor evento $29.087.332 pesos m/cte.

Talleres padres de familia: El 14 de septiembre en las instalaciones del Colegio Ramón B. Jimeno se realizaron 5 talleres simultáneos sobre: de dónde vengo, los vínculos, educando con amor y danzando en familia. Se contó con la participación de 200 padres de familia. Valor evento $5.768.991 pesos m/cte.

Taller alumnos: Los días 10, 11, 12, 13, 17 y 24 de septiembre para los grados de sexto a once, se realizaron talleres sobre: reconocimiento del otro, autorregulación emocional, diferencias de género, valores familiares, inteligencia múltiple, los cuales contaron con la participación de 332 alumnos. El costo de estos talleres fue de $7.784.527 pesos m/cte.

Grados colegio Ramón B. Jimeno: El 5 de diciembre en el Hotel Marriot (Av. el Dorado 69B-53 Salón Esmeralda), se llevó a cabo la ceremonia de Grados de 8:00 am a 12:00 pm, donde se graduaron 62 alumnos y se entregaron las becas de Mejor Bachiller y Mejor ICFES 2018. Al evento asistieron 380 personas. Valor evento $11.348.686 pesos m/cte.

Fondo especial de vivienda: Se realizaron los 3 comités establecidos en la convención Colectiva de Trabajo, donde se otorgaron 94 créditos por una cuantía de $14.103.685.950 pesos m/cte.



4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

ÁREA DEPORTIVA Y DE RECREACIÓN: El objetivo primordial en esta dimensión es el desarrollo de habilidades deportivas en medio de una sana competencia y de esparcimiento, como complemento a la labor diaria, a la conveniente utilización del tiempo libre y a la formación integral del funcionario. De igual manera esta actividad ayuda a fortalecer el estado físico y mental de cada uno de los funcionarios, generando comportamientos de integración, respeto, tolerancia hacia los demás y sentimientos de satisfacción en el entorno laboral y familiar.



Modo Bici: El primero de febrero se realizó Bici recorrido al Humedal Salitre, en el cual participaron 186 trabajadores. El 22 de marzo de 2018 se realizó Bici recorrido al Humedal La Conejera en el marco del día Mundial del Agua, en el cual participaron 24 funcionarios.

Entrenamiento deportivos: En el mes de noviembre se dio por finalizado los entrenamientos deportivos, en las modalidades deportivas de Fútbol 5 femenino, Natación, Atletismo, Baloncesto mixto, Voleibol Mixto, Actividades de Modo Bici y Clase integral. Estas modalidades deportivas contaron con la participación de 115 trabajadores. Valor evento $51.213.879 pesos m/cte.



4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

ÁREA CULTURAL: Su finalidad es mantener el reconocimiento de las capacidades de expresión e imaginación en los trabajadores de la EAAB, por medio de las actividades de arte y cultura, las cuales actúan como instrumento de equilibrio para la vida del trabajador.

Evento cultural: El 18 de octubre se brindó espacio en la Central de Operaciones, el cual brindó a todos los trabajadores show musical de los años 80. Se contó con la participación de 1.089 colaboradores y se realizaron 200 encuestas la cual obtuvo una calificación de 4.47 sobre 5. Valor evento $33.570.226 pesos m/cte.



CALIDAD DE VIDA LABORAL: Es una dimensión que determina acciones orientadas a crear, mantener y mejorar de forma permanente un ambiente de trabajo satisfactorio y propicio para el bienestar, con condiciones favorables para el desarrollo del personal, la motivación de los servidores públicos, su buen desempeño y productividad laboral, permitiendo mejorar sus niveles de participación e identificación con su trabajo y con el logro de la misión Empresa.

CAT móvil: Programa que busca acercar a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana a los trabajadores que trabajan fuera de las instalaciones de la Central de operaciones, mediante actividades como: talleres de manejo del estrés en las áreas comerciales, actividades de sensibilización e integración con áreas de la empresa que presentaron dificultades en el manejo de las relaciones interpersonales, talleres de intervención en clima laboral, entre otras que estuvieron centradas en brindar a los trabajadores un rato de esparcimiento con actividades lúdico recreativas y por supuesto se realizaron las actividades operativas procurando que se disminuya el desplazamiento de los trabajadores a la Central de Operaciones. Mensualmente se programaron mínimo dos visitas a diferentes sedes de la EAAB-ESP con una inversión de $ 31.930.342 pesos m/cte.



4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

ÁREA CONVENCIONAL Y DE LEY: Dar aplicación a la Convención Colectiva de Trabajo y lo establecido por la ley, desarrollando las actividades correspondientes para elevar la calidad de vida y nivel motivacional de los trabajadores, pensionados y su núcleo familiar.

Miércoles de ceniza: El miércoles 14 de febrero de 2018 en la Central de Operaciones, Subcentrales de Santa Lucía, Usaquén y en la Sede COA se llevó a cabo la ceremonia religiosa para imponer la señal de la Santa Cruz a los trabajadores de la EAAB – ESP.

Celebración día de la mujer: Del 7 al 9 de marzo de 2018 se realizó un reconocimiento a las mujeres de la EAAB-ESP, donde se llevó a cabo show en las Subcentrales de Usaquén y Santa Lucía y en las instalaciones de la Central de Operaciones. Adicionalmente, el 8 de marzo se realizó un almuerzo para las mujeres asistentes en la Central de Operaciones. El evento estaba dirigido a todas las mujeres que laboran en la EAAB-ESP. Valor Evento $39.555.600 pesos m/cte.

Día del niño: Se llevó a cabo el 28 de abril de 2018 en el Centro de Convenciones de la Caja de Compensación Familiar – Compensar con una asistencia de 292 Niños.

Día de l@ secretari@: El 25 de abril en la Central de Operaciones se ofreció un desayuno a las trabajadoras con denominación de cargo de Secretaria/o, Auxiliares administrativas y Auxiliares que cumplen funciones secretariales de la Central de Operaciones, Subcentrales de Santa Lucía, Usaquén y las sedes del COA y Américas, donde participaron 89 Secretari@s. Costo del evento $6.690.627 pesos m/cte.





4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

Celebración día del maestro: Se invitó a los 32 maestros del Colegio Ramón B. Jimeno al Hotel Estelar el 15 de mayo de 2018 desde las 2:00 pm, donde se ofreció un almuerzo, taller de mándalas y se efectuaron rifas.

Día del pensionado: El 24 de agosto se realizó la celebración en las instalaciones del Centro Recreacional Playa Hawai ubicado en el departamento del Tolima, donde participaron 640 pensionados y se realizó encuesta al 80.2% de los asistentes donde se obtuvo una calificación de 4.01 sobre 5. Este evento tuvo un costo de $110.575.529 pesos m/cte.

Aguinaldo navideño: Esta actividad busca involucrar a la familia permitiendo a los participantes integrarse, compartir y disfrutar de actividades lúdico-recreativas. El evento se realizó el 24 de noviembre en el Parque Mundo Aventura y contó con la asistencia de 6.600 trabajadores y sus familias. Adicionalmente a los hijos de los trabajadores hasta 13 años se les entregó un obsequio de navidad, beneficiando a 1.998 hijos de trabajadores. Valor evento $950.387.900 pesos m/cte.

Rendición de cuentas a los colaboradores: El 13 de diciembre en el pabellón 4 de Corferias asistieron 2.518 trabajadores y contó con la entrega de los logros y metas 2019 de cada Gerencia. Así mismo contó con la participación de Luz Amparo Álvarez y los Corraleros de Majagual. Por último, se hizo entrega de souvenir "sombrilla" a todos los trabajadores. Valor evento $379.392.499 pesos m/cte.

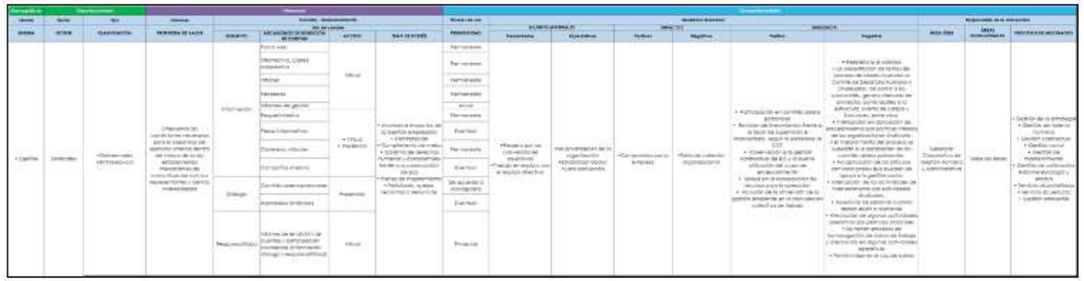




4.4.8 NUESTROS SINDICATOS

Dentro del grupo de interés “Organizaciones” se encuentran los sindicatos, a continuación se relaciona el detalle de la caracterización de este grupo de interés.

Tabla 134. Caracterización grupo de interés: Organizaciones – Sindicatos (102-21, 102-43, 102-44).



Fuente: https://www.acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Responsabilidad_social/PDFs/Caracterizacion_Grupos_de_interes_vf.xlsx

Los principales mecanismos de relacionamiento con los sindicatos son los comités y subcomités obrero – patronales que se tienen formalmente establecidos con cada una de las organizaciones sindicales SINTRAEMSDES (1) y SINTRASERPUCOL (2):

Tabla 135. Mecanismos de relacionamiento con los sindicatos 2018.

COMITÉS/ SUBCOMITÉS	PARTICIPANTES POR ORGANIZACIÓN SINDICAL	FRECUENCIA	TEMAS	RESPUESTA POR PARTE DE LA EAAB-ESP A TEMAS Y PREOCUPACIONES
Comités Desarrollo Humano y Empresarial	Cinco Principales Cinco Suplentes	(1) Bimestral (2) Mensual	Definidos en las Resoluciones 842 y 853 de 2016 de la EAAB-ESP	Se establecen los compromisos en el marco de los comités y se realiza seguimiento a los mismos, así como a las decisiones registradas en las actas.
Subcomités de Educación	Dos Principales Dos Suplentes	Acordada	Definidos en las Resoluciones 920 y 921 de 2016 de la EAAB-ESP	
Subcomités de Relaciones Industriales	Dos Principales Dos Suplentes	Acordada	Definidos en las Resolución 247 de 2003 de la EAAB-ESP	
Subcomités de Personal	Dos Principales Dos Suplentes	Acordada	Definidos en las Resolución 913 de 2014 de la EAAB-ESP	
Comités de Bienestar	Tres Principales Tres Suplentes	Bimestral	Definidos en las Resoluciones 950 y 985 de 2016 de la EAAB-ESP	
Subcomités de Casino	Dos Principales Dos Suplentes	Acordada	Definidos en las Resolución 136 de 2009 de la EAAB-ESP (2) Acta 003 de 2016	
Comités de Servicio Médico y Odontológico	Tres Principales Tres Suplentes Participantes según resolución 0884 de 2016	Mensual	Definidos en el Manual Servicio Médico y Odontológico Se aborda principalmente la prestación de servicios del Plan Adicional de Salud y del Plan Complementario de Salud.	
Comités de Vivienda	Tres Principales Tres Suplentes Participantes según resolución 0884 de 2016	Tres (3) veces al año	Definidos en las Resoluciones 0795 y 0796 de 2016 Se trata principalmente la adjudicación de los créditos de vivienda para trabajadores oficiales.	

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

4.4.7 MAYORES BENEFICIOS PARA NUESTROS COLABORADORES

Adicionalmente, la Gerencia General propicia espacios de diálogo con las organizaciones sindicales SINTRAEMSDES y SINTRASERPUCOL para tratar los temas y preocupaciones que manifieste este grupo de interés. Cada punto propuesto por las organizaciones sindicales conforma una agenda de diálogo, para lo cual se realizan presentaciones por parte del nivel directivo para atender las inquietudes, evidenciando los avances y logros obtenidos en cada uno de los temas planteados.

Tabla 136. Espacios de diálogo entre la alta gerencia y los sindicatos 2018.

MECANISMO	PARTICIPANTES POR ORGANIZACIÓN SINDICAL	FRECUENCIA	TEMAS
Diálogos con la Gerencia General	Miembros de la Junta Directiva de cada organización sindical	A solicitud de las organizaciones sindicales	Los definidos por las organizaciones sindicales

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

ÍNDICE GRI

(102-55).



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
1	Fundamentos	GRI 101	Fundamentos	101-1	Principios para la elaboración de informes	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
2	Fundamentos	GRI 101	Fundamentos	101-2	Uso de los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
3	Fundamentos	GRI 101	Fundamentos	101-3	Redacción de declaraciones relacionadas con el uso de los Estándares GRI	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
4	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-1	Nombre de la organización	8	No aplica	No aplica	Introducción
5	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	12-18	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.2 Nuestros servicios
6	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-3	Ubicación de la sede	21	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.4 Zonas donde prestamos nuestros servicios
7	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-4	Ubicación de las operaciones	21	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.4 Zonas donde prestamos nuestros servicios
8	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-5	Propiedad y forma jurídica	12	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.1 Quienes somos
9	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-6	Mercados servidos	19-20	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.3 Nuestra infraestructura
9	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-6	Mercados servidos	22	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.5 Nuestros usuarios
9	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-6	Mercados servidos	137-140	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.1 En la EAAB-ESP tienes toda nuestra atención
10	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-7	Tamaño de la organización	19-20	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.3 Nuestra infraestructura
10	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-7	Tamaño de la organización	88-91	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.8 Nuestra gestión financiera
11	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	182-184, 187-188	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.1 Nuestros colaboradores
12	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-9	Cadena de suministro	94-95	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.9 Nuestra cadena de suministro
13	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	50-58	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.9 Cambios significativos en la EAAB-ESP
14	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-11	Principio o enfoque de precaución	109	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.1 Normativa ambiental

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
15	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-12	Iniciativas externas	37	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.4 Nuestros grupos de interés
16	Contenidos Generales	GRI 102	Perfil de la Orgnización	102-13	Afiliación a asociaciones	44-45	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.6 Nuestros gremios
17	Contenidos Generales	GRI 102	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8	No aplica	No aplica	Introducción
17	Contenidos Generales	GRI 102	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	24-26	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.1 Nuestro Plan General Estratégico
17	Contenidos Generales	GRI 102	Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	59	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos
18	Contenidos Generales	GRI 102	Estrategia	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	59-73	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos
19	Contenidos Generales	GRI 102	Ética e integridad	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	75-78	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.4 Nuestro Código de Integridad: el valor de lo que somos
20	Contenidos Generales	GRI 102	Ética e integridad	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	77-78	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.4 Nuestro Código de Integridad: el valor de lo que somos
21	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-18	Estructura de gobernanza	12	1. Bienvenidos a la EAAB-ESP	No aplica	1.1 Quienes somos
22	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-19	Delegación de autoridad	29	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
23	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	30	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.3 Nuestro equipo directivo
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	45	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.6 Nuestros gremios
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	46	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.7 Nuestra empresa filial
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	48	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.8 Nuestro relacionamiento con medios de comunicación
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	96	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.9 Nuestra cadena de suministro
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	141	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.1 En la EAAB-ESP tienes toda nuestra atención
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	167	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.3 Comunidad y Desarrollo	4.3.1 Nuestra comunidad

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	182	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.1 Nuestros colaboradores
24	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	227	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.8 Nuestros sindicatos
25	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
26	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	27	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
27	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	27	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
28	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-25	Conflictos de intereses	86	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.7 Conflictos de interés
29	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	24-26, 28	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.1 Nuestro Plan General Estratégico
30	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	27	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
31	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	29	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
32	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	61	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos
32	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	170	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.3 Comunidad y Desarrollo	4.3.1 Nuestra comunidad
33	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	61, 63, 65	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos
34	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	61	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos
35	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	8	No aplica	No aplica	Introducción
36	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	28	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
37	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	27	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
38	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-35	Políticas de remuneración	27	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
38	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-35	Políticas de remuneración	27	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.2 Nuestra Junta Directiva
38	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-35	Políticas de remuneración	201, 202, 208	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
39	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-36	Proceso para determinar la remuneración	200-201	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
40	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	200-201	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
41	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-38	Ratio de compensación total anual	201	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
42	Contenidos Generales	GRI 102	Gobernanza	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	200-201	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
43	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	37	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.4 Nuestros grupos de interés
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	218	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.7 Mayores beneficios para nuestros colaboradores
45	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	34-37	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.4 Nuestros grupos de interés
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	37	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.4 Nuestros grupos de interés
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	45	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.6 Nuestros gremios
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	46	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.7 Nuestra empresa filial
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	48	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.8 Nuestro relacionamiento con medios de comunicación
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	96	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.9 Nuestra cadena de suministro
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	141	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.1 En la EAAB-ESP tienes toda nuestra atención
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	167	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.3 Comunidad y Desarrollo	4.3.1 Nuestra comunidad
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	182	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.1 Nuestros colaboradores

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	190-194	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.2 Rendimos cuentas a nuestros colaboradores
46	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	227	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.8 Nuestros sindicatos
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	37	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.4 Nuestros grupos de interés
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	45	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.6 Nuestros gremios
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	46	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.7 Nuestra empresa filial
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	48	2. Transparentes como el agua	2.1 Gobierno Corporativo	2.1.8 Nuestro relacionamiento con medios de comunicación
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	96	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.9 Nuestra cadena de suministro
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	141	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.1 En la EAAB-ESP tienes toda nuestra atención
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	167	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.3 Comunidad y Desarrollo	4.3.1 Nuestra comunidad
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	182	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.1 Nuestros colaboradores
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	190-194	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.2 Rendimos cuentas a nuestros colaboradores
47	Contenidos Generales	GRI 102	Participación de los grupos de interés	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	227	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.8 Nuestros sindicatos
48	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	86, 92	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.8 Nuestra gestión financiera
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	10	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
50	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-47	Lista de temas materiales	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
51	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-48	Reexpresión de la información	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
52	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-49	Cambios en la elaboración de informes	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
53	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-50	Periodo objeto del informe	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
54	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-51	Fecha del último informe	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
55	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-52	Ciclo de elaboración de informes	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
56	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	10	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
57	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
58	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-55	Índice de contenidos GRI	229	No aplica	No aplica	Índice GRI
59	Contenidos Generales	GRI 102	Prácticas para la elaboración de informes	102-56	Verificación externa	NA	No aplica	No aplica	No aplica
60	Estándares Universales	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	9	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
61	Estándares Universales	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	10	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
62	Estándares Universales	GRI 103	Enfoque de Gestión	103-3	El enfoque de gestión y sus componentes	10	No aplica	No aplica	Presentación del informe de sostenibilidad
63	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	93	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.8 Nuestra gestión financiera
64	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	71	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos
65	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	202-204	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
66	Económico	GRI 201	Desempeño Económico	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	86	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.8 Nuestra gestión financiera
67	Económico	GRI 202	Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	200-201	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
68	Económico	GRI 202	Presencia en el mercado	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	183	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.1 Nuestros colaboradores
69	Económico	GRI 203	Impactos Económicos Indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	97-107	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.10 Nuestras inversiones

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
70	Económico	GRI 203	Impactos económicos indirectos	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	102-107	2. Transparentes como el agua	No aplica	2.2.10 Nuestras inversiones
71	Económico	GRI 204	Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	95	2. Transparentes como el agua	No aplica	2.2.9 Nuestra cadena de suministro
72	Económico	GRI 205	Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	69-70	2. Transparentes como el agua	No aplica	2.2.2 Gestionamos nuestros riesgos
73	Económico	GRI 205	Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	79-84	2. Transparentes como el agua	No aplica	2.2.5 En contra de la corrupción
74	Económico	GRI 205	Anticorrupción	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	83-84	2. Transparentes como el agua	No aplica	2.2.5 En contra de la corrupción
75	Económico	GRI 206	Competencia Desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	85	2. Transparentes como el agua	No aplica	"2.2.6 En contra de prácticas monopólicas
76	Ambiental	GRI 301	Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	117-118	3. Ambientalmente sostenibles	No aplica	y contra la libre competencia"
77	Ambiental	GRI 301	Materiales	301-2	Insumos reciclados utilizados	117	3. Ambientalmente sostenibles	No aplica	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
78	Ambiental	GRI 301	Materiales	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	117	3. Ambientalmente sostenibles	No aplica	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
79	Ambiental	GRI 302	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	113	3. Ambientalmente sostenibles	No aplica	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
80	Ambiental	GRI 302	Energía	302-2	Consumo energético fuera de la organización	113	3. Ambientalmente sostenibles	2.2 Prácticas justas de operación	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
81	Ambiental	GRI 302	Energía	302-3	Intensidad energética	114	3. Ambientalmente sostenibles	2.2 Prácticas justas de operación	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
82	Ambiental	GRI 302	Energía	302-4	Reducción del consumo energético	114	3. Ambientalmente sostenibles	4.4 Prácticas Laborales	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
83	Ambiental	GRI 302	Energía	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	114	3. Ambientalmente sostenibles	2.2 Prácticas justas de operación	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
84	Ambiental	GRI 303	Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	110-11	3. Ambientalmente sostenibles	4.4 Prácticas Laborales	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
85	Ambiental	GRI 303	Agua	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	111-112	3. Ambientalmente sostenibles	4.4 Prácticas Laborales	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
86	Ambiental	GRI 303	Agua	303-3	Agua reciclada y reutilizada	112	3. Ambientalmente sostenibles	2.2 Prácticas justas de operación	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
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	123-135	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.4 Protegemos la biodiversidad y los cuerpos de agua
88	Ambiental	GRI 304	Biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	123-135	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.4 Protegemos la biodiversidad y los cuerpos de agua
89	Ambiental	GRI 304	Biodiversidad	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	129	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.4 Protegemos la biodiversidad y los cuerpos de agua
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	135	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.4 Protegemos la biodiversidad y los cuerpos de agua
91	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	122	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.3 Somos empresa carbono neutro
92	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	122	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.3 Somos empresa carbono neutro
93	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	122	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.3 Somos empresa carbono neutro
94	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	122	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.3 Somos empresa carbono neutro
95	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	122	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.3 Somos empresa carbono neutro
96	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	122	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.3 Somos empresa carbono neutro
97	Ambiental	GRI 305	Emisiones	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	122	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.3 Somos empresa carbono neutro
98	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	112	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
99	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	116	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
100	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-3	Derrames significativos	117	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
101	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-4	Transporte de residuos peligrosos	116	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
102	Ambiental	GRI 306	Efluentes y Residuos	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	112	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.2 Hacemos uso sostenible de los recursos
103	Ambiental	GRI 307	Cumplimiento Ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	109	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.1 Normativa ambiental

	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
#	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
104	Ambiental	GRI 308	Evaluación Ambiental	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	109	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.1 Normativa ambiental
105	Ambiental	GRI 308	Evaluación Ambiental	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	109	3. Ambientalmente sostenibles	3.1 Medio Ambiente	3.1.1 Normativa ambiental
106	Social	GRI 401	Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	184-189	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.1 Nuestros colaboradores
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	218-226	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.7 Mayores beneficios para nuestros colaboradores
108	Social	GRI 401	Empleo	401-3	Permiso parental	214-215	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.6 Comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo
109	Social	GRI 402	Relaciones trabajador - empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	202	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
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	209-210	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.6 Comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo
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	211-214	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.6 Comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo
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	211-212	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.6 Comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo
113	Social	GRI 403	"Salud y seguridad en el trabajo"	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	209	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.6 Comprometidos con la seguridad y salud en el trabajo
114	Social	GRI 404	"Formación y enseñanza"	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	195-199	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.3 Brindamos la mejor formación a nuestros colaboradores
115	Social	GRI 404	"Formación y enseñanza"	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	198	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.3 Brindamos la mejor formación a nuestros colaboradores
116	Social	GRI 404	"Formación y enseñanza"	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	205-208	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.5 Evaluamos a nuestros colaboradores
117	Social	GRI 405	"Diversidad e igualdadde oportunidades"	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	183, 185-188	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.1 Nuestros colaboradores
118	Social	GRI 405	"Diversidad e igualdadde oportunidades"	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	200-201	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.4 Prácticas Laborales	4.4.4 Comprometidos con la remuneración de nuestros colaboradores
119	Social	GRI 406	No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	164	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.2 Cero discriminación
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	165	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos

#	Estándares GRI					Informe Sostenibilidad 2018 Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP			
	Temática	Número GRI Estándar	Titulo GRI Estándar	Número Contenido	Descripción Contenido	Número Página	Entorno	Programa	Capítulo
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	166	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.4 Protegemos y respetamos el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva
121	Social	GRI 408	Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	164	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos
122	Social	GRI 409	Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	164	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos
123	Social	GRI 410	"Prácticas en materia de seguridad"	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	163	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.1 Brindamos la mejor formación en derechos humanos
124	Social	GRI 411	"Derechos de los pueblos indígenas"	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	164	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos
125	Social	GRI 412	"Evaluación de derechos humanos"	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	164	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos
126	Social	GRI 412	"Evaluación de derechos humanos"	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	163	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.1 Brindamos la mejor formación en derechos humanos
127	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	165	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos
128	Social	GRI 413	Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	170-176	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.3 Comunidad y Desarrollo	4.3.1 Nuestra comunidad
129	Social	GRI 413	Comunidades locales	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	170-176	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.3 Comunidad y Desarrollo	4.3.1 Nuestra comunidad
130	Social	GRI 414	Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	165	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos
131	Social	GRI 414	Evaluación social de los proveedores	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	165	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos
132	Social	GRI 415	Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	84	2. Transparentes como el agua	2.2 Prácticas justas de operación	2.2.5 En contra de la corrupción
133	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	155-162	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.2 Garantizamos los mejores estándares de calidad en la prestación del servicio
134	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	156	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.2 Garantizamos los mejores estándares de calidad en la prestación del servicio
135	Social	GRI 417	Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	156, 160	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.2 Garantizamos los mejores estándares de calidad en la prestación del servicio
136	Social	GRI 417	Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	156	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.2 Garantizamos los mejores estándares de calidad en la prestación del servicio
137	Social	GRI 417	Marketing y etiquetado	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	162	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.2 Garantizamos los mejores estándares de calidad en la prestación del servicio
138	Social	GRI 418	Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	145-147	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.1 Asuntos de consumidores	4.1.1 En la EAAB-ESP tienes toda nuestra atención
139	Social	GRI 419	Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	164	4. Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo	4.2 Derechos Humanos	4.2.3 Respetamos los derechos humanos


GRACIAS
acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.