

INFORME DE GESTIÓN 2024

EAAB - ESP

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti

INFORME

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 14

OBJETIVO 16

1. CONSOLIDAR LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL 17

1.1. DESEMPEÑO FINANCIERO EXCELENTE 18

1.1.1. EBITDA 18

1.1.2. Endeudamiento 21

1.1.3. Índice de cartera misional 23

1.2. AUMENTO DEL HORIZONTE DEL ABASTECIMIENTO 24

1.2.1. Aumento de los caudales concesionados del sistema de abastecimiento de la Empresa 24

1.2.2. Definición del plan de sequía 25

1.2.3. Aumento de la oferta del sistema de abastecimiento de la Empresa 29

1.3. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO 40

1.3.1. Adquisición de hectáreas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico 40

1.3.2. Implementación de acciones de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN) 43

1.3.3. Implementación de medidas de adaptación en el sistema hídrico 45

1.3.4. Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 51

1.4. GESTIÓN EMPRESARIAL EFICAZ 53

1.4.1. Indicador Único Sectorial (IUS) 53

1.4.2. Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG 57

1.5. GESTIÓN REGULATORIA EFICAZ 59

1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria 59

2. FORTALECER LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL CON SUS GRUPOS DE INTERÉS 64

2.1. SATISFACCIÓN DE USUARIOS 65

2.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios 65

2.2. RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL 75

2.2.1. Seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales 75

2.3. IMAGEN EMPRESARIAL CON GRUPOS DE INTERÉS 79

2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés 79

2.4. COMUNICACIÓN EFICAZ 82

2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional 82

2.5. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL 87

2.5.1. Implementación del plan de gestión social cuatrienal 87

3. INCURSIONAR EN NUEVOS TERRITORIOS Y CRECER EN NEGOCIOS CONEXOS 90

3.1. IMPLEMENTACIÓN HOJA DE RUTA REGIONALIZACIÓN 91

3.1.1. Avance en la implementación de la hoja de ruta de regionalización 91

3.2. BÚSQUEDA DE NEGOCIOS EN APS DE OTRAS REGIONES 94

3.2.1. Avance en la consecución de nuevos negocios 94

3.3. NUEVOS NEGOCIOS CONEXOS RENTABLES 97

3.3.1. Ingresos No misionales por venta de Bonos de Carbono 97

3.3.2. Nuevos Negocios Conexos 98

3.4. AUMENTO DE INGRESOS EN NEGOCIOS CONEXOS 104

3.4.1. Total Ingresos No Misionales Negocios Conexos Actuales 104

4. GARANTIZAR LA EFICIENCIA OPERACIONAL 112

4.1. EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 113

4.1.1. Incorporación de suscriptores de acueducto 113

4.1.2. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario 113

4.1.3. IRCA 115

4.1.4. IQR 116

4.1.5. ICON 119

4.2. ÓPTIMA EJECUCIÓN DE INVERSIONES 120

4.2.1. Ejecución de giros de Inversión Directa 120

4.2.2. Avances en saneamiento predial....121
4.2.3. Avance en la implementación de proveeduría estratégica 122
4.3. CONTROL DE PÉRDIDAS 127
4.3.1. IPUF 127
4.3.2. m3 recuperados 133
4.4. MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN INFRAESTRUCTURA.... 133
4.4.1. Reducción de redes de alcantarillado combinado 133
4.4.2. Activación de proyectos de renovación de infraestructura para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en Bogotá y la región....136
4.4.3. Implementación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades de gestión 141
4.5. TRANSPARENCIA 143
4.5.1. Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento 143
4.5.2. Medición Veeduría Distrital 150
4.6. DISMINUCIÓN IMPACTO ECONÓMICO DE SANCIONES, MULTAS Y FALLOS EN CONTRA DE LA EMPRESA.... 153
4.6.1. Tasa de éxito procesal....153
4.7. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y RENOVACIÓN DE EQUIPOS 154
4.7.1. Definición del Plan de Renovación y Adquisición Maquinaria Pesada 154
5. AVANZAR EN INFRAESTRUCTURA CRÍTICA DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO156
5.1. SANEAMIENTO 157
5.1.1. Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas 157
5.2. HOJA DE RUTA ABASTECIMIENTO 2100 167
5.2.1. Definición Hoja de Ruta 167
5.2.2. Avances en Alternativa Tominé....169
5.2.3. Avances en Alternativa Chingaza II....169
6. PONER EN MARCHA LA ECONOMÍA CIRCULAR EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL . 171
6.1. MATERIALIZACIÓN DE LA HOJA DE RUTA DE ECONOMÍA CIRCULAR 2024-2035172

6.1.1. Implementación de acciones del corto plazo economía circular....172
6.1.2. Recuperación de insumos y activos que generen ingresos y ahorros....175
6.1.3. Biosólidos gestionados con enfoque de circularidad....176
6.1.4. Implementación del programa de pago por servicios ambientales y articulación con la tarifa de inversiones ambientales....177
7. FORTALECER LA CULTURA Y EL DISEÑO ORGANIZACIONAL 179
7.1. MODERNIZACIÓN EMPRESARIAL.... 180
7.1.1. Nivel de avance en la definición e implementación del proyecto de modernización Empresarial 180
7.2. FORTALECIMIENTO DEL SUG 182
7.2.1. Índice de actualización documental del SUG....182
7.3. PREPARACIÓN PARA RESPONDER ANTE SITUACIONES DE DESASTRE, CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS.... 184
7.3.1. Actualización y divulgación del Plan de Gestión de Riesgos....184
7.3.2. Avance en la formulación y divulgación del Plan de Continuidad de Negocio 185
7.4. CULTURA DE INNOVACIÓN 186
7.4.1. Índice de Innovación Pública Bogotá....186
7.4.2. Avances en la cultura de Innovación 190
7.5. DESARROLLO DE COMPETENCIAS CLAVE.... 192
7.5.1. Avance en el fortalecimiento del liderazgo 192
7.5.2. Avance en la certificación de competencia laboral en personal operativo 195
7.6. EXCELENTES RELACIONES LABORALES Y UN GRAN AMBIENTE LABORAL.... 198
7.6.1. Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo 198
8. ASEGURAR EL GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN.... 202
8.1. OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN 203
8.1.1. Definición e implementación del plan de Gestión de Datos....203
8.2. TECNOLOGÍAS QUE IMPULSEN EL DOMINIO DE LA INFORMACIÓN.... 205

8.2.1. Definición del Ecosistema de Soluciones 205
8.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 207
8.3.1. Definición del modelo de seguridad de la información 207
CONCLUSIONES 209

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura estratégica PGE 2024-2028. 15
Figura 2. Frente de Obra # 2 – Red Tubería Lavado Filtros, Zona Lagunas. 30
Figura 3. Suministro Material Filtros Nuevos. 31
Figura 4. Frente de Obra # 3 – Alertas Tempranas. 31
Figura 5. Edificio administrativo. 32
Figura 6. Plazoleta Banderas. 32
Figura 7. Edificio Hipoclorito. 33
Figura 8. Planta PTAR. 33
Figura 9. Frente de Obra # 4 – Tercera Unidad Bombeo TAF. 34
Figura 10. Frente de Obra # 5 – Talud. 34
Figura 11. Frente de Obra # 6 – Tanque Salmuera. 34
Figura 12. Frente de Obra # 8 – Subestación Eléctrica Principal. 35
Figura 13. Componente Eléctrico. 35
Figura 14. Frente de Obra # 1 – Tubería 96" para la red de agua filtrada (En obra). 36
Figura 15. Frente de Obra # 2 – Falsos Fondos – Unidades Nuevas de Filtros (En Nacionalización). 36
Figura 16. Frente de Obra # 3 – Actuadores para Válvulas Anulares (En Obra). 36
Figura 17. Frente de Obra # 4 – Tubería 36" para Sistema Bombeo TAF (En obra). 37
Figura 18. Frente de Obra # 6 – Tanques PFRV Almacenamiento Productos Químicos (En Fabricación). 37
Figura 19. Tren 4. Llenado e inicio de puesta en marcha Tren 4 enero 2024 y Tren 3. Llenado e inicio de puesta en marcha Tren 3 mayo 2024. 39
Figura 20. Resultados comparativos FURAG 2022-2023. 58
Figura 21. Descripción general de hitos y actividades del indicador "1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria" - IERT. 59
Figura 22. Tablero de Control Cumplimiento Indicador "1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria" – IER año 2024 63
Figura 23. Tips de conocimiento que aplican al servicio a la ciudadanía. 66
Figura 24. Botón de cliente preferencial. 67
Figura 25. Antecedentes factura. 69
Figura 26. Cambios factura. 71
Figura 27. Alertas tempranas. 72
Figura 28. Voz. 73
Figura 29. Chat. 74
Figura 30. Ingresos por facturación conjunta. 104
Figura 31. Ingresos por publicidad e insertos en la factura. 105

Figura 32. Ingresos por Redassist. 106
Figura 33. Ingresos por venta de agua en carrotanque. 109
Figura 34. Ingresos por medidores. 109
Figura 35. Modelo transformación proveeduría estratégica EAAB-ESP. 123
Figura 36. Frentes de trabajo Modelo transformación proveeduría estratégica EAAB-ESP. 124
Figura 37. Matriz de Aprovisionamiento. 125
Figura 38. Evaluación de Proveedores. 126
Figura 39. IPUF por áreas y zonas de prestación del servicio (año corrido) enero 2023 a septiembre de 2024. 128
Figura 40. Componentes Plan Maestro para la Gestión Integral de Pérdidas EAAB-ESP. 132
Figura 41. Comparativo m3 recuperados 2023 vs 2024. 133
Figura 42. Éxito procesal 2024. 153
Figura 43. Vista general del proyecto. 158
Figura 44. Avance de pozo de bombeo EEAR Canoas. 159
Figura 45. Avance de pozo de bombeo EEAR Canoas. 159
Figura 46. Avance de pozo de cribado EEAR Canoas. 160
Figura 47. Avance de obra Box Culvert. 160
Figura 48. Avance de obra subestación eléctrica EEAR Canoas. 161
Figura 49. Avance Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas. 161
Figura 50. Línea de tiempo plan de acción. 169
Figura 51. Logros del procedimiento gestión de Normas y Especificaciones técnicas. 189
Figura 52. Logros del procedimiento evaluación de productos y nuevas tecnologías para uso de la EAAB-ESP. 189
Figura 53. Logros investigación aplicada seguimiento limnológico. 190
Figura 54. Logros de las conferencias magistrales y de la Comunidad de práctica y aprendizaje. 190
Figura 55. Localización en el mapa de procesos del proceso de GCI y del procedimiento Investigación, Desarrollo e Innovación. 191
Figura 56. Pasos para la definición e implementación del Plan de Gestión de Datos. 204
Figura 57. Pasos para la definición e implementación del Ecosistema de Soluciones. 206
Figura 58. Pasos para la definición e implementación de la Seguridad de la Información. 207

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.1.1. EBITDA con corte a noviembre de 2024. 18
Tabla 2. Detalle del cumplimiento del indicador estratégico 1.1.1. EBITDA – Detalle con corte a noviembre de 2024 (Enero-noviembre 2023/2024). 18
Tabla 3. Consumo medio - m3/usuario/mes (Enero-noviembre 2023/2024). 19
Tabla 4. Insumos directos (Enero-noviembre 2023/2024). 20
Tabla 5. Endeudamiento EAAB-ESP – septiembre 2024. 22
Tabla 6. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.1.2.Endeudamiento a septiembre de 2024. 22
Tabla 7. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.1.3. .... Índice de cartera misional. 23
Tabla 8. Actividades para el aumento de los caudales concesionados del sistema de abastecimiento de la Empresa. 25
Tabla 9. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.1. Adquisición de hectáreas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico. 43
Tabla 10. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.2. Implementación de acciones de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN). 45
Tabla 11. Mantenimiento integral de humedales. 47
Tabla 12. Mantenimiento y conservación de ríos, canales y quebradas del sistema hídrico del Distrito. 48
Tabla 13. Intervención integral en cuerpos de agua del sistema hídrico. 49
Tabla 14. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.3. Implementación de medidas de adaptación en el sistema hídrico. 50
Tabla 15. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.4. Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. 52
Tabla 16. Niveles de riesgos del Indicador Único Sectorial - IUS. 53
Tabla 17. Indicadores –IUS- Bogotá 2023 – Riesgo Medio Alto y Alto. 56
Tabla 18. Indicadores –IUS- Soacha 2023 – Riesgo Medio Alto y Alto. 57
Tabla 19. Indicadores –IUS- Gachancipá 2023 -Riesgo Medio Alto y Alto. 57
Tabla 20. Cumplimiento indicador estratégico 1.4.1. Indicador Único Sectorial (IUS). 57
Tabla 21. Cumplimiento indicador estratégico 1.4.2. Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG. 58
Tabla 22. Rangos de resultados del indicador "1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria" – IERT. 60
Tabla 23. Proyectos Regulatorios en los que participó la EAAB-ESP en la vigencia 2024. 62

Tabla 24. Cumplimiento indicador estratégico 1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria. 63
Tabla 25. Capacitación sobre los procesos comerciales a todo el personal que tiene contacto con los usuarios. 65
Tabla 26. Alertas tempranas. 72
Tabla 27. Voz. 73
Tabla 28. Chat. 73
Tabla 29. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios. 75
Tabla 30. Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB). 75
Tabla 31. Acuerdo específico 1 - Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB). ...75
Tabla 32. Acuerdo específico 2 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB). 76
Tabla 33. Acuerdo específico 3 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB). 76
Tabla 34. Acuerdo específico 4 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB). 76
Tabla 35. Acuerdo específico 5 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB). 76
Tabla 36. Proyecto Transmilenio Soacha Fase II y III. 77
Tabla 37. Proyecto Accesos Norte. 77
Tabla 38. Proyecto Accesos Norte – Acuerdo específico 1. 77
Tabla 39. Proyecto IDU. 78
Tabla 40. Proyecto IDU - Acuerdo específico 1. 78
Tabla 41. Proyecto IDU - Acuerdo específico 2. 78
Tabla 42. Proyecto IDU - Acuerdo específico 3. 78
Tabla 43. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.2.1. Seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales. 79
Tabla 44. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés. 80
Tabla 45 Resultado 2024 del nivel de percepción / satisfacción- NPS para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP. 81
Tabla 46. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional. 85
Tabla 47. Mejoramiento en la comunicación organizacional por grupo de interés. 85
Tabla 48. Mejoramiento en la comunicación organizacional por grupo de interés y clasificación. 86
Tabla 49. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.5.1. Implementación del plan de gestión social cuatrienal. 88

Tabla 50. Alternativas para regionalización. 92
Tabla 51. Hitos para la incorporación de agua residual tratada dentro del portafolio de servicios de la EAAB-ESP. 100
Tabla 52. Ingresos por facturación conjunta. 104
Tabla 53. Ingresos por publicidad e insertos en la factura. 105
Tabla 54. Ingresos por Redassist. 106
Tabla 55. Consumo en metros cúbicos por venta de agua en bloque. 107
Tabla 56. Valores facturados por venta de agua en bloque. 108
Tabla 57. Ingresos por venta de agua en carrotanque. 108
Tabla 58. Ingresos por medidores. 109
Tabla 59. Arrendamientos bienes inmuebles. 110
Tabla 60. Cumplimiento Indicador Estratégico 3.4.1. Total Ingresos No Misionales Negocios Conexos Actuales. 111
Tabla 61. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.1. Incorporación de suscriptores de acueducto. 113
Tabla 62. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.2. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario. 115
Tabla 63. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.3. IRCA. 115
Tabla 64. IRCA por APS. 116
Tabla 65. IRCA semestre por APS. 116
Tabla 66. IQR Bogotá. 117
Tabla 67. IQR Soacha. 118
Tabla 68. IQR Gachancipá. 118
Tabla 69. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.4. IQR. 119
Tabla 70. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.5. ICON. 120
Tabla 71. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.2.1. Ejecución de giros de Inversión Directa. 121
Tabla 72. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.2.2. Avances en saneamiento predial. 122
Tabla 73. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.2.3. Avance en la implementación de proveeduría estratégica. 127
Tabla 74. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.3.1 IPUF a septiembre de 2024. 127
Tabla 75. Eje estratégico 1: Gestión de la información. 128
Tabla 76. Eje estratégico 2: Control y Reducción de Pérdidas Comerciales. 129
Tabla 77. Eje estratégico 3: Control y Reducción de Pérdidas Técnicas. 129
Tabla 78. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.3.2. m3 recuperados. 133
Tabla 79. Metros lineales de separación de redes de alcantarillado combinado. 134

Tabla 80. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.4.1. Reducción de redes de alcantarillado combinado. 135
Tabla 81. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.4.2. Activación de proyectos de renovación de infraestructura para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en Bogotá y la región. 137
Tabla 82. Rehabilitación de la línea Tibitoc-Casablanca tramo 3. 140
Tabla 83. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.4.3. Implementación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades de gestión. 142
Tabla 84. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.5.1. Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento. 150
Tabla 85. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.5.2. . Medición Veeduría Distrital. 152
Tabla 86. Cumplimiento indicador estratégico 4.6.1. Tasa de éxito procesal. ..154
Tabla 87. Avance Inventario de maquinaria y equipos pesados de propiedad de la EAAB-ESP. 155
Tabla 88. Cumplimiento indicador estratégico 4.7.1. Definición del Plan de Renovación y Adquisición Maquinaria Pesada. 155
Tabla 89. Fuentes de Financiación Proyecto Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas. 158
Tabla 90. Cronograma. 163
Tabla 91. Manifestación de interés. 165
Tabla 92. Cumplimiento indicador estratégico 5.1.1. Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas. 167
Tabla 93. Cronograma propuesto para el cumplimiento y desarrollo de la hoja de ruta. 168
Tabla 94. Cumplimiento indicador estratégico 6.1.1. Implementación de acciones del corto plazo economía circular. 174
Tabla 95. Cumplimiento indicador estratégico 6.1.2. Recuperación de insumos y activos que generen ingresos y ahorros. 176
Tabla 96. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.1.1. .....Nivel de avance en la definición e implementación del proyecto de modernización Empresarial. 181
Tabla 97. Documentos analizados por proceso del SUG 2024. 182
Tabla 98. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.2.1. Índice de actualización documental del SUG. 183
Tabla 99. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.3.1. Actualización y divulgación del Plan de Gestión de Riesgos. 185
Tabla 100. Avances y Resultados del plan de acción del indicador estratégico "Índice de Innovación Pública Bogotá" año 2024. 187

Tabla 101. Oportunidades de mejora – actividades proyectadas 2025 para el cierre de brechas del indicador estratégico "Índice de Innovación Pública Bogotá". 188
Tabla 102. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.4.2. Avances en la cultura de Innovación. 192
Tabla 103. Evaluación Competencias Comunes DASCD. Decreto 815 de 2018. 193
Tabla 104. Evaluación Competencias Asesores DASCD. Decreto 815 de 2018. 193
Tabla 105. Evaluación Competencias Gerenciales DASCD. Decreto 815 de 2018. 193
Tabla 106. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.5.1. Avance en el fortalecimiento del liderazgo. 195
Tabla 107. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.5.2. Avance en la certificación de competencia laboral en personal operativo. 198
Tabla 108. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.6.1. ..... Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo. 200
Tabla 109. Cumplimiento Indicador Estratégico 8.1.1. Definición e implementación del plan de Gestión de Datos. 204
Tabla 110. Cumplimiento Indicador Estratégico 8.2.1. Definición del Ecosistema de Soluciones. 206
Tabla 111. Cumplimiento Indicador Estratégico 8.3.1. Definición del modelo de seguridad de la información. 208
Tabla 112. Cumplimiento 2024 de los indicadores estratégicos del PGE 2024-2028. 209

INFORME

INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta el Informe de gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP con corte a 31 de diciembre de 2024, sobre el avance y ejecución de los indicadores estratégicos que hacen parte del Plan General Estratégico 2024-2028, a excepción de los indicadores estratégicos[1].

- 1.1.1. EBITDA que se encuentra con corte a noviembre de 2024.

- 1.1.2 Endeudamiento y 4.3.1 IPUF que se encuentran con corte a septiembre de 2024.

- 1.3.4 Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero con resultado estimado, susceptible de ajuste.

- 1.4.1. Indicador Único Sectorial – IUS y 1.4.2. Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG que se encuentran con corte a 2023.

- 4.5.2 Medición Veeduría Distrital, 7.6.1. Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo que no se encuentra disponible resultado 2024.

- 1.2.1. Aumento de los caudales concesionados del sistema de abastecimiento de la Empresa, 1.2.2. Definición del plan de sequía, 1.2.3. Aumento de la oferta del sistema de abastecimiento de la Empresa, 3.1.1 Avance en la implementación de la hoja de ruta de regionalización, 3.2.1 Avance en la consecución de nuevos negocios, 3.3.1 Ingresos No misionales por venta de Bonos de Carbono, 3.3.2 Nuevos Negocios Conexos, 5.2.1. Definición Hoja de Ruta, 5.2.2. Avances en Alternativa Tominé, 5.2.3. Avances en Alternativa Chingaza II, 6.1.3. Biosólidos gestionados con enfoque de circularidad, 6.1.4. Implementación del programa de pago por servicios ambientales y articulación con la tarifa de inversiones ambientales, 7.3.2. Avance en la formulación y divulgación del Plan de Continuidad de Negocio, 7.4.1. Índice de Innovación Pública Bogotá no tienen meta para 2024.

[1] Una vez se cuente con la información con corte a diciembre de 2024, se actualizará el contenido del presente informe de gestión.

Figura 1. Estructura estratégica PGE 2024-2028.

Objetivos estratégicos	Estrategias	Indicadores estratégicos
1	5	13
2	5	5
3	4	5
4	7	17
5	2	4
6	1	4
7	6	9
8	3	3
8	33	60



Fuente: MPFD0801F07 Presentación Plan General Estratégico 2024-2028.



INFORME

OBJETIVO

Este informe tiene como objetivo realizar rendición de cuentas a los grupos de interés sobre el avance y ejecución del Plan General Estratégico 2024-2028, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en su Artículo 74 que establece: "A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión. A partir del año siguiente, el Plan de Acción deberá estar acompañado del informe de gestión del año inmediatamente anterior."

Adicionalmente, tiene como objetivo dar cumplimiento con lo establecido en las resoluciones reglamentarias 002 de 2022 de la Contraloría de Bogotá "Por medio de la cual se reglamenta la forma y los términos para la rendición de la cuenta ante la Contraloría de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones"", así como la 026 de 2022 "Por medio de la cual se modifican los artículos 11, 14 y 16 de la Resolución Reglamentaria No. 002 de febrero 11 de 2022", para dar respuesta a la Contraloría de Bogotá sobre la Rendición de la Cuenta Anual de la EAAB-ESP para la vigencia 2024 con el cargue del formato CBN-1045 Informe de Gerencia en el SIVICOF "Sistema de Vigilancia y Control Fiscal" de la Contraloría de Bogotá.



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



1 CONSOLIDAR LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL

1.1. DESEMPEÑO FINANCIERO EXCELENTE

1.1.1. EBITDA

Este indicador determina la rentabilidad de la operación y define el techo para la presupuestación de costos y gastos de la Empresa, mide el porcentaje de los ingresos que se convierte en ganancias de la operación antes de intereses, depreciaciones amortizaciones e impuestos sobre la renta o la riqueza y cuantifica la cantidad de recursos destinada para apoyar las inversiones, atender el pago de impuestos, cubrir el servicio de la deuda, el pasivo pensional y pagar utilidades. El margen EBITDA[2], en el período enero a noviembre de 2024 se presenta una disminución en 3,8 puntos porcentuales respecto al mismo período del año anterior, al pasar de 48,8% al 45%.

Tabla 1. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.1.1. EBITDA con corte a noviembre de 2024.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real Nov 2024	Logro % Nov 2024
1.1.1. EBITDA	Mill $	1.033.143	1.065.031	100

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

Esta disminución es consistente con una variación de los costos y gastos efectivos en términos nominales del 10,8% superior a la variación de los ingresos (3,1%) registrada durante el período analizado. El bajo dinamismo de los ingresos se explica por el impacto del racionamiento de agua en la facturación de acueducto y alcantarillado, en particular en los cargos por consumo, que pasó de $1.756.444 millones a $ 1.818.022 millones en pesos corrientes en el período analizado.

Tabla 2. Detalle del cumplimiento del indicador estratégico 1.1.1. EBITDA – Detalle con corte a noviembre de 2024 (Enero-noviembre 2023/2024).

Conceptos	Enero-noviembre		Var. (%)	Cont. a la var.
	Obs. 2023	Obs. 2024		
INGRESOS OPERACIONALES ACUEDUCTO	1.227.229	1.268.383	3,4%	1,8
INGRESOS OPERACIONALES ALCANTARILLADO	1.053.910	1.091.620	3,6%	1,7
INGRESOS OPERACIONALES VENTA ENERGÍA	13.438	5.578	-58,5%	-0,1
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	387	398	2,9%	0,0
INGRESOS OPERACIONALES	**2.294.963**	**2.365.979**	**3,1%**	**3,1**
COSTOS Y GASTOS DE PERSONAL	450.704	517.851	14,9%	5,9
HONORARIOS	70.162	78.685	12,1%	0,7
GESTION ATENCIÓN AL CLIENTE	17.465	17.553	0,5%	0,0
COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	172.084	188.782	9,7%	1,4

[2] El margen EBITDA se entiende como la caja que genera la operación para apoyar las inversiones, atender el pago de impuestos, cubrir el servicio de la deuda, el pasivo pensional y pagar utilidades, como porcentaje de los ingresos

Conceptos	Enero-noviembre		Var. (%)	Cont. a la var.
	Obs. 2023	Obs. 2024		
INSUMOS DIRECTOS	110.560	142.472	28,9%	3,2
COSTOS Y GASTOS GENERALES	101.541	111.495	9,8%	0,8
SEGUROS	45.557	51.352	12,7%	0,5
MEDIO AMBIENTE	131.611	129.006	-2,0%	-0,2
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	74.744	63.752	-14,7%	-0,7
COSTOS Y GASTOS EFECTIVOS	**1.174.427**	**1.300.948**	**10,8%**	**10,8**
EBITDA EN MILLONES	**1.120.536**	**1.065.031**	**-5,0%**	
EBITDA EN PORCENTAJE	**48,8%**	**45,0%**	**-3,8**	

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

En efecto, de las variables que determinan los ingresos por acueducto y alcantarillado (e.g. tarifas, consumo medio e incorporación de usuarios), la variable de consumo medio fue la única que disminuyó, al pasar de 10,6 m3/usuario/mes a 9,9 m3/usuario/mes entre enero y noviembre de 2023 y 2024, respectivamente.

Tabla 3. Consumo medio - m3/usuario/mes (Enero-noviembre 2023/2024).

	2023	2024
Estrato 1	10,4	10,0
Estrato 2	10,1	9,6
Estrato 3	8,1	7,6
Estrato 4	8,3	7,7
Estrato 5	9,2	8,4
Estrato 6	10,6	9,7
Residencial	**9,0**	**8,5**
Multiusuario	15,6	15,3
Industrial	125,6	111,3
Comercial	17,2	15,5
Oficial	133,5	120,4
Especial	215,3	176,9
No Residencial	**26,4**	**23,8**
Total	**10,6**	**9,9**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Adicionalmente, se registra una disminución del 58,5% en los ingresos por venta de energía, lo cual se explica por la caída en la generación producto de los bajos caudales.

Dentro del total de costos y gastos, se destaca el incremento observado en los costos y gastos de personal, explicado por el incremento salarial convencional (2 puntos porcentuales por encima del incremento del SMLMV del 12,07%). Adicionalmente, se observa un incremento importante en el rubro de horas extras, cuyo gasto pasó de 26.140 millones a 32.370 millones de pesos en el período analizado. Esta situación fue ocasionada por el actual esquema de operación del servicio de acueducto para la atención de racionamiento ocasionado por la disminución de las reservas de agua en los embalses de la

Empresa. En cuanto a los insumos directos, que corresponden al costo en insumos químicos y energía para bombeo, y que explican cerca del 30% de la variación total de costos y gastos, se observa un incremento de 28,9% nominal lo que en términos reales corresponde a cerca del 22,5%. El siguiente cuadro presenta el desagregado por concepto del costo indicando la variación en cada caso a pesos constantes de 2024:

Tabla 4. Insumos directos (Enero-noviembre 2023/2024).

Conceptos	Enero-noviembre		Var. Nom. (%)	Var. Real (%)
	Obs. 2023	Obs. 2024		
Energía	70.072	100.619	43,6%	36,5%
Gas Industrial	378	74	-80,4%	-81,4%
Insumos Químicos	40.110	41.779	4,2%	-1,0%
Insumos Directos	**110.560**	**142.472**	**28,9%**	**22,5%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



El aumento significativo en energía para bombeo se explica por el nuevo esquema de operación de abastecimiento ocasionado por el racionamiento, en el cual se incrementa la utilización de la planta de Tibitoc para el abastecimiento de agua tratada.

En cuanto a los insumos químicos, estos registran un incremento de 4,2% nominal, que equivale a una reducción del 1,0% en términos reales. Este comportamiento

se explica en función de la dinámica presentada en 2024 en las Plantas de tratamiento de agua potable y en la PTAR el Salitre. En lo que tiene que ver con las plantas de tratamiento de agua potable, el comportamiento observado es resultado de las medidas de racionamiento adoptadas a partir del mes de marzo que llevaron a una caída en la producción de 3 puntos porcentuales para el período enero a noviembre y un bajo crecimiento del costo de cerca de medio punto en términos reales. En cuanto a la PTAR El Salitre la reducción es resultado de aspectos tales como la estabilización de la Planta y una caída para el período enero - noviembre del caudal promedio tratado que pasó de 5.4m3/seg en 2023 a 5.1 m3/seg en 2024.

Finalmente, se destacan el aumento de los costos de operación y mantenimiento, que pasaron de 172 millones de pesos a 188 millones de pesos. Este se explica principalmente por el aumento registrado en el rubro de mantenimiento y de equipo de computación y comunicación, los cuales ascendieron a 25 millones de pesos para enero-noviembre de 2024, registrando una variación de 164% frente a igual período en 2023. El incremento de costos de mantenimiento equipos de cómputo obedece a que en la adición del contrato celebrada para cubrir los servicios de la vigencia 2024 se contempló la actualización de precios de los servicios contratados.

Es preciso mencionar que la meta de EBITDA del Plan General Estratégico, la cual corresponde a un margen de $1.033.143 millones para el año 2024, es consistente con ingresos esperados por $2.539.121 millones y costos y gastos efectivos por $1.506.070 millones. En ingresos, tendríamos un avance de cumplimiento del 93,2% y en los gastos de 86,4%.

1.1.2. Endeudamiento

El indicador mide el nivel de endeudamiento por obligaciones financieras con relación al EBITDA después de los pagos por obligaciones pensionales (mesadas). La unidad de medida del indicador es en número de veces. El nivel estándar de medición deber ser igual o menor a 4,00 veces.

El indicador de endeudamiento tiene los siguientes propósitos:

- Mantener un adecuado nivel de endeudamiento: Permite medir la capacidad de la Empresa para cumplir con sus compromisos y obligaciones financieras a largo plazo.

- Gestionar el riesgo de liquidez: Para evitar la materialización de un riesgo de liquidez.
- Mantener la capacidad de inversión: Un nivel adecuado de endeudamiento otorga a la Empresa capacidad de nuevo endeudamiento para inversión futura.

La meta máxima del indicador para el año 2024 es 2,83 veces. El resultado del indicador anualizado, con corte a septiembre de 2024 (fecha de corte de los últimos estados financieros disponibles), es de 1,80 veces, encontrándose por debajo de los límites previamente mencionados.

Tabla 5. Endeudamiento EAAB-ESP – septiembre 2024.

Endeudamiento	Septiembre 2024
Deuda Pública	1.482.140.000
EBITDA año corrido	846.421.634
Mesadas año corrido	228.346.161
EBITDA después de mesadas año corrido	618.075.473
EBITDA después de mesadas anualizado	824.100.631
Deuda pública a EBITDA después de mesadas (Resultado)	**1,80**

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

De otro lado, el 21 de noviembre de 2024 Fitch Ratings emite a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP la ratificación de la calificación AAA con perspectiva estable por la solidez financiera, operación robusta e indicadores de servicio; así mismo, otorgó la máxima calificación de corto plazo 'F1+(col)', resultado que ha recibido la Empresa por 16 años consecutivos.

Tabla 6. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.1.2. Endeudamiento a septiembre de 2024.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta Sep 2024	Real Sep 2024	Logro % Sep 2024
1.1.2. Endeudamiento	Veces	2,83	1,80	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.



1.1.3. Índice de cartera misional

Este indicador busca que la cartera misional de la Empresa se mantenga en su mejor referente histórico. El Índice de cartera misional corresponde al porcentaje de cartera mayor a 15 días de mora respecto al recaudo acumulado del último año, cuanto más cercano a 0% mejor.

Al cierre de diciembre de 2024, el índice de cartera misional de la EAAB-ESP fue 4,6%, dentro de la meta del 5,0% establecida para el cierre de la vigencia de acuerdo con el nuevo Plan General Estratégico 2024 – 2028.

Este resultado obedece a que la cartera mayor a 15 días de mora pasó de $114.268 millones en julio de 2024 a $110.152 millones en diciembre de 2024 disminuyendo un 3,6%, y el recaudo acumulado del último año cerró en $2.393.000 millones con un incremento del 0,1%, frente a julio de 2024 ($2.390.136 millones) resultado que se explica por las siguientes razones:

- Se realizaron 34.881 acuerdos de pago por $72.029 millones durante el 2024, un 14% más que en el 2023 en donde se suscribieron 30.545 por $67.722 millones.
- Durante el 2024 se sustanciaron 4.096 procesos/$19.550 millones, un 51% más que el 2023 en donde se impulsaron 2.084 procesos por $14.361 millones.
- Se brindó atención presencial a 53.682 usuarios en los diferentes puntos de Bogotá, y se atendieron 69.477 solicitudes virtuales durante el 2024.
- Se realizó el cobro masivo a 3.817.789 cuentas a través de SMS, correos electrónicos, llamadas pregrabadas (IVR) y cartas de cobro adjuntas a la factura.
- Se realizaron 124.890 investigaciones de bienes para identificar el propietario del inmueble asociado a las cuentas que presentan obligaciones en mora, un 2% más que el 2023 (122.089).
- Se realizaron 28.393 llamadas para gestión de cobro individual.

Tabla 7. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.1.3. Índice de cartera misional.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.1.3. Índice de cartera misional	%	5	4,6	100

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

1.2. AUMENTO DEL HORIZONTE DEL ABASTECIMIENTO

1.2.1. Aumento de los caudales concesionados del sistema de abastecimiento de la Empresa

Este indicador mide el aumento de caudales concesionados para los sistemas de abastecimiento en 0,7 m3/s en sistema Chingaza y 0,5 m3 /s en Regadera. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.



Se realizaron las solicitudes de ampliación, modificación de los caudales concesionados de las fuentes de agua superficial utilizadas en los sistemas de abastecimiento: i) Chingaza, subsistema río Blanco, ii) Sumapaz, cuenca alta del río Tunjuelo y iii) Tibitoc, Agregado Norte a las autoridades ambientales Competentes, Corporación Autónoma Regional del Guavio -Corpoguavio- (i) y

Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR (ii y iii) respectivamente.

Tabla 8. Actividades para el aumento de los caudales concesionados del sistema de abastecimiento de la Empresa.

Ítem	Descripción	Valor caudal adicional solicitado en concesión	Logro
1	Solicitud de modificación concesión de aguas de las fuentes superficiales, Horqueta (Pozo 4), Piedras Gordas (Pozo 3), Palacio-Buitrago (Pozo 2), Cortadera (Pozo 1).	0,884 m3/s **0,656 m3/s (Caudal actual concesionado)**	Solicitud radicada Corpoguavio No. 20241103148 de 26 de julio de 2024. Expedición de la Resolución 1644 de 27 de diciembre de 2024, Corpoguavio, reglamentación de las corrientes afluentes del río Blanco y Negro. Anexo No. 1, caudales otorgados por usuario.
2	Solicitud de modificación concesión de aguas de las fuentes superficiales, Curubital y Chisacá (embalse La Regadera).	0,897 m3/s **0,543 m3/s (Caudal actual concesionado)**	Solicitud radicada CAR No. 20241105510 de 15 de octubre de 2024. Respuesta CAR radicado No. 01242010105 de 18/11/2024. Reunión con la directora oficina regional Bogotá – La Calera, 19 de diciembre de 2024 en la cual nos solicitó la autorización sanitaria y la relación de los usuarios del recurso hídrico, agua potable suministrada por la EAAB-ESP.
3	Solicitud de modificación concesión de aguas de la fuente superficial río Bogotá.	1,5 m3/s **8,0 m3/s (Caudal actual concesionado)**	Solicitud radicada CAR No. 20241105484 de 15 de octubre de 2024. Expedición del Auto DRSC No. 09246002915 de 5 de diciembre de 2024, inicio trámite administrativo ambiental, cobro de los servicios de evaluación ambiental ($17.835.458 - valor ya cancelado y remitido a la CAR), y fija visita técnica para el 27 de diciembre de 2024.

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

1.2.2. Definición del plan de sequía

Este indicador mide el seguimiento a la definición del plan de sequía de la EAAB-ESP, evaluando el nivel de avance en el cumplimiento de las acciones establecidas para cada período, el cual permitirá garantizar aumento del horizonte del abastecimiento. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

Centrándose en el impacto que ha tenido la disminución continua de las afluencias a los embalses del sistema de abastecimiento de la EAAB-ESP, condición que ha sido particularmente crítica para el año 2024, debido a la entrada tardía de la temporada de lluvias y a las bajas precipitaciones registradas en los embalses de Chuza y San Rafael para enfrentar el proceso de sequía que actualmente se está desarrollando en Colombia, es necesario buscar herramientas en el inmediato, corto y mediano plazo.

Por esta situación y otras particulares de la zona como la prolongación inusual del fenómeno del niño (pocas lluvias) en las fuentes hídricas que utiliza la EAAB-

ESP para abastecimiento de Bogotá y el ámbito regional con alteraciones hidrometeorológicas, de tiempo y de clima, hacen necesario entrar a evaluar si las condiciones con las que se ha venido realizando la planeación de cantidad de agua, la operación actual y los procesos que se vienen realizado son coincidentes para garantizar la disponibilidad de agua para consumo humano en nuestra empresa.

Todos los factores descritos anteriormente se traducen en el fenómeno de sequía que se debe enfrentar. Esta situación tiene que ser evaluada de manera urgente en términos del inmediato, corto y mediano plazo, ya que las acciones a implementar deben responder y generar valor, de esta forma tomar disposiciones corporativas que mitiguen, controles y disminuyan los efectos de sequía en la infraestructura de abastecimiento de la EAA-ESP en particular:

- Infraestructura necesaria, ajustes, modificaciones, construcciones nuevas o adquisiciones que garanticen un mayor almacenamiento (cantidad de agua), mejores condiciones de calidad (disponibilidad de agua) y el estudio de permisos y concesiones determinando las nuevas posibilidades (accesibilidad al agua).
- Operación actual del sistema de abastecimiento conforme a las condiciones actuales hidrometeorológicas, hidrogeológicas, hidráulicas, mecánicas, eléctricas y de confiabilidad del sistema de abastecimiento entre otros.
- Procesos y procedimientos que permitan logros inmediatos urgentes, así como al corto y mediano plazo.



INFORME

Como estrategia de inicio que permita trazar un curso de manera inmediata, es necesario apoyarse en expertos en la materia desde las especialidades científicas para formular un plan de manejo de la sequía en los sistemas de abastecimiento de la EAAB-ESP con experiencia nacional e internacional en temas de abastecimiento de agua potable.

Siendo considerado como un proyecto estratégico para la EAAB-ESP, dada la inmediatez que requiere la Empresa para que mitiguen, controlen y disminuyan los efectos de sequía en la infraestructura de abastecimiento de la EAAB-ESP. Lo anterior, da cumplimiento a nuestra misión, visión y objetivos estratégicos, además garantiza el inicio de futuras obras, operación y procesos para suministro de agua potable a Bogotá y a los municipios a los cuales damos servicio, siendo la fuente hídrica más importante de la región y del país.

La hoja de ruta diseñada incluye la contratación enmarcada dentro de la modalidad de contratación directa, de acuerdo con el Manual de Contratación de la EAAB-ESP, Resolución 1044 de 2021, de acuerdo con articulo vigésimo sexto. Procedencia, literal d), el cual menciona que se permite este tipo de contratación directa "Cuando se trate de necesidades o actividades consideradas como estratégicas o confidenciales sustentadas por el Ordenador de Gasto y con visto bueno del Gerente General".

Por lo anterior, dada la necesidad de contar con una firma experta que analice, construya y entregue las herramientas para enfrentamiento de la sequía actual y de las futuras, la razonabilidad de la estructuración técnica, financiera, económica y ambiental de obras operación y procesos para el abastecimiento de agua potable; el impacto técnico, ambiental, económico y costo de oportunidad de modificar la estructuración de los planes maestros de obras e inversiones, la Dirección Abastecimiento mediante el uso de los precios actualizados del sistema de avaluó de infraestructura (SAI) se procedió a realizar la estimación del presupuesto con base en los perfiles profesionales y los trabajos de campo requeridos.

Posteriormente, y dado el nivel de especialidad de las actividades de asesoría requeridas, se evidenció la necesidad de conocer los precios del mercado. Para esto se realizó una identificación de las firmas que contaban con la capacidad y experiencia requerida para el desarrollo de la consultoría y se procedió a realizar el correspondiente estudio de mercado; el cual consistió en remitir una solicitud de información (RFI) que incluye la solicitud de presupuesto a cada una de las firmas con base en la información técnica suministrada mediante correo

electrónico, la cual incluía entre otros, objeto, alcances, plazo, y demás aspectos relevantes para poder realizar el costeo correspondiente con cinco firmas de consultoría con capacidad para realizar este contrato.

El contenido de las necesidades planteadas como hoja de ruta están enmarcadas en tres pilares que se describen a continuación:

- Obras e inversiones.
- Operación del sistema.
- Gestión de procesos de abastecimiento.

La hoja de ruta de manera general, y que de manera general deberán ser ajustados por el contrato de consultoría son los siguientes:

- **Recopilación y validación de información:** Recopilación, análisis, consultas y completitud de la información multitemporal existente en la EAAB-ESP, universidades, entes gubernamentales y otras entidades, realizar visitas, inspecciones y demás tareas de campo para completar el estado actual del sistema de abastecimiento y capacidad hídrica con respecto eventos de sequía.

- **Análisis, hipótesis y modelaciones:** Análisis de los datos obtenidos, construcción de los modelos, simulaciones, curvas guía, despacho optimo, análisis de eutrofización de cuerpos de agua lenticos y calidad de los cuerpos loticos y análisis de operación de la infraestructura de abastecimiento de la EAAB-ESP.

- **Plan de acción:** Entrega de protocolos, modelaciones, informes de gestión, informes de gestión de sequias, plan de acción e inversiones para el inmediato, corto y mediano plazo.

Finalmente, la EAAB-ESP en 2024 inició acercamiento con los entidades nacionales e internacionales buscando alianzas estratégicas de información, acompañamiento o financiamiento de las estrategias de enfrentamiento de sequía.

Definida la hoja de ruta como se mostró anteriormente, en 2025 se avanzará en concretar el inicio de estudios y acciones concretas en el inmediato, corto y mediano plazo.

1.2.3. Aumento de la oferta del sistema de abastecimiento de la Empresa

Este indicador mide el aumento de la oferta del sistema de abastecimiento de la Empresa en 2025 de 2,14 m3/s, resultado de las intervenciones en las Plantas Wiesner y Tibitoc. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.



Mediante el proceso ICSM-1280-2022, con objeto "Culminación de la construcción, suministros, montajes de los equipos y puesta en marcha de la ampliación de las unidades de filtración de la planta de tratamiento Francisco Wiesner y obras complementarias", el cual fue adjudicado a la firma CONSORCIO PTAR WIESNER integrado por POWERCHINA INTERNATIONAL GROUP LIMITED SUCURSAL COLOMBIA y SINOHYDRO BUREAU & CO LTD SUCURSAL COLOMBIA, con ejecución de actividades en un plazo de diecisiete (17) meses contados a partir del cumplimiento de los requisitos de ejecución y suscripción del acta de inicio del contrato No. 1-01-25300-1584-2022 y cuya interventoría se efectuará mediante el contrato 1-15-25300-1610-2022 con el CONSORCIO INT WIESNER.

El contrato se inició el 28 de marzo de 2023 y se presupuestó en tres fases, la fase I tiene un avance ejecutado del 100%, tenía como alcance realizar la revisión y apropiación de los diseños realizados, ejecutar las pruebas y ensayos de las obras existentes realizados por el contratista anterior y de los equipos suministrados, allí

se determinó la necesidad de hacer una reposición de equipos que no pasaron las pruebas requeridas, la necesidad de ejecutar unas obras adicionales para adecuar los sitios para continuar con las obras y la complementación de algunos diseños específicos.

De acuerdo con los resultados de la fase I, fue necesario modificar el contrato de obra, en la que se incluyeron ítems extras por un valor adicional de $2.959.692.848 y se prorrogó el plazo de ejecución del contrato de obra en seis (6) meses. Así mismo, al 30 de diciembre de 2024 se encontraba en trámite una prórroga por un término de tres (3) meses y una adición de recursos para la incorporación de nuevos ítems extras que proyecta la finalización del contrato para el próximo 27 de mayo de 2025. No obstante, en este plazo adicional se definirán las demás obras adicionales que han resultado de los diseños complementarios de la fase I y que no hacen parte del alcance contractual, las cuales deben ser ejecutadas para la culminación satisfactoria del contrato, lo que generará un plazo adicional.

La fase II presenta un avance ejecutado del 20%, dentro de su alcance esta la ejecución de obras y adquisición de suministros para los nueve frentes de obra presupuestados, Frente 1 - Bypass, Frente 2 – Filtros, Frente 3 – Adecuación planta existente, Frente 4 – Estación de Bombeo TAF, Frente 5 – Vías y puente de circulación interna, Frente 6 – Químicos, Frente 7 – Sopladores, Frente 8 - Subestación eléctrica y Frente 9 – Portería y caseta de monitoreo. Dentro de las actividades de obra civil ejecutadas al 30 de diciembre de 2024 se vienen desarrollando las siguientes:

- **Frente de Obra # 2 – Red Tubería Lavado Filtros, Zona Lagunas:** Excavación, instalación tubería GRP para la red de lavado de filtros en la zona lagunas.

Figura 2. Frente de Obra # 2 – Red Tubería Lavado Filtros, Zona Lagunas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Suministro Material Filtros Nuevos:** Retiro capa existente y suministro de material para el relleno en la zona de los filtros nuevos.

Figura 3. Suministro Material Filtros Nuevos.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Frente de Obra # 3 – Alertas Tempranas:** Suministro, instalación, pruebas y puesta en operación del sistema digital de alertas tempranas para el Municipio de La Calera y Planta Wiesner.

Figura 4. Frente de Obra # 3 – Alertas Tempranas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Edificio Administrativo:** Se desarrollaron las actividades referentes a la instalación de pisos en el edificio y las galerías, enchape de baños, limpieza de mampostería, construcción de muros, reparación de juntas de dilatación estructurales, impermeabilización de placa de entrepiso.

Figura 5. Edificio administrativo.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Plazoleta Banderas:** Se continuaron actividades de excavación para retiro de material, extendido y compactación de rellenos, actividades de llenos y compactación en zona de graderías proyectadas, instalación de sardineles y fundida en concreto del piso estampado.

Figura 6. Plazoleta Banderas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Edificio Hipoclorito:** Se realizó cimentación de vigas para muros del edificio, excavaciones e instalación de tubería de 4" de salmuera.

Figura 7. Edificio Hipoclorito.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Planta PTAR:** Se realizó d Desmonte planta de tratamiento de aguas residuales existente, construcción obras civiles, suministro PTAR y puesta en marcha.

Figura 8. Planta PTAR.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Frente de Obra # 4 – Tercera Unidad Bombeo TAF:** Se realizó mantenimiento a la bomba RDL 500 y Motor de la bomba TAF trifásico de 250 HP.

Figura 9. Frente de Obra # 4 – Tercera Unidad Bombeo TAF.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Frente de Obra # 5 – Talud:** Descapote, excavación y movimiento de tierras vía del agua, retiro de material de excavación.

Figura 10. Frente de Obra # 5 – Talud.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Frente de Obra # 6 – Tanque Salmuera:** Excavaciones para construcción tanque y fundida del concreto de limpieza para la superficie de cimentación.

Figura 11. Frente de Obra # 6 – Tanque Salmuera.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Frente de Obra # 8 – Subestación Eléctrica Principal:** Se adelantó fundida de columnas y posicionamiento de acero placa de contrapiso.

Figura 12. Frente de Obra # 8 – Subestación Eléctrica Principal.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- **Componente Eléctrico:** Instalación de la malla a tierra de la subestación, edificio de casino y taller, sistema de apantallamiento en el edificio de químicos, filtros existentes, edificio de bocatoma y edificio administrativo.

Figura 13. Componente Eléctrico.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Dentro de los avances ejecutados para la adquisición de los suministros del proyecto, se informa que, con fecha de corte al 30 de diciembre de 2024 se tiene el siguiente:

Figura 14. Frente de Obra # 1 – Tubería 96" para la red de agua filtrada (En obra).



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 15. Frente de Obra # 2 – Falsos Fondos – Unidades Nuevas de Filtros (En Nacionalización).



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 16. Frente de Obra # 3 – Actuadores para Válvulas Anulares (En Obra).



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 17. Frente de Obra # 4 – Tubería 36" para Sistema Bombeo TAF (En obra).



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 18. Frente de Obra # 6 – Tanques PFRV Almacenamiento Productos Químicos (En Fabricación).



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

El estado de avance físico al 30 diciembre de 2024 del contrato 1584-2020 es de 30,01%. Cabe aclarar que, por el tipo de obra a realizar, el aumento real de la capacidad de tratamiento de la planta Wiesner solo será efectivo una vez finalice el contrato y entren en operación las obras ejecutadas. Los beneficios de estas mejoras son significativos: Se prevé un aumento en la oferta de suministro de agua potable para la ciudad y una disminución en la vulnerabilidad a la interrupción del servicio. Esto último es importante, ya que puede atribuirse al deterioro de la calidad del agua de algunas fuentes superficiales del sistema de abastecimiento.

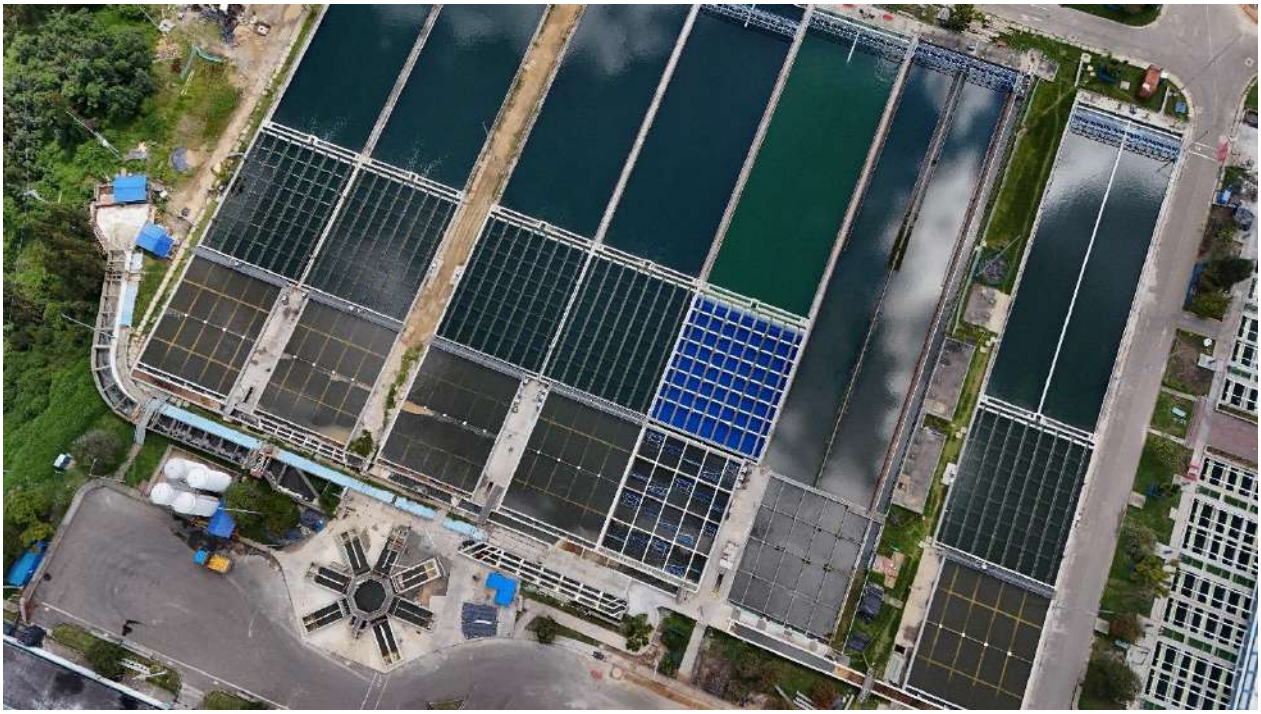
Tabla 32. Avance capacidad de tratamiento planta Wiesner

Indicador	Unidad	Meta 2024	Real 2024
Avance de obras de ampliación de la planta Wiesner	%	98%	58,03%

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Para la Planta Tibitoc, se celebró el contrato de obra No. 1-01-25300-1455-2019, con el Consorcio PTAP Tibitoc 20, para la "Construcción de las obras, suministro y

montaje de equipos y puesta en marcha para la optimización de la planta de tratamiento de agua potable Tibitoc y obras complementarias", y cuya interventoría es ejercida a través del contrato 1-15-25300-1285-2020, el cual inició el 14 de diciembre de 2020.



El contrato de obra inició 7 de febrero de 2021. A la fecha, se ha ejecutado de manera normal y se avanza de manera paralela en los tres proyectos, estaciones de monitores, actividades de optimización y actividades del nuevo sistema de tratamiento de aguas residuales industriales. Las actividades en los componentes civil, mecánico, eléctrico y de automatización y control, en los siguientes frentes:

- **Optimización:** Compuertas El Espino, Bocatomas Norte y Sur, Bocatoma Aposentos (Bajo Teusacá), Alcantarillado Sanitario, PTAR de aguas residuales domésticas, Alcantarillado Pluvial, Estructura de separación de caudales, Floculadores, Sedimentadores y Zona de Interoxidación del Tren de tratamiento 4, Filtros 9, 11 y 13, Tanque Alto de Almacenamiento, SIPRA (Sistema de protección contra descargas atmosféricas) y Alumbrado Externo. Se encuentran optimizados los trenes 3 al 7, así como las unidades de filtración 2 a 16.

Con la entrada en operación de los tres trenes entregados en 2022, 2023 y 2024, se ha incrementado la oferta del sistema de abastecimiento en 1,15 m3/s.

- **Aguas residuales industriales:** Tanque de recirculación de agua de lavado de filtros, Sistema de tratamiento de lodos de sedimentadores (tanques de homogenización, tanques de coagulación, tanques de floculación, caseta de deshidratación, placa de contingencia), adecuación laguna de lodos y vasos para disposición de lodos deshidratados, estos dos últimos ya concluidos.

- **Estaciones de monitoreo de calidad de agua cruda:** Se encuentra instalada la estación de monitoreo del bajo Teusacá; en construcción la del río Bogotá. Este contrato se modificó el 16 de octubre de 2024 para prorrogar el plazo de ejecución en doce (12) meses, es decir, hasta el 16 de agosto de 2025.

Actualmente se cuenta con una capacidad de tratamiento a 31 de diciembre de 2024 de 8,7 m3/s, se cuenta con 5 sedimentadores optimizados a 1,5 m3/s cada uno, uno sin optimizar de 1,2 m3/s.

Tabla 32. Avance capacidad de tratamiento planta Tibitoc.

Indicador	Unidad	Meta 2024	Real 2024
Metros cúbicos por segundo de capacidad de tratamiento de la planta Tibitoc	M^3/s	0,92 m3/s	0,43 m3/s

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Figura 19. Tren 4. Llenado e inicio de puesta en marcha Tren 4 enero 2024 y Tren 3. Llenado e inicio de puesta en marcha Tren 3 mayo 2024.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

1.3. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

1.3.1. Adquisición de hectáreas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico

Este indicador mide las hectáreas adquiridas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico, con el fin de consolidar las áreas de protección y conservación de las fuentes de agua superficiales, actuales y futuras, en los sistemas de abastecimiento.



En cumplimiento con lo establecido en el artículo 111 de la Ley 99 de1993, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011 y la orden No. 4.25 de la Sentencia del Consejo de Estado AP-25000-23-27-000-2001-90479-01, las autoridades ambientales de acuerdo con su competencia, definieron y delimitaron como Áreas de Importancia Estratégica, las siguientes: Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental de Bogotá, Embalse de Tominé, Páramo de Sumapaz, Parque Nacional Natural Chingaza, Parque Ecológico de Montaña entrenubes, Franja de Adecuación, Corredor Ecológico de Ronda del Río Tunjuelo, Corredor Ecológico de Ronda del Río Fucha y Corredor Ecológico de Ronda de la Quebrada Chiguaza.

En dicho marco, el 21 de julio de 2017 la Secretaría Distrital de Ambiente y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá D.C. suscribieron el convenio interadministrativo 2017-1240, cuyo objeto es: "*Aunar esfuerzos técnicos y administrativos para adelantar los procesos de adquisición, mantenimiento y*

administración de los predios requeridos para la protección y conservación de los recursos hídricos que surten de agua al Acueducto Distrital, en cumplimiento del artículo 111 de la Ley 99 de 1993, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011, reglamentado por el Decreto 0953 de 2013".

En ejecución del aludido convenio, la EAAB-ESP en la actualidad adelanta el proceso de adquisición de los predios ubicados en las áreas de importancia estratégica ecológica y ambiental identificadas, delimitadas y priorizadas por la entidad competente en la materia, tareas a ejecutar de conformidad con la normativa aplicable a los procesos de adquisición predial por motivos de utilidad pública e interés general, pues así lo prescribe la Ley 99 de 1993 en su artículo 111, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011 y los decretos 953 de 2013 y 1007 de 2018.

Durante la vigencia 2024 y con corte del 31 de diciembre de dicho año, se adquirieron cuarenta y un (41) predios en nombre y representación de la Secretaría Distrital de Ambiente-SDA, así: i) Treinta y tres (33) mediante expropiación por vía administrativa y ii) Ocho (8) mediante enajenación voluntaria, con un área de 311 Has 8,940 m2.

Tabla 7. Ubicación, hectáreas y número de predios adquiridos en el 2024 área de interés estratégico.

Área de importancia estratégica	Área adquirida (Ha)	Número de predios
SUMAPAZ	291,8177	2
TEUSACÁ	0,9556	1
CERROS ORIENTALES	18,2955	35
FUCHA	0,8191	2
CHIGUAZA	0,0061	1
TOTAL	**311,8940**	**41**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

En suma, se han adquirido en el trascurso del año 2024 a favor de la Secretaría Distrital de Ambiente, 311,894 Has *en áreas de interés estratégico del recurso hídrico*, inmersas en 41 predios, lo cual representa un 15,59% de avance respecto de la meta de 2.000 hectáreas establecidas para el período 2024 – 2028. La adquisición de hectáreas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico se realiza con el objetivo de proteger, conservar y mantener la estructura hídrica y ecológica, así como la mitigación de riesgos ambientales, dando cumplimiento a la orden 4.25 de la Sentencia del Río Bogotá y al artículo 111 de la Ley 99 de 1993, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011.

Como grandes logros se tienen:

- Con el fin de mitigar el impacto generado, en virtud de la aplicación de la Resolución 376 de 2024, "Por la cual se adopta y actualizan las tarifas por concepto del ejercicio de la función registral y se dictan otras disposiciones", expedida por la Superintendencia de Notariado y Registro, en el trámite de radicación de las resoluciones de expropiación administrativa, ante las oficinas de registro de instrumentos públicos, se autorizó en el mes de octubre, que el pago de los "derechos de registro", se realizará por medio de la caja menor autorizada en el marco del Convenio, lo que permitió incrementar el número de predios adquiridos bajo este mecanismo.

- Contribución al Objetivo 4- Bogotá ordena su territorio y avanza en su acción climática Programa 4.25 "Aumento de la resiliencia al cambio climático y reducción de la vulnerabilidad", contenido en el Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Camina Segura 2024 - 2028.

Como retos se tienen:

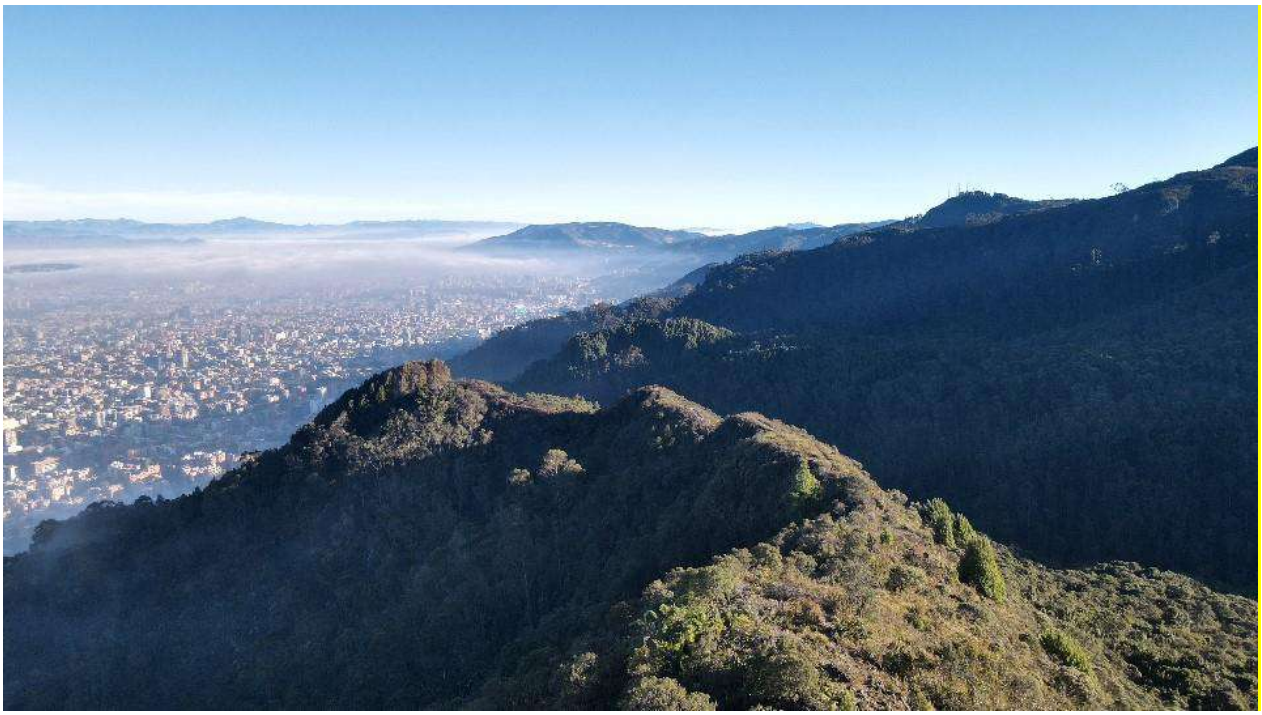
- En razón a la dificultad que se evidencia en la adquisición de predios, requeridos en el marco del Convenio, los cuales en su mayoría requieren algún tipo de saneamiento ante la autoridad catastral, la Dirección de Bienes Raíces de la Gerencia Corporativa Sistema Maestro y la Secretaría Distrital de Ambiente, han sostenido varias reuniones con la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD, con el fin, de viabilizar la suscripción de un convenio o contrato, que permita realizar este tipo de gestiones de una manera prioritaria, efectiva y ágil que impacte de manera positiva la gestión predial adelantada.

- Por otro lado, los Cerros Orientales presentan dinámicas de asentamientos ilegales sobre zonas de reserva, lo cual aumenta la dificultad en la adquisición de los predios y se presenta gran cantidad de propietarios fallecidos. Adicionalmente, la no aceptación de la oferta de compra en gran número de predios ha generado que dichos procesos de adquisición tengan que pasar a ser por vía expropiación, lo cual ocasionó un aumento importante en los tiempos para la consolidación de la propiedad. Es de anotar que a la fecha se tienen insumos aprobados para solicitud de avalúo con la empresa TF AUDITORES Y ASESORES S.A.S. BIC equivalente a 953 Hectáreas 8.946 m2 comprendidas en 7 predios, ubicados en las distintas áreas de interés estratégico del recurso hídrico, para adquisición en la vigencia 2025.

Tabla 9. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.1. Adquisición de hectáreas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.3.1. Adquisición de hectáreas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico	Hectáreas	200	311,894	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.



1.3.2. Implementación de acciones de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN)

Este indicador mide la cantidad de áreas restauradas, áreas conservadas y establecidas y áreas en las que se implementan SbN e infraestructura verde, contribuyendo en la protección y recuperación de los ecosistemas, así como en el fortalecimiento de las capacidades de adaptación y mitigación de las comunidades ante el cambio climático.

Su propósito es asegurar la sostenibilidad hídrica a largo plazo mediante la implementación de acciones integrales que incluyen la restauración ecosistémica, la conservación de coberturas vegetales, y la aplicación de soluciones basadas en la naturaleza (SbN). Estas acciones están diseñadas para enfrentar problemáticas como la erosión, la degradación del suelo y los impactos del cambio climático. Asimismo, el indicador busca reducir la vulnerabilidad de los ecosistemas estratégicos, fortalecer la conectividad ecológica, mejorar la

calidad del agua y garantizar el mantenimiento de las áreas previamente intervenidas, asegurando su sostenibilidad en el tiempo. A través de estas iniciativas, se contribuye a mitigar la escasez hídrica, aumentar las reservas de carbono y generar beneficios ambientales esenciales para la región.



Durante el segundo semestre del año 2024, se lograron los siguientes avances:

- Restauración de 12,27 hectáreas en el marco del contrato No. 1-05-24300-1467-2023, cuyo objetivo es "*Adelantar los procesos de restauración en 15 hectáreas de predios de la EAAB ESP, acorde al Plan de Restauración formulado por la EAAB ESP como medida de adaptación al cambio climático*". Estas acciones están orientadas a promover la protección y recuperación de áreas estratégicas, con el fin de garantizar la sostenibilidad hídrica de la cuenca alta del río Tunjuelo y los embalses La Regadera y Chisacá.

- Primer mantenimiento en 20 hectáreas de material vegetal previamente intervenido, realizado dentro del marco del contrato de prestación de servicios No. 1-05-24300-1467-2023.

- Mantenimiento periódico en 4,2 hectáreas ubicadas en polígonos del embalse Chisacá, con un enfoque específico en los árboles plantados durante procesos previos de restauración. Estas actividades se llevaron a cabo en el marco del contrato No. 1-05-24300-1474-2022, cuyo objeto es *"Ejecutar tratamientos silviculturales de mantenimiento y manejo de coberturas en rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales y humedales del distrito capital, así como en predios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB-ESP)"*, cumpliendo con las autorizaciones de la autoridad ambiental competente y la normatividad legal vigente.

Como conclusión, en 2024 se logró intervenir un total de 36,47 hectáreas a través de actividades de restauración y mantenimiento, representando un avance significativo en la protección de áreas estratégicas para el recurso hídrico y en el cumplimiento de los objetivos del Plan de Restauración Ecológica de la EAAB-ESP.

Tabla 10. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.2. Implementación de acciones de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN).

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.3.2. Implementación de acciones de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN)	Hectáreas	25	36,47	100

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

1.3.3. Implementación de medidas de adaptación en el sistema hídrico

Este indicador mide la cantidad de áreas conservadas y mantenidas de las Reservas Distritales de Humedal (RDH), de ríos, quebradas y canales del Sistema Hídrico del D.C., cantidad de áreas intervenidas integralmente en cuerpos de agua y suministro de caudal ecológico en RDH.

Este indicador tiene como objetivo evaluar las acciones implementadas para la adaptación y sostenibilidad del sistema hídrico del Distrito Capital, buscando fortalecer la capacidad de la ciudad para enfrentar los efectos del cambio climático y mejorar su resiliencia. Aborda acciones clave como la conservación y mantenimiento de las Reservas Distritales de Humedal (RDH), la limpieza y restauración de ríos, quebradas y canales, y la intervención integral en cuerpos de agua del sistema hídrico.

Estas medidas buscan proteger los ecosistemas acuáticos, regular el flujo hídrico, prevenir inundaciones y mejorar la calidad del agua. Se enfocan en asegurar

que los cuerpos de agua y la infraestructura hídrica urbana sean capaces de enfrentar los impactos del cambio climático, promoviendo una gestión sostenible de los recursos hídricos en Bogotá. Además, se trabaja en proteger las áreas más vulnerables frente a eventos extremos, como lluvias intensas, garantizando un equilibrio entre el desarrollo urbano y la conservación ambiental.



Durante el segundo semestre del año 2024, se lograron los siguientes avances:

- **Conservación y Mantenimiento de las Reservas Distritales de Humedal (RDH):** La conservación y mantenimiento de las Reservas Distritales de Humedal (RDH) tienen como objetivo proteger, recuperar y conservar las condiciones ecosistémicas de estos espacios estratégicos, fundamentales para regular el flujo hídrico, controlar impactos ambientales y mitigar riesgos de inundación.

  Durante el segundo semestre de 2024 (corte a noviembre), se llevaron a cabo diversas actividades en las franjas terrestre y acuática. En la franja terrestre, se realizaron labores como corte de césped, mantenimiento de taludes,

deshierbe en senderos adoquinados y limpieza de zonas endurecidas. Por su parte, en la franja acuática se ejecutaron acciones enfocadas en el manejo de vegetación flotante o sobrenadante, el retiro de vegetación emergente o enraizada, y el corte y extracción de buchón de agua.

Como resultado, se intervinieron un total de 107,26 hectáreas, distribuidas por cuencas de la siguiente manera: Fucha (15,15 ha), Salitre (54,48 ha), Tunjuelo (24,10 ha) y Torca (13,54 ha). En la siguiente tabla se muestra el resultado de las labores de mantenimiento realizadas en cada uno de los humedales:

Tabla 11. Mantenimiento integral de humedales.

CUENCA	Humedal	Franja Terrestre (Ha)	Franja Acuática (Ha)	Total franjas por humedal (Ha)	Total por cuenca (Ha)
FUCHA	Capellanía	2,30	2,48	4,78	15,15
	De Techo	0,20	0,54	0,75	
	El Burro	0,00	1,01	1,01	
	La Vaca	1,72	1,90	3,62	
	Meandro del Say	2,37	2,63	5,00	
SALITRE	Juan Amarillo o Tibabuyes	17,99	15,79	33,78	54,48
	Salitre	0,19	0,32	0,51	
	Santa María del Lago	0,10	0,48	0,58	
	Córdoba y Niza	0,91	0,40	1,31	
	Jaboque	5,03	13,27	18,30	
TUNJUELO	Complejo de Humedales El Tunjo	8,54	2,74	11,28	24,10
	Tibanica	0,41	4,98	5,39	
	Chiguasuque-La Isla	1,78	0,41	2,18	
	Tingua Azul	4,02	1,22	5,24	
TORCA	La Conejera	2,20	4,12	6,32	13,54
	Torca y Guaymaral	1,62	5,59	7,21	
TOTAL	**16 RDH**	**49,38**	**57,88**	**107,26**	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental: Informes de ejecución contrato 9-99-24300-1117-2024 (julio – noviembre 2024).

Adicionalmente, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se desarrollaron actividades de mantenimiento de arbolado joven en 1,87 hectáreas dentro de las reservas distritales de humedal, en el marco del contrato de prestación de servicios No. 1-05-24300-1474-2022. Estas acciones incluyen tratamientos silviculturales, fundamentales para garantizar la recuperación ecológica y la sostenibilidad de los humedales urbanos en Bogotá. Sumando las acciones en las franjas terrestre y acuática, así como el mantenimiento de arbolado joven, el total de hectáreas intervenidas asciende a 109,13 hectáreas durante el período reportado.

- **Mantenimiento y conservación de ríos, canales y quebradas del sistema hídrico del Distrito:** El sistema de drenaje pluvial de Bogotá está compuesto por más de 230 cuerpos de agua, incluyendo quebradas, ríos y canales, que

forman parte de las subcuencas de los ríos Salitre o Juan Amarillo, Fucha y Tunjuelo, además de los sistemas Torca-Guaymaral, Conejera, Jaboque y Tintal. Estos cuerpos de agua se integran en la cuenca media del río Bogotá y son fundamentales para la gestión hídrica de la ciudad.

La limpieza y el mantenimiento de estos cuerpos de agua, junto con las estructuras asociadas como desarenadores, pondajes, rejillas y sumideros, son esenciales para garantizar el cuidado, la protección y la conservación del recurso hídrico, así como para mantener la funcionalidad del sistema de drenaje pluvial. Estas actividades no solo optimizan la capacidad hidráulica del sistema, sino que también mitigan riesgos asociados a encharcamientos, empozamientos, inundaciones y obstrucciones, promoviendo una ciudad más resiliente frente a eventos extremos.

Durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2024, se llevaron a cabo actividades de retiro manual y mecánico de residuos sólidos, incluyendo sedimentos, materiales no aprovechables, residuos de construcción y demolición (RCD), llantas y vegetación. Estas labores también incluyeron corte de césped, deshierbe, despaste de bermas, losas y taludes, así como el plateo de árboles. En total, estas intervenciones abarcaron 84,112 hectáreas de áreas asociadas al sistema hídrico del Distrito. Estas actividades fueron ejecutadas bajo diferentes contratos y distribuidas mensualmente, como se detalla a continuación:

Tabla 12. Mantenimiento y conservación de ríos, canales y quebradas del sistema hídrico del Distrito.

Contrato	Período	Hectáreas
9-99-30500-1156-2023	Julio de 2024	13,726
9-99-30500-1156-2023	Agosto de 2024	9,604
9-99-30500-1471-2024	Septiembre de 2024	13,530
9-99-30500-1471-2024	Octubre de 2024	16,060
9-99-30500-1471-2024	Noviembre de 2024	14,466
9-99-30500-1471-2024	Diciembre de 2024	16,726
TOTALES		**84,112**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

- **Intervención Integral en Cuerpos de Agua del sistema hídrico del D.C:** Las intervenciones integrales en los cuerpos de agua del sistema hídrico de Bogotá tienen como objetivo contribuir al mejoramiento de las condiciones ambientales y ecológicas, promoviendo la recuperación de los servicios ecosistémicos asociados al sistema hídrico. Estas acciones son fundamentales para reforzar la regulación hídrica, proteger la biodiversidad, mitigar los riesgos

de inundación y fomentar la sostenibilidad del recurso hídrico en el Distrito Capital.

Desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2024, se realizaron actividades de mantenimiento de arbolado joven en un total de 8,97 hectáreas de elementos del sistema hídrico. Estas actividades se ejecutaron en el marco del contrato de prestación de servicios No. 1-05-24300-1474-2022 y contribuyen directamente a fortalecer la cobertura vegetal asociada a estos cuerpos de agua, mejorando la capacidad de captación de agua, la estabilización de taludes y la mitigación de procesos de erosión.



A continuación, se relacionan los elementos del sistema hídrico intervenidos y las áreas correspondientes:

Tabla 13. Intervención integral en cuerpos de agua del sistema hídrico.

ítem	Elementos del Sistema Hídrico	No Árboles	Hectáreas
1	Canales artificiales	968	1,5728
2	Canales y sus rondas	537	0,1795
3	Embalses y sus rondas	714	0,1756
4	Humedales no declarados como reserva y sus rondas	1.192	0,5714
5	Lagos lagunas y sus rondas	14	0,0045
6	Pantanos y sus rondas	1.173	0,2200
7	Ríos quebradas y sus rondas	16.552	6,2532
Total		**21.150**	**8,9771**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental: Contrato No. 1-05-24300-1474-2022.

En conclusión, se intervinieron un total de 202,212 hectáreas durante el segundo semestre de 2024, a través de diversas acciones estratégicas distribuidas de la siguiente manera:

- Conservación y mantenimiento de las Reservas Distritales de Humedal, que incluyó actividades de manejo ecosistémico y mantenimiento de arbolado joven, abarcando 109,13 hectáreas.

- Mantenimiento y conservación de ríos, canales y quebradas, ejecutado en 84,112 hectáreas, para garantizar la funcionalidad del sistema de drenaje pluvial y mitigar riesgos asociados a inundaciones.

- Intervención integral en cuerpos de agua, con un total de 8,97 hectáreas intervenidas, contribuyendo a la recuperación de estos espacios acuáticos y su resiliencia frente a eventos climáticos extremos.

Tabla 14. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.3. Implementación de medidas de adaptación en el sistema hídrico.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.3.3. Implementación de medidas de adaptación en el sistema hídrico	Hectáreas	175	202,212	100

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.



1.3.4. Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Este indicador mide la cuantificación de la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en las categorías 1 y 2 del inventario de GEI corporativo.

La EAAB-ESP se encuentra certificada como Carbono Neutro por el ICONTEC, desde el año 2016 y fue recertificada en los años 2019 y 2022. Esta certificación indica que la Empresa se encuentra comprometida con:

- Cuantificar la huella de carbono corporativa a través de la elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para el año base y los años comparativos subsiguientes, bajo la norma NTC ISO 14064-1 versión vigente.
- Reducir las emisiones de GEI a través de la implementación de acciones definidas en un Plan de Manejo de la Huella de Carbono, definido para un período mínimo de 4 años.
- Compensar las emisiones de GEI que no pueden ser reducidas, para neutralizar su huella de carbono corporativa, bajo una política de compensación adoptada por la organización. (Esto incluye las emisiones residuales o aquellas que no se pueden evitar, correspondientes a las categorías 1 y 2 del inventario de GEI).

Para el cálculo de la Huella de Carbono Corporativa, la Gerencia Corporativa Ambiental define las fuentes de emisión de GEI de acuerdo con lo establecido en la NTC-ISO 14064 – 1:2020.

La cuantificación se realizó con el apoyo de una actualización realizada por la EAAB–ESP de la "Herramienta de Gestión de la Información y el Cálculo del Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI)", con el apoyo de la firma Environmental Business and Technologies SAS (EBT SAS).

El cálculo de emisiones de GEI de las categorías 1 y 2 en la EAAB-ESP indica que para 2024 la Empresa generó un total de 41.995,24 tCO2e/año. Este dato es objeto de ajuste teniendo en cuenta las siguientes apreciaciones:

- Los datos correspondientes al último trimestre han sido estimados con base en la información del tercer trimestre de 2024, ya que la recopilación y el procesamiento de las diversas fuentes y categorías que inciden en el indicador no se tienen a la fecha. Además, es importante señalar que la reducción de las categorías o alcances 1 y 2 es estimada y maneja un nivel

de incertidumbre que requiere la verificación de un organismo de validación y verificación (OVV) debidamente acreditado, por lo cual el dato final se publicará en el informe de GEI 2024 de la EAAB-ESP una vez haya sido verificado por parte de un OVV que asegure este dato con un nivel de incertidumbre aceptable.

- El factor de emisión empleado para el alcance 2 es de 0.177 tCO2eq/MWh de acuerdo con lo establecido en la Resolución UPME 1198 del 26 de diciembre del 2024 para inventarios de GEI del año 2023.

Por otra parte, es importante señalar que las emisiones de CO2 provenientes de la combustión de biomasa se cuantificaron por separado, con un total de 19.976,78 tCO2e/año para el período en mención.

Tabla 15. Cumplimiento Indicador Estratégico 1.3.4. Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.3.4. Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	tCO2e	38.612	41.995,24	**91,94**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.



1.4. GESTIÓN EMPRESARIAL EFICAZ

1.4.1. Indicador Único Sectorial (IUS)

Este indicador determina el nivel de riesgo de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, el cual es publicado anualmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y aplica desde 2020 con la primera medición del IUS por parte de la SSPD.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) adoptó el presente indicador mediante las Resoluciones CRA 906 2019, 919 y 926 de 2020 y 946 de 2021, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021. Los 54 indicadores que aplican a la EAAB-ESP se agrupan en 8 dimensiones (aspectos a evaluarse) y 23 subdimensiones (aspectos específicos de evaluación dentro de cada dimensión). De acuerdo con los resultados obtenidos en el IUS en una escala de 0 a 100 puntos la norma define 5 niveles de Riesgo:

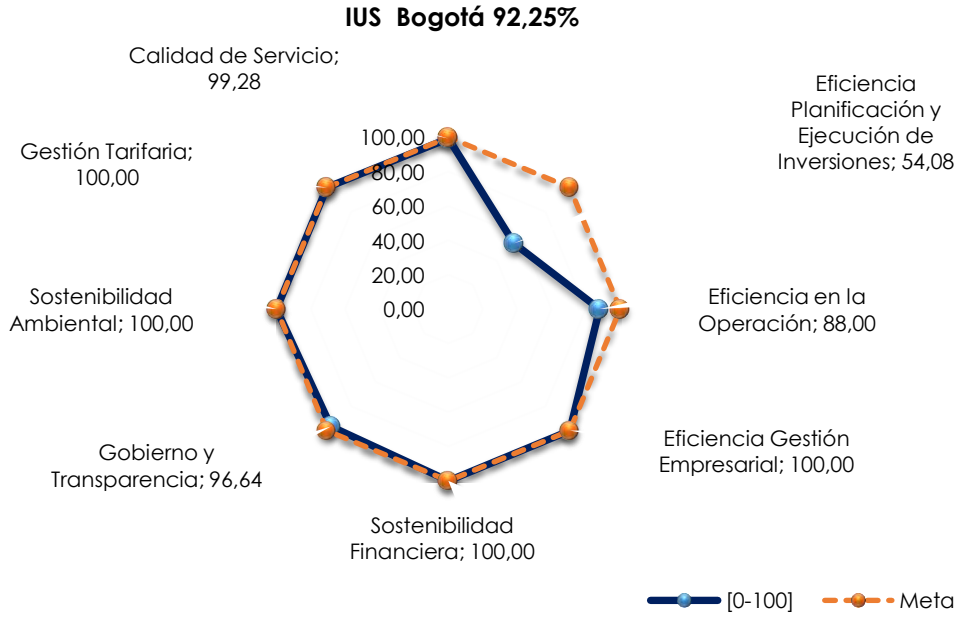
Tabla 16. Niveles de riesgos del Indicador Único Sectorial - IUS.

	Resultado IUS	Nivel de Riesgo
1	0 ≤ IUS ≤ 30	Riesgo Alto
2	30 < IUS ≤ 60	Riesgo Medio Alto
3	60 < IUS ≤ 80	Riesgo Medio
4	80 < IUS ≤ 90	Riesgo Medio Bajo
5	90 < IUS ≤ 100	Riesgo Bajo

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

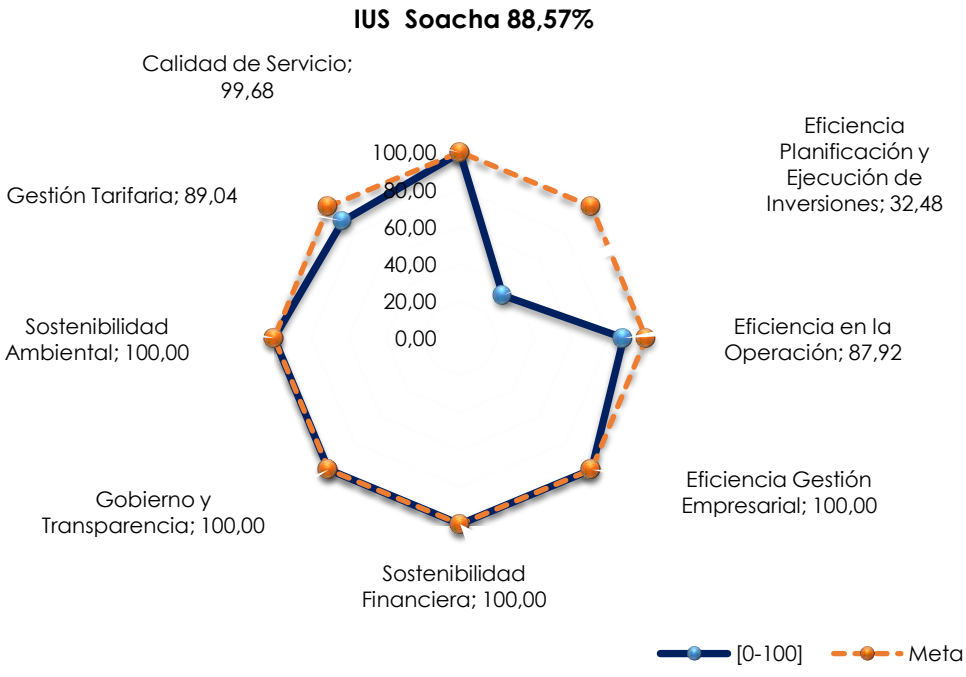
El 28 de junio de 2024, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios publicó los resultados de la cuarta medición correspondiente al año 2023. El IUS generó un resultado de 92,25 para Bogotá, 88,57 para Soacha, 90,88 para Gachancipá y 98,02 para Tocancipá (segunda medición). El IUS ubica a las áreas prestadoras del servicio (APS) Bogotá, Gachancipá y Tocancipá en un Nivel de Riesgo Bajo y a Soacha en Riesgo Medio Bajo. A continuación, se presentan para cada APS los resultados por dimensiones:

Figura 1. Indicador Único Sectorial –IUS- Bogotá por dimensiones 2023.



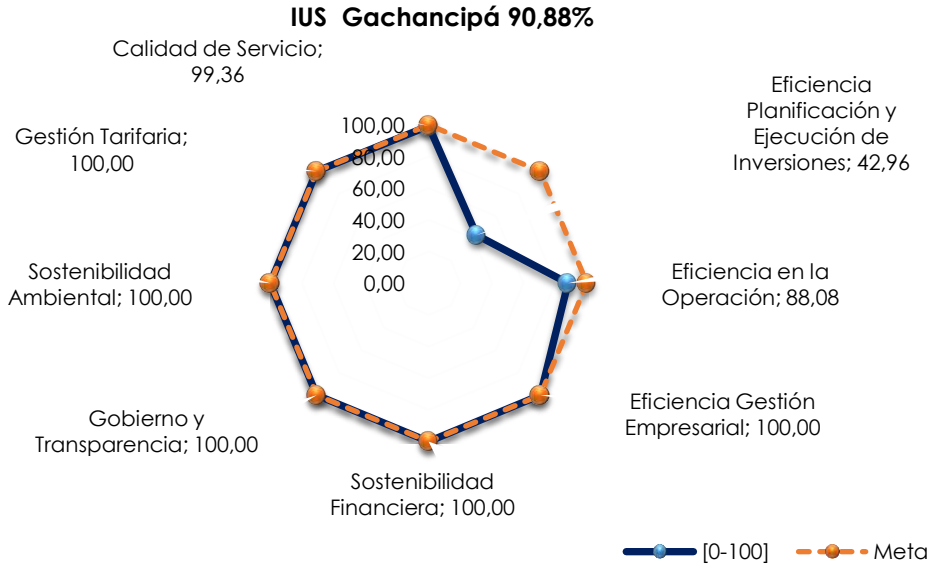
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Figura 1. Indicador Único Sectorial –IUS- Soacha por dimensiones 2023.



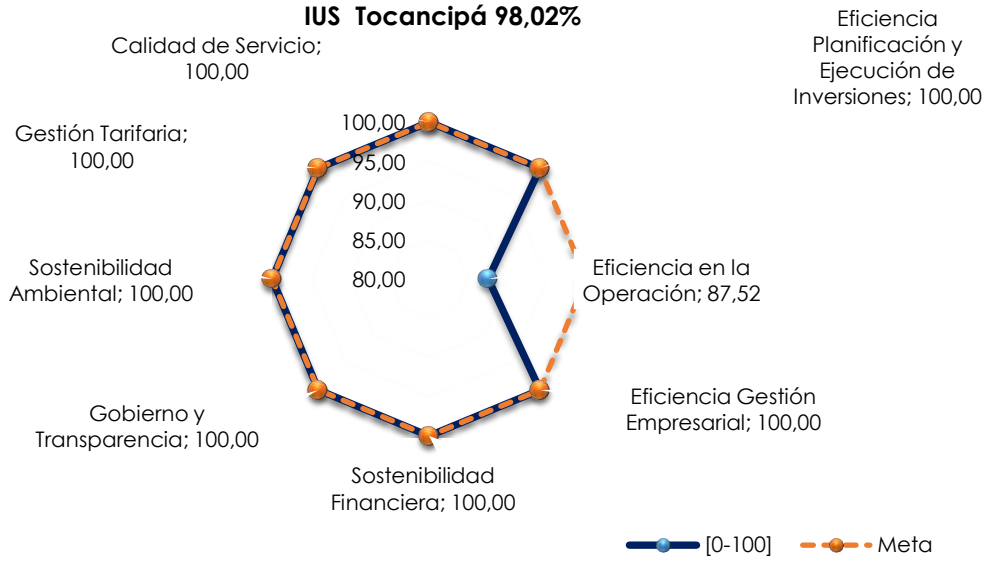
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Figura 1. Indicador Único Sectorial –IUS- Gachancipá por dimensiones 2023.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Figura 1. Indicador Único Sectorial –IUS- Tocancipá por dimensiones 2023.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



Teniendo en cuenta la calificación normalizada de los indicadores (0-100), los siguientes presentan Riesgo Medio Alto y Alto:

Tabla 17. Indicadores –IUS- Bogotá 2023 – Riesgo Medio Alto y Alto.

Dimensión	COD	Indicadores	Normalizado	Riesgo
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.1.1	Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	55,88	Medio Alto
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.1.2	índice de Ejecución anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC	10.85	Alto
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.2.2	índice de Ejecución anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL	21.69	Alto
Eficiencia en la Operación	EO.1.5	Modelo Hidráulico - MH	0,00	Alto

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 18. Indicadores –IUS- Soacha 2023 – Riesgo Medio Alto y Alto.

Dimensión	COD	Indicadores	Normalizado	Riesgo
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.1.1	índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	37,74	Alto
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.1.2	índice de Ejecución anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC	0.16	Alto
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.2.1	índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado – IIAALC	24.45	Alto
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.2.2	índice de Ejecución anual de Inversiones de Alcantarillado – IEAIAL	0,00	Alto
Eficiencia en la Operación	EO.1.5	Modelo Hidráulico – MH	0,00	Alto

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 19. Indicadores –IUS- Gachancipá 2023 -Riesgo Medio Alto y Alto.

Dimensión	COD	Indicadores	Normalizado	Riesgo
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.1.1	índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC	36.52	Medio-Alto
Eficiencia en la Planificación y Ejecución de las Inversiones	EP.1.2	índice de Ejecución anual de Inversiones de Acueducto – IEAIAC	0.58	Alto
Eficiencia en la Operación	EO.1.5	Modelo Hidráulico – MH	0,00	Alto

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 20. Cumplimiento indicador estratégico 1.4.1. Indicador Único Sectorial (IUS).

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.4.1. Indicador Único Sectorial – IUS Bogotá	Valor 0-100	90-100 Riesgo bajo	92,25	**100**
1.4.1. Indicador Único Sectorial – IUS Soacha	Valor 0-100	90-100 Riesgo bajo	88,57	**98,41**
1.4.1. Indicador Único Sectorial – IUS Gachancipá	Valor 0-100	90-100 Riesgo bajo	90,88	**100**
1.4.1. Indicador Único Sectorial – IUS Tocancipá	Valor 0-100	90-100 Riesgo bajo	98,02	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
Nota: Este indicador se encuentra con corte a 2023.

1.4.2. Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG

Este indicador mide el grado de desempeño de la Empresa en la gestión pública, mediante el avance y el cumplimiento de las Políticas de Gestión y Desempeño que componen el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -ESP en la última medición realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para la vigencia 2023, obtuvo un puntaje de 86,3, aumentando 2.4 puntos frente a la vigencia 2022, cuyo resultado fue de 83,9 puntos. Este crecimiento refleja el compromiso continuo de la Empresa con la mejora continua, la excelencia en las operaciones y en la prestación de sus servicios.

Figura 20. Resultados comparativos FURAG 2022-2023.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Tabla 21. Cumplimiento indicador estratégico 1.4.2. Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.4.2. Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG	Puntos	86,3	86,3	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.
Nota: Este indicador se encuentra con corte a 2023.



1.5. GESTIÓN REGULATORIA EFICAZ

1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria

Este indicador mide las acciones realizadas por la EAAB-ESP orientadas a incidir de forma eficaz en la expedición regulación tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado que expida la CRA.

El indicador de incidencia en la expedición de la regulación tarifaria (IERT) tiene como propósito, evaluar las actividades o acciones realizadas por la Empresa, orientadas a incidir de forma eficaz y propositiva en la regulación tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Esta evaluación se lleva a cabo mediante la verificación del cumplimiento de una serie de actividades agrupadas en cuatro (4) hitos. A medida que se avanza en su cumplimiento, se podrá determinar al finalizar el período, el impacto o incidencia que tuvieron las acciones y/o propuestas realizadas por la Empresa en la norma regulatoria definitiva que expida la CRA. En la siguiente figura, se presenta la descripción de los hitos y actividades y previstas a desarrollar.

Figura 21. Descripción general de hitos y actividades del indicador "1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria" - IERT.





Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Cada uno de los hitos y actividades, tiene un peso (%) definido y con base en estas ponderaciones, se determina el nivel de incidencia a través de los siguientes rangos:

Tabla 22. Rangos de resultados del indicador "1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria" – IERT.

Resultado del IERT	Incidencia
0% a 40%	Baja
41% a 80%	Media
81% a 100%	Alta

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Para 2024, la meta prevista es una incidencia "baja" (26%), teniendo en cuenta el desarrollo de las actividades previstas para la evaluación del indicador y participación en los procesos de análisis y presentación de propuesta a la nueva metodología tarifaria que la CRA estima expedir en el año 2025. A continuación, se describen las diferentes acciones, avances y logros obtenidos que soportan el resultado del indicador para la vigencia 2024:

- **Estructuración del Diagnóstico de "Lecciones Aprendidas":** El propósito del diagnóstico es evaluar al interior de la Empresa las lecciones aprendidas en la implementación y el desarrollo de la regulación tarifaria vigente, contenida en la Resolución CRA 943 de 2021.

  El contar con un diagnóstico sobre la aplicación y la regulación tarifaria vigente, permite a la EAAB-ESP identificar aspectos de mejora en la nueva regulación tarifaria que expida la CRA, acciones que se deben adelantar al interior de la Empresa al momento de la aplicación de la nueva regulación,

análisis previos que se deberían considerar en los procesos de discusión de la nueva regulación y/o propuestas a estructurar en el marco de participación ciudadana de la nueva metodología tarifaria.

Durante 2024, se estructuró el documento índice de los temas que se deberán considerar dentro del diagnóstico que realizará la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, así como el plan de trabajo para su construcción durante 2025. Se tiene previsto que durante el primer semestre de 2025 se adelante la elaboración del diagnóstico y para el segundo semestre se realizará la socialización de los resultados al interior de la Empresa.

- **Estudios de Análisis para el Nuevo Marco Tarifario:** Durante las dos (2) últimas semanas de diciembre de 2024, la CRA publicó los estudios sobre los componentes tarifarios CMA, CMO y CMI[3]. Se inició el análisis de los estudios publicados, con el fin de identificar los principales cambios que tiene prevista la Comisión realizar en la nueva regulación y de manera preliminar, estimar su impacto.

  Durante el inicio de 2025, se continuará con el análisis a detalle de los estudios publicados por la CRA y se realizará socialización, mediante mesas de trabajo al interior de la Empresa, para profundizar en los análisis y participar activamente en las mesas que se programen con el Gremio y la Comisión.

  Estos estudios son complemento a los análisis iniciales realizados a los documentos de generalidades, componente social e innovación que publicó la CRA en el año 2023. Según la Agenda Regulatoria Indicativa de la CRA, la expedición de la propuesta de nueva metodología tarifaria se tendría para el primer semestre de 2025, por lo que el análisis de los estudios y/o propuestas a consideración de la CRA, se desarrollarán durante este período.

- **Propuestas Regulatorias a través de ANDESCO:** Durante 2024, la EAAB-ESP, participó en mesas de trabajo conjuntas con el fin de analizar alternativas y propuestas a presentar a la CRA referentes a temas relevantes que deben ser considerados en la expedición de la nueva regulación, algunos de ellos son:

  - ✓ Definición del POIR y la provisión de inversiones.
  - ✓ Aspectos relacionados con proyección de demanda y gestión de pérdidas de agua en la regulación.

[3] Estudios complementarios a los publicados por la CRA en el año 2023 de Generalidades, Componente Social e Innovación y Tecnología.

- ✓ Esquemas de actualización de costos de administración y operación.
- ✓ Inversiones indispensables para la gestión de pérdidas en el POIR.

Las propuestas a presentar sobre estos temas estarán integradas con el análisis de los estudios del nuevo marco tarifario publicados por la CRA en el mes de diciembre de 2024. A continuación, se relacionan otros proyectos regulatorios en los cuales la EAAB-ESP participó durante el año 2024 a través de ANDESCO:

Tabla 23. Proyectos Regulatorios en los que participó la EAAB-ESP en la vigencia 2024.

ID	Descripción Proyecto Regulatorio	Entidad	Fecha
1	Proyecto modificación Decreto 2667 del 2012 sobre tasas retributivas	MADS	Noviembre de 2024
2	Proyecto modificación sobre protocolo de medición de vertimientos en fuentes superficiales	MADS	Noviembre de 2024
3	Proyecto de resolución sobre desincentivo al consumo de agua en Exceso	CRA	Noviembre de 2024
4	Análisis al proceso de solicitud y trámite de actuaciones particulares ante la CRA, previstas en la Resolución CRA 864 de 2018	ANDESCO	Septiembre de 2024

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

- **Análisis y observaciones a Proyectos Regulatorios de la CRA:** Durante 2024, la EAAB-ESP presentó comentarios, propuestas y observaciones al proyecto regulatorio de la CRA mediante el cual se establecen medidas relativas al uso racional y eficiente del agua en eventos de escasez por efecto de fenómenos naturales y condiciones de variabilidad climática.

  Posteriormente, la CRA expide la Resolución 1005 de diciembre de 2024 mediante la cual adopta la regulación definitiva asociada a las medidas relativas al uso racional y eficiente del agua. Parcialmente y teniendo en cuenta las observaciones, propuestas y comentarios realizados por la Empresa, se observó que, del total de las 45 observaciones realizadas, el 29% fueron aceptadas o incorporadas en la resolución definitiva y un 13% fueron aceptadas parcialmente[4]. Sin embargo, una de las observaciones de mayor impacto en la norma que corresponden al consumo objetivo sobre los cuales aplicara la medida, hace parte de las observaciones aceptadas por la CRA e incorporadas en la Resolución definitiva que expidió la Comisión.

[4] A la fecha de elaboración de este informe, la Comisión no ha publicado en la página Web el documento de respuestas a las observaciones realizadas en la participación ciudadana de la Resolución y tampoco se encuentra publicado en documento soporte de la Resolución CRA 1005 de 2024, para identificar que otras observaciones de la Empresa fueron consideradas por la CRA,

INFORME

Con el cumplimiento de las actividades relacionadas con la estructuración del documento índice del diagnóstico de lecciones aprendidas, el plan de trabajo para el desarrollo del diagnóstico en 2025, la participación en las sesiones relacionadas con propuestas para la expedición de la nueva regulación tarifaria y el análisis de proyectos regulatorios puestos en participación durante el año 2024, se logró el cumplimiento de la meta establecida y se logra encaminar en el año 2025 una participación activa de la Empresa en los procesos de análisis y presentación de propuestas a considerar en la nueva regulación tarifaria.

El seguimiento al cumplimiento del indicador - IERT se realiza a través de una herramienta diseñada en SharePoint, en el cual se tiene acceso al tablero de control de seguimiento de cada hito y actividad, así como el vínculo a los soportes de cada una de ellas. El acceso al SharePoint se puede realizar a través del siguiente vínculo https://acueducto.sharepoint.com/sites/IERT

Figura 22. Tablero de Control Cumplimiento Indicador "1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria" – IER año 2024



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control – Corte 31/12/2024

Tabla 24. Cumplimiento indicador estratégico 1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.5.1. Incidencia en la expedición de regulación tarifaria	%	26 Incidencia Baja	26 Incidencia Baja	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



2 FORTALECER LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

2.1. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

2.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios

Este indicador mide la satisfacción de los usuarios de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas y rendición de cuentas para los segmentos que lo componen, así como canales de atención y PQR's, con el fin de identificar el cierre de brechas. En ese sentido, se adelantaron los siguientes hitos en la vigencia 2024:

- **Capacitación sobre los procesos comerciales a todo el personal que tiene contacto con los usuarios:** Lineamientos, normas y procedimientos que se realizan desde la solicitud de viabilidad del servicio hasta la entrega de la factura, incluyendo los procesos de pqr y entrenamiento en destrezas de servicio al cliente. Durante 2024, se llevaron a cabo capacitaciones en múltiples frentes de trabajo:

Tabla 25. Capacitación sobre los procesos comerciales a todo el personal que tiene contacto con los usuarios.

Fecha	Tema	Enfoque
12-ene	Otros cobros en facturas ciclo de factura	Técnico
17-ene	Nuevo catálogo de ventas misional IVA- nuevos códigos de medidores	Técnico
25-ene	Embajadores de marca- gestión de emociones	Habilidades blandas
22,23-feb	Challenge experience	Habilidades blandas
28,29-feb	Challenge experience	Habilidades blandas
22-mar	Challenge experience	Habilidades blandas
22-mar	Actualización link coactivo y formulario	Técnico
26-mar	Manejo de cliente difícil	Técnico
11-abr	Guiones call center restricción - aviso carro tanque	Técnico
12,13,15-abril	Contacto nuevo en SGO racionamiento después de las 24 h	Técnico
16-abr	Proceso de calibración medidores	Técnico
23-abr	Capacitación norma técnica medidores	Técnico
26-abr	Desincentivo Resolución CRA 39	Técnico
30-abr	Capacitación calibración medidores externos	Técnico
4,5-mayo	Desincentivo Resolución CRA 39	Técnico
7-may	Experiencias memorables tema 1 q2	Habilidades blandas
7-may	Medidores usados y nuevos norma 4064	Técnico
14-may	Medidores usados y nuevos norma 4064	Técnico
22-may	Cierre de avisos u4 creados por error	Técnico
7,14 junio	Experiencias memorables q1 tema 3 dejando huella	Habilidades blandas
7,14 junio	Experiencias memorables q1 tema 2 empatía- storytelling	Habilidades blandas
4-jul	Socialización habeas data inbound	Técnico
4-jul	Socialización, revisiones internas, t1 y t8 compartida	Técnico
5-jul	Socialización transacción iw29	Técnico
5-jul	Socialización del operador de aseo	Técnico
5-jul	Socialización, revisiones internas, t1 y t8 compartida	Técnico
6,8,10,22- Julio	Socialización factura electrónica	Técnico
26-jul	C3 módulo de ética y transparencia	Habilidades blandas
27,29,31 julio	Experiencias memorables q2 tema 1 dejando huellas	Habilidades blandas

INFORME

Fecha	Tema	Enfoque
27,29,31 julio	Experiencias memorables q2 tema 2 escucha activa	Habilidades blandas
27,29,31 julio	Experiencias memorables q3 tema 1 manejo de clientes difíciles	Habilidades blandas
1,8,14,16 agosto	Experiencias memorables q1 tema1	Reflexivo
1,8,14,16 agosto	Experiencias memorables q1 tema2	Reflexivo
1,8,14,16 agosto	Experiencias memorables q2 tema1	Reflexivo
1,8,14,16 agosto	Experiencias memorables q2 tema2	Reflexivo
1,8,14,16 agosto	Experiencias memorables q3 tema1	Reflexivo
23-ago	C3 módulo técnicas de conocimiento para fortalecer del servicio	Habilidades blandas
16-ago	Redes sociales - tik tok	Técnico
15-sep	Capacitación procesos comerciales	Técnico
28-sep	Servicio al cliente para la diversidad: creando experiencias nuevas	Habilidades blandas
10-oct	Socialización nueva representación gráfica de la factura de EAAB-ESP	Técnico
28-oct	C3 inteligencia emocional y social en el servicio	Habilidades blandas
10 al 18 octubre	Socialización nueva representación gráfica de la factura de EAAB-ESP (pqrs escritas todas las zonas)	Técnico
23,24 octubre	Socialización manual de servicio a la ciudadanía	Técnico
1,5 al noviembre	Nueva representación gráfica de la factura de EAAB-ESP	Técnico
2-nov	Taller de facturación - zona 2	Técnico
18-nov	Doc electrónico equivalente	Técnico
20-nov	Taller de facturación - zona 5	Técnico
29-nov	Taller de facturación - zona 3	Técnico
4-dic	Suspensión de servicios programados - calendario de turnos de racionamiento fin de año - datos para calcular el interés de una financiación - garantía de un medidor.	Técnico
5-dic	Terminación desincentivo	Técnico
6-dic	Socialización calendario de facturación 2025, cpaca, el camino san francisco vicachá cerrado temporalmente, servicio al ciudadano.	Técnico
9-dic	Socialización calendario de facturación 2025, cpaca, el camino san francisco vicachá cerrado temporalmente, servicio al ciudadano.	Técnico
13-dic	Resolución uae cra 1080 terminación desincentivo - racionamiento para fin de año - novedades en la atención presencial - vuc fuera de servicio - turno 4 de racionamiento-	Técnico

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 23. Tips de conocimiento que aplican al servicio a la ciudadanía.



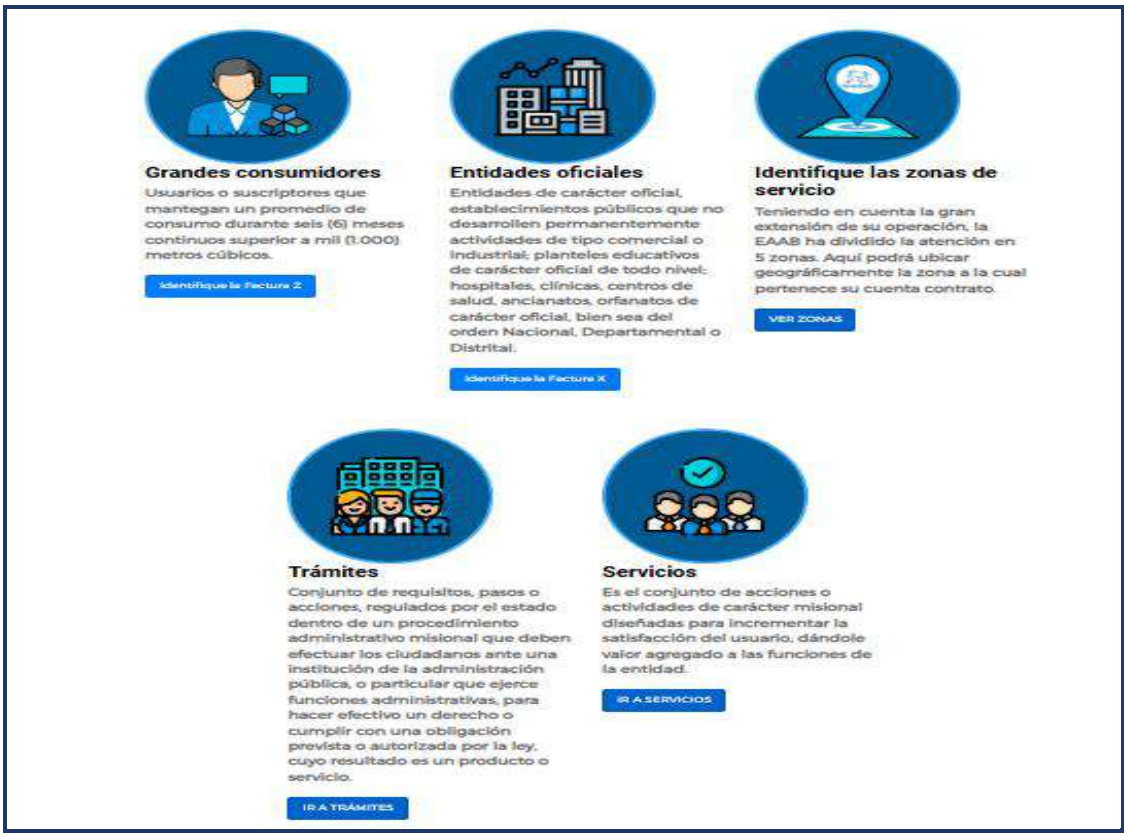
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Actividades de fidelización a los clientes preferenciales, que incluya llamadas, visitas, mercadeo directo, asesoría hidrosanitaria, eventos para fomentar el uso legal y eficiente del servicio de acueducto y alcantarillado y el pago oportuno:** Se realizaron campañas con los ejecutivos de Grandes Clientes que incluyó vistas, asesorías en el nuevo tablero de medición MIA, conocimiento de sus necesidades, implementación de un botón exclusivo en la página de la EAAB-ESP solo para clientes preferenciales, que permita una atención mucho más rápida y oportuna a cada una de sus necesidades y requerimientos.

  Dentro de las visitas realizadas se entrena a los funcionarios delegados por cada uno de nuestros grandes clientes en el uso de la herramienta tanto del botón de cliente preferencial para acceder a los servicios y tramites; como del tablero de control de medición MIA (Medición Inteligente de Agua): https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/Clientes_Preferenciales/acceso_publico

Figura 24. Botón de cliente preferencial.





Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Rediseñar el formato de factura, más claro y preciso:** Se llevó a cabo un proceso integral de rediseño del formato de factura. Este proyecto tiene como objetivo fortalecer la relación entre el consumo de agua y los usuarios, promoviendo un uso más consciente del recurso y asegurando transparencia y claridad en la información proporcionada.

  El proyecto también responde a la contingencia ocasionada por la disminución de los niveles de agua en el sistema Chingaza, asociada al cambio climático, reafirmando el compromiso de EAAB-ESP con la sostenibilidad ambiental.

  Desde su creación, la factura de la EAAB-ESP ha evolucionado para adaptarse a las necesidades de los usuarios y a los requerimientos regulatorios:

Figura 25. Antecedentes factura.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

A partir de noviembre de 2024 se logró transformación completa del formato, priorizando claridad, accesibilidad y cumplimiento normativo. El rediseño marca el fin de un ciclo de 20 años con el formato actual, estableciendo un nuevo estándar que facilita la comprensión y fomenta comportamientos responsables hacia el uso del agua.

Una de las novedades de la nueva factura es que cuenta con cuatro bloques de información:

- ✓ En el primer bloque se encuentran los datos del suscriptor y/o usuario, información del predio, fechas relevantes de pago y suspensión, el código QR para la validación del Documento Equivalente Electrónico, datos de contacto para la atención al cliente, firma del representante legal, NIT de la Empresa y los requerimientos que exige la norma vigente.

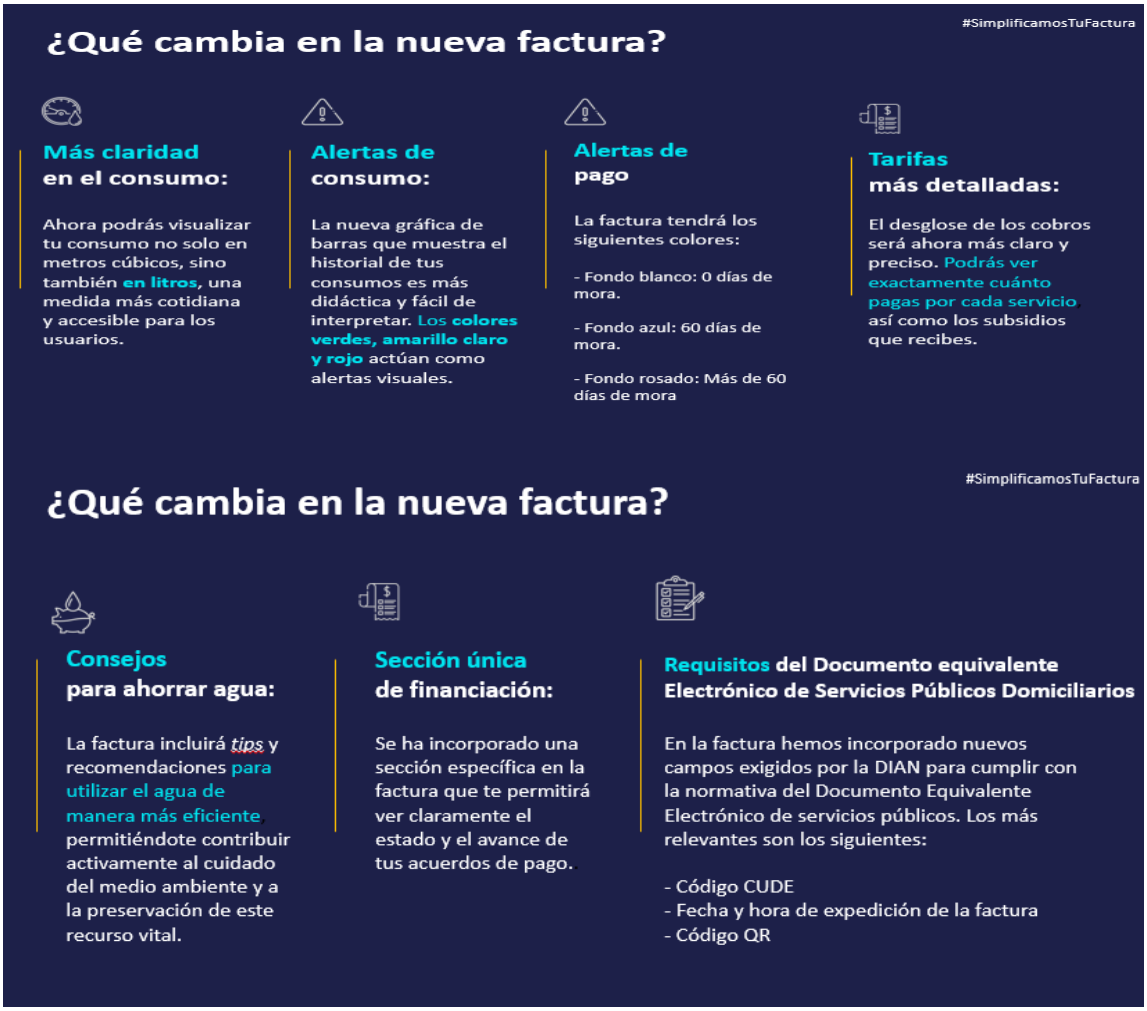
INFORME

- ✓ En el segundo bloque, los usuarios pueden observar el detalle del consumo, tanto en metros cúbicos como en litros. Incluye también los datos del medidor, consejos para un consumo responsable, el desglose de cobros por servicios prestados, y un código QR para pagos en PSE.
- ✓ En el tercer bloque se encuentra el detalle de la liquidación de la factura por los servicios de acueducto y alcantarillado, así como otros conceptos, tales como, mínimo vital de estratos 1 y 2 en Bogotá, saldos anteriores, financiaciones, deudas en estudio, cobros a terceros, canales de pago, códigos de barras de recaudo y números de referencia para pagos que se utilizan en entidades autorizadas.
- ✓ En el cuarto y último bloque se puede acceder al detalle de la liquidación del servicio de aseo, en caso de que este sea cobrado a través de la factura de la EAAB-ESP, así como un espacio destinado para información publicitaria.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, inició la socialización de este nuevo diseño con los usuarios en las diferentes localidades y zonas de servicio que maneja la Empresa. Así mismo, ha dispuesto de un espacio en su página web con el fin brindar orientación detallada frente a cada ítem de la nueva factura.



Figura 26. Cambios factura.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



- **Efectuar contactabilidad operativa con los usuarios:** Durante 2024 y con el fin de trabajar en la contactabilidad con nuestros usuarios venimos trabajando para prestar un mejor servicio. A continuación, se relacionan los datos donde se evidencia el aumento en la contactabilidad con nuestros usuarios:

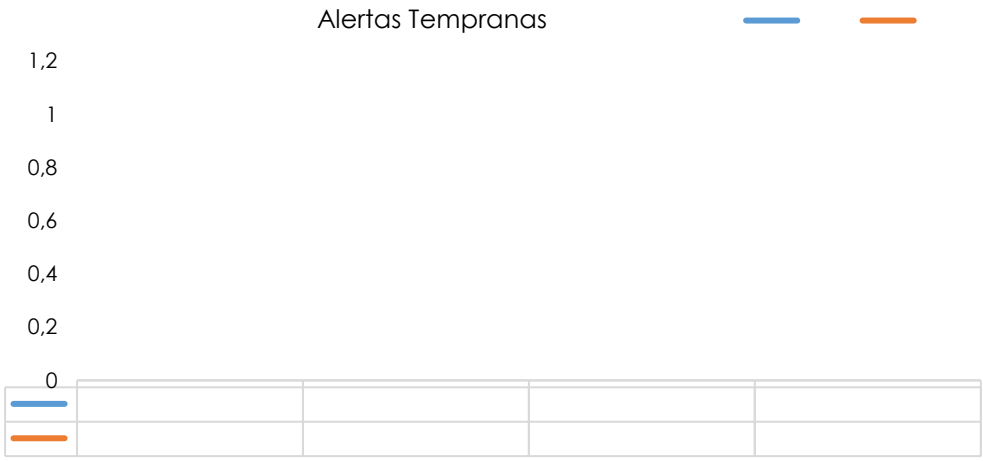
  ✓ Alertas Tempranas: Corresponde a las alertas remitidas a los usuarios por razonamiento, novedades formato de nueva factura, o porque no llega el agua después de 24 horas, temas de coactivo. (voz – mensajes de voz).

Tabla 26. Alertas tempranas.

Mes	Texto	Voz	Total
ene-24	775.074	90.423	865.497
feb-24	2.032.211	216.787	2.248.998
mar-24	2.444.121	209.680	2.653.801
abr-24	19.659.895	745.183	20.405.078
may-24	14.845.137	941.735	15.786.872
jun-24	14.997	-	14.997
jul-24	40.968	-	40.968
ago-24	135.105	-	135.105
sep-24	755.220	-	755.220
oct-24	644.347	-	644.347
nov-24	68.790	-	68.790
dic-24	1.800.322	-	1.800.322
Promedio	**3.765.079**	**183.651**	**3.948.729**
TOTAL	**43.216.187**	**2.203.808**	**45.419.995**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 27. Alertas tempranas.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

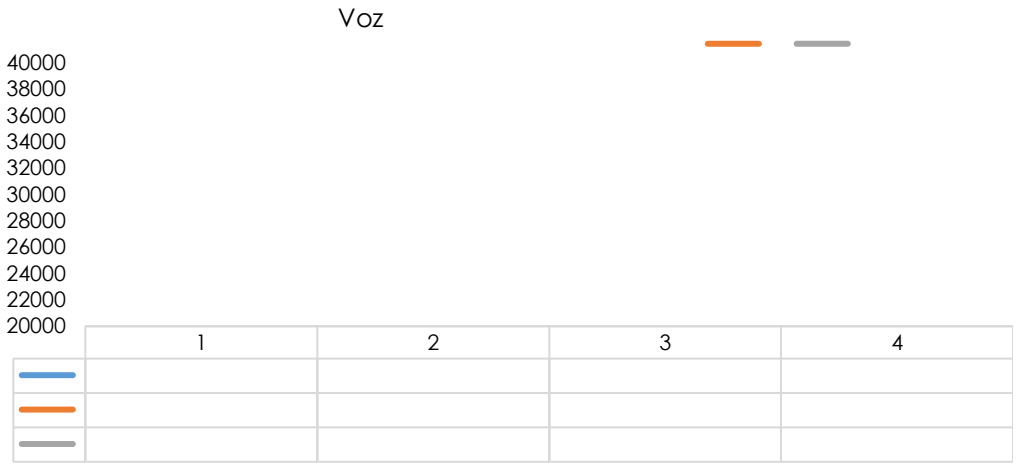
- ✓ Voz: Corresponde a la atención por el canal de voz o llamadas de los usuarios.

Tabla 27. Voz.

AÑO	ENTRANTES	ATENDIDAS
2021	740.233	630.217
2022	627.883	616.118
2023	525.700	450.212
2024	564.235	511.285

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 28. Voz.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

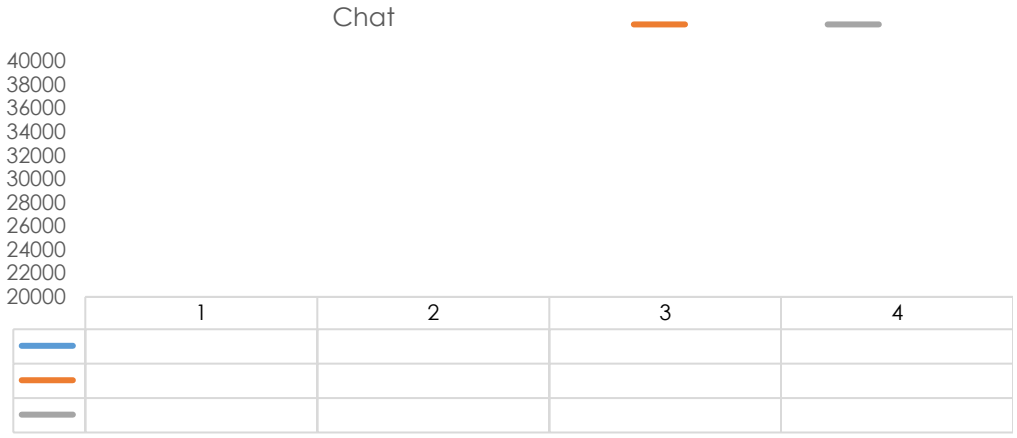
- ✓ Chat: Corresponde a la atención por el canal virtual chat con los usuarios.

Tabla 28. Chat.

AÑO	ENTRANTES	ATENDIDAS
2021	150.577	97.015
2022	93.784	68.908
2023	64.735	49.878
2024	67.746	47.278

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 29. Chat.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En el marco del contrato 2-05-12200-1651-2024 cuyo objeto es "Encuesta para evaluar la satisfacción/percepción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024" a cargo del contratista INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S se aplicaron 9.888 encuestas al grupo de interés Usuarios.

La encuesta para evaluar la satisfacción/percepción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024 fue aplicada con la metodología Top Two Box - T2B, herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción, la cual suma las variables calificadas positivamente (Excelente y Buena, Muy Satisfecho y Satisfecho).

Teniendo en cuenta lo anterior, el indicador "Nivel de satisfacción de los usuarios" resulta de la sumatoria (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés Usuarios sobre el total de respuestas de los módulos de satisfacción de Necesidades y Expectativas, Canales de Información y Espacios de Diálogo.

Para 2024, el indicador "Nivel de satisfacción de los usuarios - NSU" fue de 70%, el cual corresponde al promedio de los resultados de los módulos de: Necesidades y expectativas (67%), Rendición de cuentas – canales de información (72%) y Rendición de cuentas – espacios de diálogo (70%), y que miden satisfacción de los usuarios para las clasificaciones de: Usuarios Ingresos Misionales, Usuarios Ingresos No Misionales (SAPEI), Usuarios Ingresos No Misionales (VAC), Usuarios Ingresos No Misionales(Laboratorios), Cliente Incógnito Front Office y PQRS.

Tabla 29. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
2.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios	%	80	70	**87,5**

Fuente: Contrato 2-05-12200-1651-2024.

2.2. RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL

2.2.1. Seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales

Este indicador mide el seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales, a partir de las necesidades y condiciones que las entidades plantean para el desarrollo de los proyectos.

Durante 2024, se tuvieron activos cuatro (4) proyectos, los cuales tuvieron un cumplimiento según lo proyectado del 100% en las actividades. A continuación, se presenta el resumen de los proyectos teniendo en cuenta su estado contractual:

- **Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB):**

Tabla 30. Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

PROYECTO PRIMERA LÍNEA DEL METRO (PLMB)	
ACUERDO MARCO	9-07-30100-1478-2021
FECHA DE FIRMA ACUERCO MARCO	23/12/2021
ACTA DE INICIO	2/02/2022

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 31. Acuerdo específico 1 - Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

ACUERDO ESPECÍFICO 1. (PLMB)	
FRENTE DE TRABAJO	Calle 72
ACTA DE INICIO	11/10/2022
PLAZO	12 meses
FECHA FINALIZACIÓN	11/10/2023
REINICIO	15/12/2023
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	25/01/2024
2a PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	15/12/2023
REINICIO	03/01/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	13/02/2024
3a PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	03/01/2024
REINICIO	15/01/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	25/02/2024
4a PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	15/01/2024
REINICIO	29/01/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	10/03/2024

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 32. Acuerdo específico 2 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

ACUERDO ESPECÍFICO 2. (PLMB)	
FRENTE DE TRABAJO	A
FECHA DE FIRMA	26/08/2022
ACTA DE INICIO	11/10/2022
PLAZO	24 meses
FECHA FINALIZACIÓN	11/10/2024
PRÓRROGA No. 1	11/10/2024
NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN	30/06/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 33. Acuerdo específico 3 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

ACUERDO ESPECÍFICO 3. (PLMB)	
FRENTE DE TRABAJO	B
FECHA DE FIRMA	26/08/2022
ACTA DE INICIO	11/10/2022
PLAZO	24 meses
FECHA FINALIZACIÓN	11/10/2024
SUSPENSIÓN 1	UN MES Y DOS DÍAS
FECHA INICIO	01/11/2023
PREVISIÓN REINICIO	04/12/2023
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	13/11/2024
PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	04/12/2023
REINICIO	02/01/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	12/12/2024
2a PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	02/01/2024
REINICIO	01/02/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	11/01/2025
3a PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	01/02/2024
REINICIO	15/02/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	25/01/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 34. Acuerdo específico 4 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

ACUERDO ESPECÍFICO 4. (PLMB)	
FRENTE DE TRABAJO	C
FECHA DE FIRMA	26/08/2022
ACTA DE INICIO	12/10/2022
PLAZO	24 meses
FECHA FINALIZACIÓN	12/10/2024
SUSPENSIÓN 1	DOS MESES Y UN DÍA - SÓLO ACTIVIDAD 2
FECHA INICIO	01/11/2023
PREVISIÓN REINICIO	02/01/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	12/10/2024* Acuerdo sigue vigente
PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	02/01/2024
2a PRÓRROGA A LA SUSPENSIÓN	01/02/2024
REINICIO	04/03/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	12/10/2024* Acuerdo sigue vigente
PRÓRROGA No. 1	11/10/2024
NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN	30/06/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 35. Acuerdo específico 5 - Proyecto Primera Línea del Metro de Bogotá (PLMB).

ACUERDO ESPECÍFICO 5. (PLMB)	
FRENTE DE TRABAJO	D

ACUERDO ESPECÍFICO 5. (PLMB)	
FECHA DE FIRMA	26/08/2022
ACTA DE INICIO	12/10/2022
PLAZO	24 meses
FECHA FINALIZACIÓN	12/10/2024
PRÓRROGA 1	11/10/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	30/06/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Proyecto Transmilenio Soacha Fase II y III:**

Tabla 36. Proyecto Transmilenio Soacha Fase II y III.

PROYECTO TRANSMILENIO SOACHA FASE II Y III	
ACUERDO MARCO	9-07-30500-1090-2022
FECHA DE FIRMA	9/06/2022
PLAZO	4 AÑOS
FECHA FINALIZACIÓN	09/06/2026
ACTA DE INICIO	07/07/2022
FECHA FINALIZACIÓN	07/07/2026

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Proyecto Accesos Norte:**

Tabla 37. Proyecto Accesos Norte.

PROYECTO ACCESOS NORTE	
ACUERDO MARCO	EAAB-CONSRUTA-BTANORTE
FECHA DE FIRMA	7/12/2023
PLAZO	El mismo establecido por la AGENCIA NACIONAL DE INFRAESTRUCTURA para LA CONCESIONARIA RUTA BOGOTÁ NORTE S.A.S., de acuerdo con el Contrato de Concesión No. 001 de 2022
ACTA DE INICIO	15/01/2024

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 38. Proyecto Accesos Norte – Acuerdo específico 1.

ACUERDO ESPECÍFICO 1	
FECHA DE FIRMA	04/04/2024
ACTA DE INICIO	25/04/2024
FECHA FINALIZACIÓN	25/07/2024
SUSPENSIÓN 1	11/07/2024
REINICIO 1	10/08/2024
NUEVA FECHA FINALIZACIÓN	24/08/2024
PRÓRROGA No. 1 A LA SUSPENSIÓN No. 1	10/08/2024
REINICIO	12/09/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	26/09/2024
PRÓRROGA No. 2 A LA SUSPENSIÓN No. 1	12/09/2024
REINICIO	15/10/2024
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	29/10/2024

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Proyecto IDU:**

Tabla 39. Proyecto IDU.

PROYECTO IDU	
ACUERDO MARCO	AM-EAAB-IDU-2023
FECHA DE FIRMA	19/12/2023
PLAZO	12 MESES
FECHA FINALIZACIÓN	18/12/2024
ACTA DE INICIO	26/12/2023
FECHA FINALIZACIÓN	25/12/2024
PRÓRROGA No. 1	Suscrita el 11/10/2024 - 6 MESES Y 5 DÍAS
NUEVA FECHA DE TEMRINACIÓN	30/06/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 40. Proyecto IDU - Acuerdo específico 1.

ACUERDO ESPECÍFICO 1	
FECHA DE FIRMA	28/12/2023
ACTA DE INICIO	6/05/2024
PLAZO	8 MESES
FECHA FINALIZACIÓN	6/01/2025
MODIFICACIÓN 1	11/10/2024
NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN	29/12/2024
SUSPENSIÓN No. 1	27/12/2024
FECHA DE REINICIO	27/01/2025
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	29/01/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 41. Proyecto IDU - Acuerdo específico 2.

ACUERDO ESPECÍFICO 2	
FECHA DE FIRMA	28/12/2023
ACTA DE INICIO	12/06/2024
PLAZO	8 MESES
FECHA FINALIZACIÓN	12/02/2025
MODIFICACIÓN 1	11/10/2024
NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN	29/12/2024
SUSPENSIÓN No. 1	27/12/2024
FECHA DE REINICIO	27/01/2025
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	29/01/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 42. Proyecto IDU - Acuerdo específico 3.

ACUERDO ESPECÍFICO 3	
FECHA DE FIRMA	28/12/2023
ACTA DE INICIO	06/05/2024
PLAZO	8 MESES
FECHA FINALIZACIÓN	06/01/2025
MODIFICACIÓN 1	11/10/2024
NUEVA FECHA DE TERMINACIÓN	29/12/2024
SUSPENSIÓN No. 1	28/11/2024
FECHA DE REINICIO	12/01/2025
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	12/02/2025
PRÓRROGA No. 1 A SUSPENSIÓN No. 1	12/02/2025
FECHA DE REINICIO	3/02/2025
NUEVA FECHA TERMINACIÓN	6/03/2025

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 43. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.2.1. Seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
2.2.1. Seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales	%	100	100	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



2.3. IMAGEN EMPRESARIAL CON GRUPOS DE INTERÉS

2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés

Este indicador mide la percepción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, rendición de cuentas - canales de información, rendición de cuentas – espacios de diálogo, así como la percepción de la reputación y marca.

INFORME

En el marco del contrato 2-05-12200-1651-2024 cuyo objeto es "Encuesta para evaluar la satisfacción/percepción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024" a cargo del contratista INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S se aplicaron 11.463 a ocho (8) de los nueves (9) grupos de interés caracterizados para el período 2024-2028: Usuarios, Comunidad, Servidores, Proveedores, Autoridad, Organizaciones, Medios de Comunicación y Academia e Investigación. El grupo de interés Junta Directiva se menciona que no se incorpora dentro de la encuesta, teniendo en cuenta que la Secretaría General realiza la evaluación anual de la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en los estatutos de la Empresa y por esta razón no se incluye en el resultado agregado de los indicadores estratégicos 2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional y 2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés.

La encuesta para evaluar la satisfacción/percepción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024 fue aplicada con la metodología Top Two Box - T2B, herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción, la cual suma las variables calificadas positivamente (Excelente y Buena, Muy Satisfecho y Satisfecho).

Teniendo en cuenta lo anterior, el indicador "Nivel de Percepción de grupos de interés - NPS" resulta del promedio del NPS de cada uno de los ocho (8) grupos de interés medidos en la encuesta, el cual resulta de la sumatoria (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés sobre el total de respuestas de los módulos de satisfacción de Necesidades y expectativas, Rendición de cuentas - Canales de Información, Rendición de cuentas - Espacios de Diálogo, así como la percepción de la reputación y marca.

Para 2024, el indicador "Nivel de Percepción de grupos de interés - NPS" fue de 83%.

Tabla 44. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés	%	81	83	**100**

Fuente: Contrato 2-05-12200-1651-2024

A continuación, se presenta resumen del resultado de la vigencia 2024 del nivel de percepción / satisfacción – NPS para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna:

Tabla 45 Resultado 2024 del nivel de percepción / satisfacción- NPS para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP.

Grupo de interés	NPS %	Clasificación	NPS %
Usuarios	**73**	Ingresos misionales	**64**
		Suministro de Agua Potable e Interconexión	**72**
		Venta de agua a carrotanque	**65**
		Servicios de laboratorio	**90**
Comunidad	**69**	• Comités de desarrollo y control social. • Comités de veeduría de intervenciones (obras y otros contratos). • Organizaciones de Acción Comunal (Juntas, asociaciones y federaciones). • Consejos de propiedad horizontal. • ONG. • Comunidad empresarial. • Comunidad educativa. • Asociaciones de acueductos comunitarios rurales.	**69**
Servidores	**84**	**Activos:** • Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción. • Trabajadores oficiales. • Aprendices o estudiantes en práctica.	**82**
		No Activos: • Pensionados directos de la Empresa.	**87**
Proveedores	**90**	Persona Jurídica	**88**
		Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural	**91**
Autoridad	**86**	Nacional	**89**
		Distrital	**83**
Organizaciones	**84**	Sindicatos	**66**
		Gremios	**88**
		Prestadores de Servicios Públicos	**90**
		Empresa filial	**99**
		Urbanizadores y Constructores	**79**
Medios de comunicación	**97**	• Radio • Televisión • Prensa • Internet • Redes sociales	**97**
Academia e investigación	**78**	• Universidades • MINCIENCIAS • Entidades de ciencia, tecnología e innovación	**78**

Fuente: Contrato 2-05-12200-1651-2024

Ahora bien, el resultado del nivel de percepción / satisfacción NPS de los grupos de interés de la EAAB-ESP para la vigencia 2024 se explica por módulo o variable de medición: Necesidades y expectativas (75%), Rendición de cuentas – canales de información (80%), Rendición de cuentas espacios de diálogo (83%) y Reputación y marca (78%).



2.4. COMUNICACIÓN EFICAZ

2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional

Este indicador mide la percepción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción del mejoramiento en la comunicación organizacional en cuanto a los mecanismos de canales de información y espacios de diálogo de rendición de cuentas de los grupos de interés, con el fin de identificar el cierre de brechas y así establecer una comunicación eficaz para fortalecer la reputación de la EAAB-ESP.



En ese sentido, se adelantaron los siguientes hitos en la vigencia 2024:

- **Establecer el referente de comunicaciones que represente la misionalidad de la EAAB-ESP:** Se estableció que CUIDAMOS EL AGUA PARA CUIDAR DE TI sea el referente de comunicaciones que representa la misionalidad de la Empresa, tal como quedó establecido en el documento "Estrategia general de comunicaciones 2024-2028", ya que responde a la representación de la misionalidad de la EAAB-ESP por cuanto consolida nuestra imagen como una Empresa sólida, responsable, eficiente y confiable, destacando nuestro compromiso en la protección del recurso hídrico y el tratamiento de sus aguas residuales, con el fin de proporcionar bienestar a la ciudadanía.

  Este referente de imagen fue socializado en varios Comités de Gerencia, presentado también a la Junta Directiva quien manifestó su aceptación. Su imagen con slogan responde a la misionalidad de la Empresa y fue incorporado al PGE 2024-2028.

- **Publicar, divulgar y socializar la guía de lenguaje inclusivo EAAB-ESP:** Se proyectó, investigó y creó el contenido del documento "Fluimos con Lenguaje Inclusivo", una guía para el buen uso del lenguaje inclusivo en la Empresa, que fue presentado al Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión DE&I, con aceptación y aprobación, salvo algunas recomendaciones de ajustes gráficos para mejoramiento de su lecturabilidad. Por esta razón, el cargue en la Intranet, así como su lanzamiento y actividades de socialización se hará durante la vigencia 2025.

- **Realizar una conferencia magistral sobre el nuevo referente de comunicaciones, con conversatorio para escuchar opiniones del grupo de interés "Servidores"**: El viernes 22 de noviembre de 2024 se realizó la

Conferencia Magistral "Plan General Estratégico ¡Cuidamos el Agua para Cuidar de Ti!", a cargo de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, en la cual se socializó el nuevo referente de imagen y comunicaciones que responde a la representación de la misionalidad de la EAAB-ESP, por cuanto consolida nuestra imagen como una Empresa sólida, responsable, eficiente y confiable, destacando nuestro compromiso en la protección del recurso hídrico y el tratamiento de sus aguas residuales, con el fin de proporcionar bienestar a la ciudadanía.

- **Incluir preguntas sobre conocimiento y aceptación de las narrativas propuestas por la Empresa en la encuesta de satisfacción y percepción de grupos de interés para establecer la línea base de la comunicación eficaz de la EAAB-ESP:** El indicador estratégico "2.4.1 Mejoramiento en la comunicación organizacional" se obtendrá con el promedio de la satisfacción/percepción de una muestra representativa de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024. En el mes de septiembre se validaron los formularios con cada área líder de grupo de interés y luego de identificar los atributos de las variables que van a medir el mejoramiento de la comunicación organizacional: mecanismos de canales de información de rendición de cuentas y mecanismos de espacios de diálogo de rendición de cuentas, se entregaron los formularios al contratista INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S –contrato 2-05-12200-1651-2024-, para aplicar la encuesta a los grupos de interés.

Teniendo en cuenta que la meta se determina a partir de la línea base que resulte de la encuesta de percepción/satisfacción de la vigencia 2024, en el marco del contrato 2-05-12200-1651-2024 cuyo objeto es "Encuesta para evaluar la satisfacción/percepción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024" a cargo del contratista INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S se aplicaron 11.463 a ocho (8) de los nueves (9) grupos de interés caracterizados para el período 2024-2028: Usuarios, Comunidad, Servidores, Proveedores, Autoridad, Organizaciones, Medios de Comunicación y Academia e Investigación. El grupo de interés Junta Directiva se menciona que no se incorpora dentro de la encuesta, teniendo en cuenta que la Secretaría General realiza la evaluación anual de la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en los estatutos de la Empresa y por esta razón no se incluye en el resultado agregado de los indicadores estratégicos 2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional y 2.3.1. Nivel de Percepción de grupos de interés.

La encuesta para evaluar la satisfacción/percepción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas para la vigencia 2024 fue aplicada con la metodología Top Two Box - T2B, herramienta utilizada como indicador en estudios de satisfacción, la cual suma las variables calificadas positivamente (Excelente y Buena, Muy Satisfecho y Satisfecho).

Teniendo en cuenta lo anterior, el indicador "Mejoramiento en la comunicación organizacional – MCO" resulta del promedio del MCO de cada uno de los ocho (8) grupos de interés medidos en la encuesta, el cual resulta de la sumatoria (Respuestas 4 y 5) de cada clasificación del grupo de interés sobre el total de respuestas de los módulos de Rendición de cuentas - Canales de Información y Rendición de cuentas - Espacios de Diálogo.

Para 2024, el indicador "Mejoramiento en la comunicación organizacional – MCO" fue de 85%.

Tabla 46. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
2.4.1. Mejoramiento en la comunicación organizacional	%	LB	85	100

Fuente: Contrato 2-05-12200-1651-2024

A continuación, se muestra el MCO de cada uno de los ocho (8) grupos de interés y sus clasificaciones, así como el resultado de los módulos de Rendición de cuentas - Canales de Información y Rendición de cuentas - Espacios de Diálogo, considerados en el cálculo del indicador.

Tabla 47. Mejoramiento en la comunicación organizacional por grupo de interés.

Grupo	2. Canales de Información	3. Espacios de Diálogo	mco
1. Usuarios	72%	70%	74%
2. Comunidad	74%	87%	79%
3. Servidores	85%	87%	85%
4. Proveedores	91%	95%	92%
6. Autoridad	86%	87%	86%
7. Organizaciones	81%	89%	83%
8. Medios de comunicación	98%	100%	99%
9. Academia e investigación	80%	95%	83%

Fuente: Contrato 2-05-12200-1651-2024

Tabla 48. Mejoramiento en la comunicación organizacional por grupo de interés y clasificación.

Grupo de interés	MCO%	Clasificación	MCO%
Usuarios	**74**	Ingresos misionales	**74**
		Suministro de Agua Potable e Interconexión	**69**
		Venta de agua a carrotanque	**65**
		Servicios de laboratorio	**89**
Comunidad	**79**	• Comités de desarrollo y control social. • Comités de veeduría de intervenciones (obras y otros contratos). • Organizaciones de Acción Comunal (Juntas, asociaciones y federaciones). • Consejos de propiedad horizontal. • ONG. • Comunidad empresarial. • Comunidad educativa. • Asociaciones de acueductos comunitarios rurales.	**79**
Servidores	**85**	**Activos:** • Empleados Públicos de libre nombramiento y remoción. • Trabajadores oficiales. • Aprendices o estudiantes en práctica.	**85**
		No Activos: • Pensionados directos de la Empresa.	**86**
Proveedores	**92**	Persona Jurídica	**90**
		Contratista de prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión – Persona natural	**93**
Autoridad	**86**	Nacional	**86**
		Distrital	**86**
Organizaciones	**83**	Sindicatos	**67**
		Gremios	**84**
		Prestadores de Servicios Públicos	**88**
		Empresa filial	**98**
		Urbanizadores y Constructores	**80**
Medios de comunicación	**99**	• Radio • Televisión • Prensa • Internet • Redes sociales	**99**
Academia e investigación	**83**	• Universidades • MINCIENCIAS • Entidades de ciencia, tecnología e innovación	**83**

Fuente: Contrato 2-05-12200-1651-2024

2.5. FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL

2.5.1. Implementación del plan de gestión social cuatrienal

Este indicador mide el seguimiento a la implementación del plan de gestión social cuatrienal de la EAAB-ESP, evaluando el nivel de avance en el cumplimiento de las acciones establecidas para cada período.

Con corte a diciembre 31 de 2024, se formuló el plan de gestión social cuatrienal (2024-2028). Durante 2024, se formularon las siguientes actividades, las cuales se encuentran cumplidas como se relaciona a continuación:

- **Actualizar Caracterización Proceso Gestión Social Versión 3:** Se actualiza la caracterización del proceso Gestión Social, con los siguientes cambios representativos:

  - ✓ Se atiende a un hallazgo realizado por la Oficina de Control Interno y Gestión de la EAAB-ESP.
  - ✓ Se revisa y se redefine el objetivo del proceso: Fortalecer las relaciones de la EAAB-ESP con sus grupos de interés, a través de actividades de información, comunicación, sensibilización y participación en la gestión comercial, predial, ambiental, acueducto y alcantarillado aportando a la sostenibilidad de la gestión integral del agua.
  - ✓ Se mejora la representación gráfica (diagrama de flujo) del proceso Gestión Social, donde se define un solo Plan de Gestión Social Empresarial para la EAAB-ESP.
  - ✓ Se actualiza el ciclo P-H-V-A; donde se redefinen la entradas, salidas y responsables.

- **Actualizar Matriz de Riesgos Proceso Gestión Social:** Se actualiza la matriz de riesgos del proceso Gestión Social, con los siguientes cambios representativos:

  - ✓ Se aplica la nueva metodología impartida por la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos.
  - ✓ Se atiende a un hallazgo realizado por la Oficina de Control Interno y Gestión de la EAAB-ESP.
  - ✓ Se revisa y se define el riesgo de proceso: Posibilidad de afectación reputacional por la insatisfacción de los grupos de interés en las áreas

donde la EAAB-ESP presta sus servicios, debido a la inadecuada intervención social en el marco de cumplimiento del Plan de Gestión Social Empresarial.

- ✓ Se revisa y se define el riesgo de corrupción del proceso Gestión Social: Posibilidad de gestionar indebidamente los recursos del componente social o servicios que presta la Empresa, para la obtención de beneficios propios y/o de un tercero.
- ✓ Se actualiza el MIAVIA, el cual hace referencia al tema de impactos ambientales generados en el proceso Gestión social.
- ✓ Se valora cada uno de los riesgos definidos y se establecen los controles y el plan de tratamiento para mitigar dichos riesgos.

- **Diseñar la estrategia de articulación del proceso social con el proceso de comunicaciones:** Se realiza el diseño de la estrategia de articulación:

  - ✓ Se define el objetivo de la estrategia: Generar una estrategia de articulación entre los procesos Gestión de Comunicaciones y Gestión Social de la EAAB-ESP a nivel interno como nivel externo que permita atender las necesidades de información y comunicación de los grupos de interés comunidad y colaboradores.
  - ✓ Se definen las etapas del desarrollo de la estrategia:
    - Análisis del marco legal y procedimental de cada uno de los procesos Gestión de Comunicaciones y Gestión Social.
    - Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción/percepción 2023 de la EAAB-ESP.
    - Recolección y análisis de información mediante la aplicación de una herramienta de sondeo de necesidades de información y comunicación de los grupos de interés comunidad y servidores.
    - Definición y aprobación de la estrategia de articulación.
    - Socialización y puesta en marcha de estrategia.

Tabla 49. Cumplimiento Indicador Estratégico 2.5.1. Implementación del plan de gestión social cuatrienal.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
2.5.1. Implementación del plan de gestión social cuatrienal	%	10	10	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

INFORME



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



3 INCURSIONAR EN NUEVOS TERRITORIOS Y CRECER EN NEGOCIOS CONEXOS

3.1. IMPLEMENTACIÓN HOJA DE RUTA REGIONALIZACIÓN

3.1.1. Avance en la implementación de la hoja de ruta de regionalización

Este indicador mide la implementación de negocio concreto firmado de nuevos negocios en el marco de la hoja de ruta de regionalización. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

Desde hace varios años atrás y en innumerables ocasiones, la EAAB-ESP ha prestado sus servicios en apoyo, asistencia y colaboración a situaciones de emergencia que el país ha necesitado tal como la emergencia invernal presentada en el año 2017 en la ciudad Mocoa-Putumayo; el apoyo en la operación de la planta de tratamiento móvil a la ciudad de Yopal- Casanare; y en otros contextos, realizó asistencia técnica en el Departamento de la Guajira, demostrando su creciente capacidad de respuesta a desafíos y demostrando su adaptación a retos.

Es por ello que, reconociendo el potencial en su talento humano, experiencia, buenas prácticas administrativas, capacidad operativa, técnica y tecnológica y buscando nuevas formas de adaptarse a los cambiantes circunstancias, de enfrentar los múltiples desafíos y evidenciado un gran interés por aunar esfuerzos para impulsar el desarrollo regional de Bogotá y en principio por los municipios de la Sábana y de los Departamentos colindantes, la EAAB-ESP con fecha 27 de diciembre de 2023 construye y elabora un diagnóstico de análisis regional y estrategias de desarrollo, documento en el cual se proponen alternativas de manera general para establecer una hoja de ruta para la regionalización de los servicios de Agua Potable y Saneamiento en la Región Bogotá Cundinamarca, analiza la normatividad regulatoria e identifica las diferencias existentes en las condiciones de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área de estudio.

Dentro del proceso de armonización del Plan Distrital de Desarrollo y el Plan General Estratégico-PGE se construye la visión de la EAAB-ESP, como referente de gestión pública eficiente y responsable, que crece e impulsa el desarrollo sostenible del territorio e incluye en sus objetivos estratégicos, la incursión en nuevos territorios, visualizando, en la implementación de la hoja de ruta de regionalización, una gran oportunidad de expansión de la Empresa; no obstante, el reto para la EAAB-ESP es ambicioso, toda vez que para avanzar en un proceso

que pudiera concluir con la materialización se hace necesario la gestión de un proyecto de consultoría que concrete las actividades requeridas desde el marco político, regulatorio, operativo y comercial para que sea presentado a la alta gerencia.



En el diagnóstico elaborado por la EAAB-ESP, se identifican los clientes o empresas prestadoras de servicio públicos potenciales con los que podría buscarse alternativas estratégicas para el desarrollo de la línea de negocio, sus beneficios y se esbozan posibles escenarios que resultarían para adelantar acciones, no obstante, es necesaria la actualización frente a los planes de desarrollo y líneas de gobierno actuales.

Tabla 50. Alternativas para regionalización.

Alternativa		Descripción	Requisitos para la implementación de la alternativa
1	EAAB-ESP	La EAAB-ESP establece un programa de expansión de sus áreas de	• La EAAB-ESP podría adoptar varias figuras institucionales, entre ellas transformarse en la

Alternativa		Descripción	Requisitos para la implementación de la alternativa
	Esquema regional de prestación	prestación de servicios actuales, incorporando nuevos mercados y empresas. Su objeto social se mantiene y se pueden aprovechar las economías de escala y ventajas tarifarias de la conformación de un Esquema Regional de Prestación.	matriz de un Grupo Empresarial con filiales como Aguas de Bogotá y subordinadas, en las cuales los municipios propietarios actuales de las ESP municipales conservarían participación accionaria según el modelo de control empresarial definido. Estas empresas se incorporarían en forma paulatina, conforme un programa definido entre las partes. • Para tal fin, sería necesaria la autorización de la Junta Directiva de la EAAB-ESP para la adquisición del control de las ESP menores. • En los casos en que se apruebe una participación accionaria por parte de entes territoriales, se requeriría la definición de un esquema contractual que determine los derechos en relación con la infraestructura municipal. • Posible intervención de la SIC para analizar el impacto de la integración empresarial sobre la libre competencia.
2	Empresas Prestadoras de Servicios Púbicos con buenos indicadores de prestación del servicio	Las ESP con mejores indicadores de prestación del servicio pueden fortalecer su papel en la región, mediante la consolidación de sus APS, la integración empresarial con otras ESP y el fortalecimiento de capacidades técnicas y administrativas, a partir de la implementación de buenas prácticas presentes en otros actores de la región.	• Se requiere garantizar el abastecimiento de agua mediante la definición de esquemas contractuales específicos que brinden garantía de abastecimiento al mediano y largo plazo. Para tal fin, sería necesaria la autorización de la Junta Directiva de la ESP para la negociación de las condiciones de abastecimiento. • Se requiere el fortalecimiento de las infraestructuras necesarias para garantizar la distribución de agua potable en condiciones requeridas por la normatividad vigente.
3	Bogotá D.C., Municipios socios, Gobernación de Cundinamarca, EAAB ESP, EPC. Nueva empresa regional de SSPP	Nueva sociedad pública o mixta cuyo objeto exclusivo es la gestión regional de la oferta de agua a la Región Metropolitana de Bogotá Cundinamarca y otros municipios. La gestión incluye la planificación, preparación, financiación, construcción, operación y mantenimiento de infraestructura encargada de la oferta de agua.	• Para su creación pueden ser socios Bogotá D.C., los municipios, el departamento de Cundinamarca, la EAAB-ESP y/o la EPC. En este sentido, se requeriría de las autorizaciones político-administrativas de los entes territoriales correspondientes (Concejos, Asamblea) y de los órganos de gobierno o administración de las empresas socias en función de su naturaleza jurídica. Se pueden ejercer competencias diferenciadas de acuerdo con las necesidades de la prestación del servicio: v.g. Abastecimiento (EAAP-EPC), Tratamiento (EAAB-ESP), Transporte (EAAB-ESP), Distribución (EAAB-ESP, municipios). para tal fin, se requeriría la definición de un esquema contractual para definir los derechos y deberes específicos en relación con la infraestructura y procesos requeridos. • Posible intervención de la SIC para analizar el impacto de la integración empresarial sobre la libre competencia.
4	EPC Empresas Públicas de Cundinamarca EPC	La EPC se fortalece en sus labores de planeación, apoyo y asistencia técnica para la ejecución de programas y proyectos definidos en el Plan Departamental de Aguas.	La Asamblea General de Accionistas fortalece la capacidad de planeación y actuación de la EPC para su intervención específica en los municipios con mayores dificultades técnicas, administrativas y financieras para la provisión adecuada de los SSPP, en tanto se involucran de manera progresiva en las alternativas de regionalización planteadas.

Alternativa		Descripción	Requisitos para la implementación de la alternativa
5	Entidades territoriales Municipios	Las entidades territoriales que prestan los servicios públicos de acueducto y alcantarillado tienen la opción de vincularse a cualquiera de los esquemas de regionalización mencionados anteriormente. En los casos en que los factores técnicos o financieros demoren o dificulten este tipo de integración, podría contar con el apoyo técnico de la EPC, de la EAAB-ESP o de la Empresa Regional de SSPP. Se debe dar prioridad a los casos de municipios productores de agua de la región, para mejorar sus condiciones de prestación del servicio.	Se requiere fortalecer la capacidad de planeación y actuación de la entidad territorial para su intervención específica en su área de prestación del servicio, para superar las posibles dificultades técnicas, administrativas y financieras para la provisión adecuada de los SSPP, se puede hacer uso de estrategias de articulación con los demás actores del proceso de regionalización. En estos casos, no se descarta la posibilidad de intervención de entidades del orden nacional, ya sea mediante intervenciones de tipo regulatorio o a través de proyectos estratégicos.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente a partir del Diagnóstico Regional y Estrategias de Desarrollo.

3.2. BÚSQUEDA DE NEGOCIOS EN APS DE OTRAS REGIONES

3.2.1. Avance en la consecución de nuevos negocios

Este indicador mide la implementación de negocio concreto firmado de nuevos negocios por fuera de las APS de Bogotá Región. El indicador tiene como objetivo estructurar y desarrollar una estrategia de crecimiento que permita dar cumplimiento con el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP, bajo criterios de sostenibilidad y rentabilidad. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

Los nuevos negocios se enmarcan en "*… El diseño, la operación y/o el mantenimiento de sistemas de acueducto, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial dentro del ciclo integral del agua en sistemas a nivel nacional e internacional…*"

Este tema se viene desarrollando con las siguientes actividades planteadas a nivel general:

- Dimensionamiento y definición del equipo de trabajo que realizaría las actividades asociadas a este objetivo estratégico, para establecer cuál sería su organización en el corto y mediano plazo.

INFORME

- Identificar las fortalezas de la Empresa en los aspectos técnicos, administrativos, de capital de inversión, entre otros, que permita focalizar la estrategia de diversificación de negocios de la empresa.
- Definición de las categorías de las empresas o territorios con mayor potencial tales como: Ciudades o territorios donde la empresa prestadora de Servicios de Acueducto y Alcantarillado tienen brechas de calidad en el servicio, requieran inversiones en infraestructura, mejoras comerciales, concesiones por vencerse en entes territoriales, o empresas que estén bien operativamente y estén en la búsqueda de aliados estratégicos.
- Priorizar del ejercicio de categorización, determinando cuáles de estas genera mayores ingresos a la Empresa.
- Establecer al interior de la Empresa como se aseguran los recursos técnicos, administrativos y financieros para las estrategias de crecimiento que se identifiquen y concretar nuevos negocios en APS diferentes a las actuales y a las definidas en el documento de regionalización.
- Definir e implementar una estrategia de búsqueda de empresas y/o territorios a largo plazo para continuar con las iniciativas de corto plazo
- Establecer mecanismos de evaluación técnica, financiera, jurídica y estratégica para evaluar las oportunidades de negocio que se presenten.



Una de las opciones identificadas es implementar una consultoría para desarrollar los puntos ya mencionados, detallarlos y posiblemente ampliarlos o modificarlos, es una buena alternativa teniendo en cuenta que no hay una experticia en la Empresa a este tipo de temas.

La segunda opción es consolidar un grupo de trabajo con recursos propios de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, liderados por un especialista en identificación y gerencia de negocios, que permita estructurar el procedimiento y estrategia a seguir en el corto plazo para lograr el cumplimento de las metas de este indicador y establecer el camino para la consolidación del proceso de nuevos negocios, validados permanentemente y en los diferentes pasos del proceso de evaluación con la Gerencia General.

Adicionalmente, dentro del proceso de modernización, se propondrá y definirá la herramienta de gestión por medio de un área específica (nivel Dirección, Gerencia u Oficina Asesora) que lidere estos temas bajo el direccionamiento directo de la Gerencia General con el apoyo de las Gerencias Corporativas correspondientes, para asegurar la estabilidad de la estrategia en el largo plazo.

Se busca con este proceso dar respuesta, entre otras a las siguientes inquietudes, para asegurar un resultado de éxito en la gestión de los nuevos negocios:

- ¿Conocemos bien lo que hacemos, el servicio que prestamos?
- ¿Qué entendemos por crecer por fuera de nuestro mercado natural, en lo que hacemos?
- ¿Conocemos cuáles son las condiciones que define la normatividad en Colombia para crecer en lo que hacemos?
- ¿Cómo entendemos la diferencia de crecer en nuestro país por fuera del mercado natural, y crecer por fuera del país, siendo una empresa pública?
- ¿En qué procesos de la cadena de valor tanto de acueducto como de alcantarillado u otros procesos, nos sentimos fuertes para promover el crecimiento en esas líneas?
- ¿Cómo creemos que debería estar conformado un equipo para liderar el análisis de las alternativas de crecimiento? ¿Qué capacidades debería reunir?
- ¿Qué empresas conocemos en Colombia que está en el negocio del crecimiento en lo que hacemos? ¿Cuáles conocemos por fuera de Colombia?
- ¿Cuáles consideramos que pudieran ser las ciudades a nivel de Colombia que hagan parte del Mercado Objetivo y cuáles países latinoamericanos y por qué?

- ¿Consideramos que es conveniente contar con una consultoría en temas de crecimiento? En caso de que sí, ¿qué esperaríamos como resultado de esa consultoría? ¿En caso de que no, por qué no?

Para las opciones de implementación en el corto plazo antes descritas, se debe definir claramente ente otros aspectos, el objetivo general, alcance y los objetivos específicos que se pretenden lograr y adicionalmente incluir los lineamientos para cada uno de los siguientes tópicos:

- Proponer un mercado objetivo dentro de Colombia y por fuera, con las justificaciones debidas.
- Identificar las necesidades dentro del mercado objetivo y en qué procesos de la cadena productiva. Tener en cuenta que la desintegración vertical permite que la prestación del servicio se haga por proceso y no necesariamente obliga a que un mismo prestador tenga toda la cadena de valor.
- Dimensionar y valorar en órdenes de magnitud esas necesidades, es decir, si requieren inversión, de qué montos estamos hablando.
- Identificar las barreras de entrada genéricas del sector de agua y saneamiento para crecer, y de manera específica, las barreras dentro del mercado objetivo determinado.
- Identificar los mecanismos de financiación para poder cubrir las necesidades del mercado.
- Hacer un diagnóstico de adentro hacia afuera, es decir, conocer internamente cómo está organizada la empresa, sus capacidades, su potencial, y con base en eso, hacer propuestas de cómo se debiera organizar la empresa para atender las oportunidades de crecimiento.
- Con base en el potencial de la empresa, listar las oportunidades que hay en el mercado a las cuales se podría aplicar, con un criterio de priorización y con un análisis de riesgos conceptual.
- Definir la ruta a seguir si se quiere lograr las metas propuestas en el objetivo estratégico.

3.3. NUEVOS NEGOCIOS CONEXOS RENTABLES

3.3.1. Ingresos No misionales por venta de Bonos de Carbono

El indicador mide los ingresos obtenidos a partir de la venta de bonos de carbono generados por los proyectos de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) desarrollados por la EAAB-ESP. Estos proyectos están registrados en estándares de carbono tanto regulados, como en el Acuerdo de París, así

como no regulados en mercados voluntarios, contribuyendo al cumplimiento de los compromisos climáticos globales y generando ingresos adicionales para la Empresa.

En 2024, aunque no se tenía una meta establecida, se avanzó en el proceso de validación y verificación del proyecto REDD+ Bogotá Región (en el marco del contrato 1-02-24300-1569-2023). Este proceso, liderado por AENOR como Organismo de Validación y Verificación (OVV), es esencial para garantizar la emisión de nuevos créditos de carbono. Durante 2025, se continuará atendiendo los hallazgos identificados, con el objetivo de cumplir la meta establecida para ese año.

Estos esfuerzos están orientados a la emisión de nuevos créditos de carbono, que podrán ser comercializados, fortaleciendo el desempeño del indicador y contribuyendo a la sostenibilidad financiera y ambiental de la Empresa.

3.3.2. Nuevos Negocios Conexos

Este indicador mide el avance en la identificación, desarrollo e implementación de nuevos negocios conexos para la EAAB-ESP, en el entendido que los negocios conexos son los que están directamente relacionados con la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado tal como lo expresa la ley 142 y otros más. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

- **Ser aliado estratégico de Banca Multilateral, ONG, Gobierno como unidad ejecutora en proyectos de Suministro de Agua Potable, Consultorías técnicas y operativas, Gestión Comercial y Tratamiento de Aguas Residuales para particulares, Municipios y Gobierno:**

  - ✓ Incorporación de agua residual tratada dentro del portafolio de servicios de la EAAB-ESP: Con el objeto de generar nuevos negocios para la EAAB-ESP que permitan obtener nuevos ingresos, la Empresa se encuentra en el desarrollo de la iniciativa de comercialización de Agua Residual Tratada de la PTAR Salitre para aquellas actividades permitidas en la Resolución 1256 de 2021 "Por la cual se reglamenta el uso de aguas residuales y se adoptan tras disposiciones".

    Para ello, la EAAB-ESP plantea un modelo innovador para el uso de agua residual tratada en actividades no esenciales, especialmente en sectores

industriales. Este proyecto utilizará inicialmente 24,000 m³ al mes de agua residual tratada de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Salitre en procesos industriales no potables, reduciendo así la demanda de agua potable.



El proyecto inicialmente se enfoca en actividades donde el agua residual tratada puede ser utilizada eficientemente sin comprometer la calidad de los procesos. En términos ambientales, la iniciativa reducirá de manera inicial la captación de agua cruda en un 0,2482%, equivalente al suministro anual de agua potable para varios municipios pequeños o barrios de Bogotá. Además, evitará el vertimiento de 288,000 m³/año al Río Bogotá, mejorando la calidad del agua y contribuyendo a los objetivos de saneamiento de la cuenca.

Es así como se espera que el uso de aguas residuales tratadas aliviará la presión sobre fuentes naturales como el sistema Chingaza, preservará ecosistemas vitales y aumentará la resiliencia ante sequías y

contaminación. Esta medida es especialmente útil en sectores industriales como la construcción, promoviendo un manejo sostenible del agua a largo plazo.

Por consiguiente, para materializar la iniciativa, se han desarrollado análisis técnicos, económicos, jurídicos y ambientales que permitan desarrollar la actividad por parte de la EAAB-ESP, es así como se desarrolló el siguiente listado de hitos para la inclusión de este servicio en el portafolio de negocios de la EAAB-ESP:

Tabla 51. Hitos para la incorporación de agua residual tratada dentro del portafolio de servicios de la EAAB-ESP.

No.	Actividad
1	Determinación de la demanda (ML1, Jardín Botánico, Aguas de Bogotá, Contratistas IDU, C&U, Refrigeración)
2	Determinación y condiciones de caudal de reúso
3	Determinación del esquema de operación
	- Con o sin transporte
	- Con o sin desinfección – tratamiento terciario
	- Inversiones mínimas para entregar el producto
4	Solicitud de términos de referencia a la ANLA
5	Revisión objeto social de la EAAB-ESP
6	Determinación del precio, ya que no es un SPD: Costos Administrativos, Operativos e Inversiones
7	Cierre financiero de Negocio
8	Consolidar Due Diligence – Primer borrador del proyecto

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

De las actividades mencionadas previamente, a la fecha se destacan las siguientes actividades que se han desarrollado en pro de consolidar la iniciativa:

- Desarrollo de formato de encuestas a los diferentes grupos de interés que serán aplicadas para la determinación del caudal a entregar para los clientes, los formatos pueden consultarse en los siguientes links:

  - Encuesta de transportadores: https://forms.office.com/r/rF9ejNPYTY?origin=lprLink
  - Encuesta de sector de la Construcción: https://forms.office.com/r/GCTHPLnJgU?origin=lprLink
  - Encuesta de sector industrial: https://forms.office.com/r/6biRRpAQC3?origin=lprLink

  Para ello se han tenido acercamientos con la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI y la Cámara Colombiana de la Construcción CAMACOL para establecer espacios de promoción de la

iniciativa y desarrollo de las encuestas. Se espera confirmación por parte de ambas agremiaciones para el desarrollo de la actividad. A su vez, las encuestas se esperan desarrollarse en los grandes clientes de la EAAB–ESP, con el fin de verificar cuales de los usuarios vigentes de la Empresa optarían por uso de Agua Residual Tratada para sus actividades industriales.

- Igualmente se realizaron varias mesas de trabajo con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA para analizar y definir un marco integral que posibilite a la EAAB–ESP, la manera para implementar el uso del agua residual tratada de la PTAR El Salitre. Dichos encuentros han abordado aspectos técnicos, operativos, ambientales y legales pertinentes y aplicables a esta iniciativa, con énfasis en el cumplimiento normativo, la mitigación de riesgos y sus relaciones con los instrumentos ambientales que rigen la operación y el "Permiso de Vertimiento de la PTAR El Salitre" – (Resolución 1036 de 2023) en el marco de la Licencia Ambiental del Proyecto de "Descontaminación del Río Bogotá" - (Resolución 817 de 1996)".

- **Identificar y definir los negocios conexos de Interés, en proceso de suscripción:**

  - ✓ Contrato de recaudo de los servicios prestados por parte de la empresa ECOFLORA SAS:

    - Lavado y desinfección de tanques de agua potable.
    - Venta de tanques de almacenamiento de agua potable.
    - Servicio de asesoría, diseño y desarrollo de proyectos de redes hidráulicas internas, entre otros servicios, que los usuarios podrán solicitar de manera alterna a los prestados por la EAAB-ESP (Acueducto y Alcantarillado). La Empresa solamente se encargará de la inclusión de los valores correspondientes a la prestación de estos servicios en la factura, obteniendo una remuneración por la actividad de recaudo (10% del valor total recaudado al mes).

    A través de este contrato de recaudo, se facilita a los usuarios el acceso a los servicios prestados por la empresa ECOFLORA SAS, con la facilidad de pagar a cuotas, identificar y reducir fugas de agua en redes internas, entre otros, además de contribuir en el cumplimiento de la normativa vigente, al

tener el almacenamiento del agua en condiciones óptimas mejorando su calidad para el consumo humano.

Para llegar a la negociación con la empresa ECOFLORA, se realizó inicialmente en el mes de agosto, un estudio de mercado con las empresas que prestan estos servicios, realizando la convocatoria vía telefónica y vía correo electrónico a cerca de 20 empresas en el mes de septiembre de 2024, de las cuales siete (7) estuvieron interesadas, cuatro (4) de forma presencial en las instalaciones de la EAAB-ESP se realizó la presentación del portafolio de servicios y tres (3) de forma virtual. Posteriormente, se envió comunicación a las siete (7) empresas que presentaron sus propuestas, agradeciéndoles por la presentación de su portafolio y se requirió cotización para los siguientes servicios:

- Lavado y desinfección de tanques.
- Venta de tanques de reserva.
- Redes internas.

A la anterior solicitud, tres (3) empresas remitieron respuesta a la EAAB-ESP. Con la cotización por cada servicio prestado, se efectuó análisis y verificación sobre aspectos importantes como: la experiencia, operatividad y músculo financiero y se consideró que la empresa ECOFLORA SAS, es la empresa más robusta del mercado, con capacidad operativa para atender a los usuarios de la EAAB-ESP y capacidad de financiamiento.

Se realizó posteriormente reunión con ECOFLORA, para conocer más a fondo la proyección de ingresos para la EAAB-ESP, propuesta económica, es decir, el % de remuneración a la EAAB-ESP, condiciones técnicas y especificaciones de los servicios a prestar.

- ✓ Contrato de recaudo a suscribir con CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS - COOPSERFUN "Los Olivos": Busca ofrecer un programa de previsión exequial para los usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, donde al igual que el contrato anterior, el servicio es adicional a los prestados por la EAAB-ESP. La Empresa solo se encargará de incluir los valores correspondientes a la prestación de los planes exequiales en la factura, obteniendo una remuneración del 30% del valor total recaudado cada mes, por el servicio prestado de recaudo.

INFORME

La propuesta del contrato cuenta con proyección de ingresos para los próximos 5 años. El contrato se encuentra en ajustes de la minuta para posterior revisión y aprobación de la Empresa.

- **Analizar prefactibilidad y factibilidad de los posibles negocios conexos:** Se analizaron las propuestas de ECOFLORA y CENTRAL COOPERATIVA DE SERVICIOS FUNERARIOS - COOPSERFUN "Los Olivos", los cuales se encuentran en proceso de suscripción.



3.4. AUMENTO DE INGRESOS EN NEGOCIOS CONEXOS

3.4.1. Total Ingresos No Misionales Negocios Conexos Actuales

Este indicador mide los ingresos no misionales generados por los servicios de negocios conexos actuales de la EAAB-ESP.

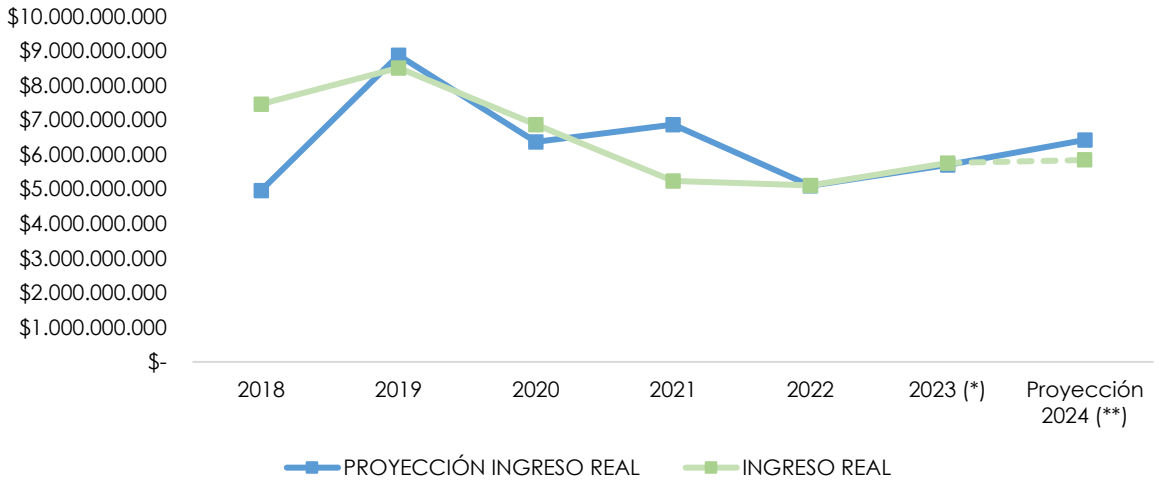
En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de facturación conjunta, durante 2024 se cuentan con dos convenios con LIME y BOGOTA LIMPIA, los cuales tienen contratos vigentes hasta 21 marzo 2026, su renovación dependerá de la licitación del esquema de basuras de Bogotá. A continuación, se presentan los ingresos del año 2024 con corte a noviembre, los valores incluyen IVA.

Tabla 52. Ingresos por facturación conjunta.

AÑO	PROYECCIÓN	INGRESO REAL
2018	$ 4.963.094.486	$ 7.465.010.027
2019	$ 8.874.979.040	$ 8.509.686.717
2020	$ 6.372.694.770	$ 6.870.445.127
2021	$ 6.872.426.088	$ 5.236.448.292
2022	$ 5.103.488.134	$ 5.108.145.509
2023 (*)	$ 5.699.078.422	$ 5.758.753.503
Proyección 2024 (**) Nov	**$ 6.419.984.190**	**$ 5.842.433.537**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 30. Ingresos por facturación conjunta.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

INFORME

En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de publicidad e insertos en la factura, durante 2024 se cuentan con dos contratos PYP medios vigente hasta agosto de 2025 y Corona, los cuales tienen contratos vigentes hasta diciembre de 2025. A continuación, se presentan los ingresos del año 2024 con corte a diciembre, contemplan IVA.

Tabla 53. Ingresos por publicidad e insertos en la factura.

MES	PYP MEDIOS	CORONA
ENERO		
FEBRERO	50.681.829	
MARZO	50.006.802	
ABRIL		
MAYO	9.508.250	
JUNIO	7.858.627	
JULIO		
AGOSTO	6.850.154	
SEPTIEMBRE	15.350.130	
OCTUBRE	8.993.952	
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE	5.675.978	50.575.101
TOTAL * CONT	**154.925.722**	**50.575.101**
TOTAL	**205.500.823**	

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 31. Ingresos por publicidad e insertos en la factura.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

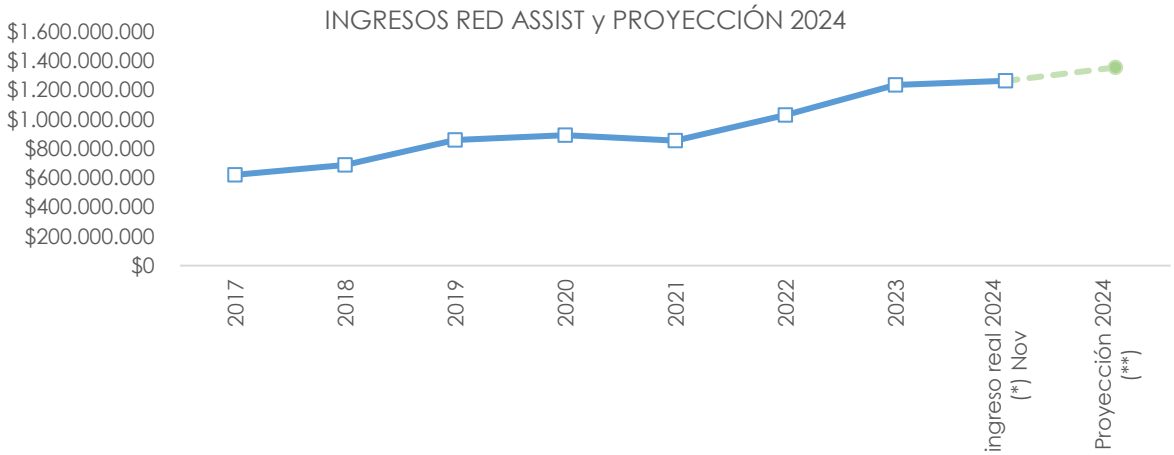
En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de Redassist, durante 2024 continuamos con el convenio de recaudo con la firma Red, así con la cual se tiene contrato hasta 8 de abril de 2025, generando ingresos tal como se relaciona. A continuación, se presentan los ingresos del año 2024 con corte a noviembre, los valores incluyen IVA.

Tabla 54. Ingresos por Redassist.

AÑO	INGRESOS RED ASSIST
2017	$ 620.627.285
2018	$ 688.009.979
2019	$ 859.934.715
2020	$ 892.136.079
2021	$ 854.504.319
2022	$ 1.030.356.304
2023	$ 1.236.359.341
Ingreso real 2024 (*) Nov	**$ 1.262.891.691**
Proyección 2024 (**)	**$ 1.355.281.296**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 32. Ingresos por Redassist.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de venta de agua en bloque, a continuación, se detallan las cifras facturadas durante los años 2023 y 2024, en metros cúbicos.



Tabla 55. Consumo en metros cúbicos por venta de agua en bloque.

MUNICIPIO	EMPRESA	AÑO 2023	AÑO 2024
Arboreto	Aguas de Bogotá S.A E.S. P	43.537	38.399
Cota	Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.	3.400.554	3.501.316
Tocancipá	Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A ESP	1.545.408	1.974.578
Tocancipá	AQUAPOLIS SOCIEDAD ANONIMA ESP	117.596	16.399
Borde Norte Bogotá	COJARDÍN SA ESP	953.702	905.252
Madrid	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Madrid - EAAAM ESP	3.967.167	4.011.037
Mosquera	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Mosquera EAMOS E.S.P.	9.047.185	8.549.689
Funza	Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza - EMAAF ESP	4.222.746	4.750.897
Soacha	Empresa de Acueducto y Alcantarillado El Rincón S.A (EMAR)	607.615	592.933
Cajicá	Empresa de servicios Públicos Cajicá S.A. E.S. P	6.098.397	6.027.825
Chía	Empresa de servicios Públicos de EMSERCHÍA E.S. P	12.734.299	12.527.279
Sopó	Empresa de Servicios Públicos de Sopó EMSERSOPÓ E.S.P.	1.431.092	1.282.824
La Calera	Empresa de Servicios Públicos de La Calera ESPUCAL S.A ESP	431.220	422.090
Chía	HYDROS CHIA SCA ESP	0	0
Mosquera	HYDROS MOSQUERA	0	0
Mosquera	MUNICIPIO DE MOSQUERA	0	0
	SAB MILLER - BAVARIA SA	0	0
	TOTAL	**44.600.518**	**44.896.321**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



Tabla 56. Valores facturados por venta de agua en bloque.

MUNICIPIO	EMPRESA	AÑO 2023	AÑO 2024
Arboreto	Aguas de Bogotá S.A E.S. P	$ 41.980.160	$ 39.054.067
Cota	Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.	$3.283.455.911	$ 3.563.872.860
Tocancipá	Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A ESP	$ 1.492.358.299	$ 2.007.305.459
Tocancipá	AQUAPOLIS SOCIEDAD ANONIMA ESP	$ 114.735.933	$16.646.789
Borde Norte Bogotá	COJARDÍN SA ESP	$ 921.043.991	$ 919.806.019
Madrid	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Madrid - EAAAM ESP	$ 3.821.237.326	$ 4.090.919.963
Mosquera	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Mosquera EAMOS E.S.P.	$ 8.734.365.551	$ 8.689.141.416
Funza	Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza - EMAAF ESP	$ 4.076.827.161	$ 3.917.440.295
Soacha	Empresa de Acueducto y Alcantarillado El Rincón S.A (EMAR)	$ 586.696.335	$ 602.613.741
Cajicá	Empresa de servicios Públicos Cajicá S.A. E.S. P	$ 6.017.867.778	$ 6.153.238.679
Chía	Empresa de servicios Públicos de EMSERCHÍA E.S.P	$12.289.759.047	$ 12.739.229.627
Sopó	Empresa de Servicios Públicos de Sopó EMSERSOPÓ E.S.P.	$ 1.381.551.654	$ 1.304.339.130
La Calera	Empresa de Servicios Públicos de La Calera ESPUCAL S.A ESP	$ 416.401.778	$ 429.283.764
Chía	HYDROS CHIA SCA ESP	$ -	$ -
Mosquera	HYDROS MOSQUERA	$ -	$ -
Mosquera	MUNICIPIO DE MOSQUERA	$ -	$ -
	SAB MILLER - BAVARIA SA	$ -	$ -
	TOTAL	**$ 43.178.280.923**	**$ 44.472.891.808**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

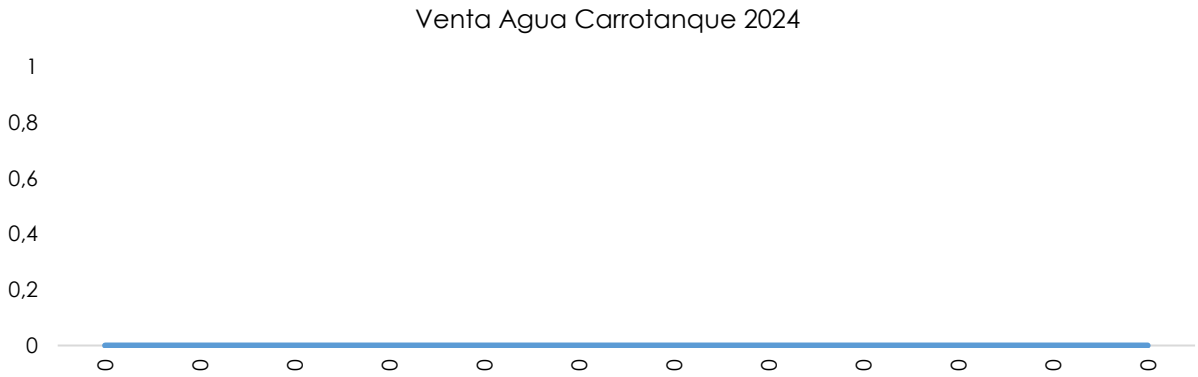
En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de venta de agua en carrotanque, durante 2024 se logró la puesta en marcha de dos nuevos puntos de venta de agua en carro tanque, atendiendo la necesidad Guadalupe y Valladolid. A continuación, se detallan las cifras facturadas durante el año 2024:

Tabla 57. Ingresos por venta de agua en carrotanque.

Mes	Valor
Enero	225.392.609
Febrero	277.006.199
Marzo	211.886.664
Abril	282.091.043
Mayo	318.347.238
Junio	350.060.041
Julio	312.337.809
Agosto	395.989.275
Septiembre	117.944.893
Octubre	556.114.326
Noviembre	494.616.375
Diciembre	363.329.541
Total	**3.905.116.013**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 33. Ingresos por venta de agua en carrotanque.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

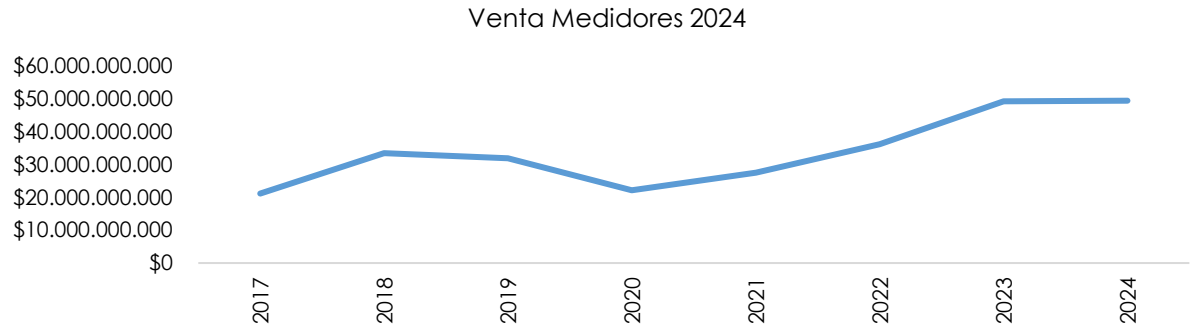
En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de medidores, a continuación, se detallan los ingresos históricos por medidores desde el 2017 hasta el 2024.

Tabla 58. Ingresos por medidores.

AÑO	VALOR
2017	$ 21.109.182.422
2018	$ 33.420.381.231
2019	$ 31.805.345.334
2020	$ 22.094.374.564
2021	$ 27.435.721.794
2022	$ 36.101.000.000
2023	$ 49.100.000.000
2024	$ 49.321.964.388

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 34. Ingresos por medidores.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de arrendamientos de bienes inmuebles de propiedad de la Empresa, se superó la meta por concepto

de arrendamientos de bienes Inmuebles de propiedad de la Empresa establecida de $ 4.429 mill a $ 4.453 mill, al corte de diciembre 30 de 2024, como se registra a continuación:

Tabla 59. Arrendamientos bienes inmuebles.

POS PRESUP	DESC.POSPRE	PRESUPUESTO INICIAL	RECAUDOS ACUMULADOS	Ejer	C Gestor	Pago Acum No Mision
2124020000	ARRENDAMIENTOS BIENES INMUEBLES	1.049.461.000	4.453.183.451	2024	25200	4.453.183.451

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

En cuanto a los ingresos no misionales por concepto de venta de activos improductivos o en mal estado, no se realizó durante la vigencia 2024. No obstante, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Durante 2024, se recibieron las actas de entrega de activos obsoletos, los cuales fueron entregados en la bodega La Diana para su posterior enajenación. Esto frente a los materiales con concepto técnico emitido por las áreas de la Empresa, como referente a la respuesta dada a la circularización para conocer el estado de los activos fijos y materiales improductivos y obsoletos.
- En el segundo trimestre de 2024 se realizó estudio económico para la contratación de una firma experta que efectuara el proceso de subastas de los activos fijos y materiales declarados improductivos y obsoletos.
- El 17 de junio de 2024, se recibieron dos propuestas de las empresas Subastas y Comercio S.A.S. y Superbid Colombia S.A.S.
- La firma Subastas y Comercio S.A.S., fue la seleccionada para llevar a cabo el proceso de subasta de los activos fijos y materiales improductivos y obsoletos.
- El 28 de junio de 2024 se informó la aceptación de la propuesta a la firma Subastas y Comercio S.A.S. mediante comunicado 1471001-S-2024-203160.
- Posteriormente, el 17 de octubre de 2024 se gestiona el proceso contractual No. 2-05-14700-1653-2024, con la firma Subastas y Comercio S.A.S., con objeto "prestación de servicios, para la venta en subasta pública, de los bienes clasificados para la disposición final (venta o chatarrización), autorizados por el Comité de Inventarios, ventas, arrendamientos, donación y destrucción de activos improductivos u obsoletos de la EAAB-E.S.P".
- El 31 de octubre de 2024, culminó el proceso de contratación con minuta del contrato No. 2-05-14700-1653-2024.
- En octubre se tramitan las pólizas de cumplimiento y de pago de salarios y prestaciones, por su parte la póliza de calidad del servicio se tramita en diciembre.

INFORME

- Una vez iniciado el contrato, la firma Subastas y Comercio S.A.S. visitó las instalaciones de la bodega La Diana el 11 de diciembre de 2024 para determinar los lotes para la subasta. En dicha bodega se encuentran los activos fijos y materiales declarados improductivos y obsoletos de acuerdo con lo establecido y autorizado por el Comité de inventarios.
- El 15 de enero de 2025 la firma Subastas y Comercio S.A.S., remitió el avalúo técnico de los lotes que van a salir a subasta y serán publicados en un diario de amplia circulación nacional.

Por lo anterior, no se efectuó venta alguna que generará ingresos no misionales para la vigencia 2024 y se realizará en la vigencia 2025.

Tabla 60. Cumplimiento Indicador Estratégico 3.4.1. Total Ingresos No Misionales Negocios Conexos Actuales.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
3.4.1. Total Ingresos No Misionales Negocios Conexos Actuales	$ Millones	9.041	8.781	**97,1**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



4 GARANTIZAR LA EFICIENCIA OPERACIONAL

4.1. EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.1. Incorporación de suscriptores de acueducto

Este indicador mide la vinculación oficial de nuevos suscriptores, con alta de acueducto activados en el periodo; incluye Usuarios en ciclo i (predios en proceso de legalización o abastecimiento provisional).

Se debe tener en cuenta que están en proceso los proyectos cuyas certificaciones de viabilidad y disponibilidad, aprobación de diseños de redes externas y expedición de carta de compromisos fueron tramitadas en el cuatrienio pasado. Hay varias determinantes que han influido en los resultados de incorporación de usuarios:

- Implementación de guía virtual facilitando el acceso a los urbanizadores y constructores.
- Para atender lo anterior se estableció un procedimiento liderado por la Secretaría Distrital de Hábitat, con el objeto de verificar todos los procedimientos y protocolos para expedir la reapertura de cada uno de los proyectos urbanísticos, listados compartidos en la página.
- Seguimiento mesas agilizadoras.
- Atención al público en tiempo real, agendándose a través de la "Ventanilla Única de la Construcción" de la Secretaría Distrital de Hábitat.
- Socialización del reglamento de urbanizadores a CAMACOL y a la Secretaría Distrital de Hábitat.

Tabla 61. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.1. Incorporación de suscriptores de acueducto.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.1.1. Incorporación de suscriptores de acueducto	# Suscriptores	25.411	26.813	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.2. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario

Este indicador mide la vinculación oficial de nuevos suscriptores, con alta de alcantarillado sanitario activados en el periodo; incluye Usuarios en ciclo i (predios en proceso de legalización o abastecimiento provisional).

Se debe tener en cuenta que están en proceso los proyectos cuyas certificaciones de viabilidad y disponibilidad, aprobación de diseños de redes

externas, y expedición de carta de compromisos fueron tramitadas en el cuatrienio pasado.



Hay varias determinantes que han influido en los resultados de incorporación de usuarios:

- Implementación de guía virtual facilitando el acceso a los urbanizadores y constructores.
- Para atender lo anterior se estableció un procedimiento liderado por la Secretaría Distrital de Hábitat con el objeto de verificar todos los procedimientos y protocolos para expedir la reapertura de cada uno de los proyectos urbanísticos, listados compartidos en la página.
- Seguimiento mesas agilizadoras.
- Atención al público en tiempo real agendándose a través de la "Ventanilla Única de la Construcción" de la Secretaría Distrital de Hábitat.
- Socialización del reglamento de urbanizadores a CAMACOL y a la Secretaría Distrital de Hábitat.

Tabla 62. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.2. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.1.2. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario	# Suscriptores	29.085	26.701	**91,80**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.3. IRCA

Este indicador permite tomar acciones preventivas y correctivas frente al riesgo en la potabilidad del agua.

Tabla 63. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.3. IRCA.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.1.3. IRCA	%	1,71	0,96	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el índice de riesgo de calidad del agua 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 5.021 pilas de muestreo según normatividad, lavado de redes acueducto mediante 6.962 aperturas de hidrantes y mantenimiento, instalación y reposición de 2.071 hidrantes.

Así mismo, en cada una de las APS en las cuales se presta el servicio de acueducto, se han cumplido las metas definidas. En la siguiente tabla, se presentan los valores del IRCA correspondientes.

Tabla 64. IRCA por APS.

AÑO 2024	BOGOTÁ D.C.		SOACHA		GACHANCIPÁ	
	CANTIDAD MUESTRAS	IRCA BOGOTÁ D.C.(%)	CANTIDAD MUESTRAS	IRCA SOACHA (%)	CANTIDAD MUESTRAS	IRCA GACHANCIPÁ (%)
ene-24	1325	0.93	293	0.00	27	0.00
feb-24	1331	1.11	271	0.07	26	0.00
mar-24	1426	1.63	286	0.62	28	0.70
abr-24	1270	0.68	271	0.25	28	1.20
may-24	1326	0.80	266	0.07	33	1.61
jun-24	1212	0.66	240	0.40	27	0.66
jul-24	1292	1.09	275	1.25	29	1.16
ago-24	1032	1.36	288	0.50	30	1.79
sep-24	1234	0.44	265	0.13	26	1.43
oct-24	1214	0.34	266	0.09	29	3.04
nov-24	1282	2.55	249	0.48	34	12.92
dic-24						
TOTAL	**13944**	**1.05**	**2970**	**0.35**	**317**	**2.23**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Adicionalmente, se revisa el IRCA promedio semestral en la evaluación del Indicador de Calidad del Agua Potable-ICAP, establecido en el régimen de calidad y descuentos mediante Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 823 de 2017. En la siguiente tabla, se presentan los valores promedios de IRCAs correspondientes al primer y segundo semestre del 2024. De acuerdo con los promedios semestrales obtenidos en el año 2024 para cada una de las APS, los cuales son menores al 5%, no aplican descuentos por calidad del agua suministrada.

Tabla 65. IRCA semestre por APS.

APS	Bogotá D.C.	Soacha	Gachancipá
IRCA Primer Semestre_2024 (%)	0.97	0.24	0.69
IRCA Segundo Semestre_2024 (%)*	1.16	0.49	4.07

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.4. IQR

Este indicador mide el número de reclamos comerciales por facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia y en firme, por cada 1.000 suscriptores durante el periodo de evaluación analizado. Este indicador está basado en el marco tarifario (Resolución CRA 688 de 2014, 712 de 2015 y 720 de 2016 "Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con más de 5.000 suscriptores en el área urbana"); así mismo, la Empresa en reunión del 18 de mayo de 2016 estableció metas anuales para este indicador, las que fueron aprobadas por Junta Directiva de la Empresa, siendo la meta anual en el último año del período de transición 4 fallos por cada mil usuarios.



A continuación, se evidencia el resultado del indicador para Bogotá, Soacha y Gachancipá.

Tabla 66. IQR Bogotá.

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fallos Recibidos 2da. Instancia Empresa	65	53	78	46	133	95	19	0	23	19	30	65

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suscriptores acueducto Empresa	2.220.590	2.224.200	2.227.332	2.231.784	2.235.811	2.239.199	2.242.547	2.245.756	2.248.879	2.251.974	2.254.151	2.258.134
Total Fallos cierre mes *mf Empresa	65	106	78	92	133	190	19	0	23	38	30	130
Total Fallos acumulados período Empresa	65	171	249	341	474	664	19	19	42	80	110	240
Promedio Suscriptores Empresa	2.220.590	2.222.395	2.224.041	2.225.977	2.227.943	2.229.819	2.242.547	2.244.152	2.245.727	2.247.289	2.248.661	2.250.240
IQR Empresa Real	**0,029**	**0,077**	**0,112**	**0,153**	**0,213**	**0,298**	**0,008**	**0,008**	**0,019**	**0,036**	**0,049**	**0,107**
IQR Meta	**0,333**	**0,667**	**1,000**	**1,333**	**1,667**	**2,000**	**0,333**	**0,667**	**1,000**	**1,333**	**1,667**	**2,000**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 67. IQR Soacha.

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fallos Recibidos 2da. Instancia	1	1	2	1	3	4	0	0	3	1	0	15
Suscriptores acueducto	177.816	178.328	178.355	178.891	179.232	179.297	179.820	180.085	180.913	181.074	181.121	181.220
Total Fallos cierre mes *mf	1	2	2	2	3	8	0	0	3	2	0	30
Total Fallos acumulados período	1	3	5	7	10	18	0	0	3	5	5	35
Promedio Suscriptores	177.816	178.072	178.166	178.348	178.524	178.653	179.820	179.953	180.273	180.473	180.603	180.706
IQR Soacha Real	**0,006**	**0,017**	**0,028**	**0,039**	**0,056**	**0,101**	**0,000**	**0,000**	**0,017**	**0,028**	**0,028**	**0,194**
IQR Meta	**0,333**	**0,667**	**1,000**	**1,333**	**1,667**	**2,000**	**0,333**	**0,667**	**1,000**	**1,333**	**1,667**	**2,000**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 68. IQR Gachancipá.

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Fallos Recibidos 2da. Instancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Suscriptores acueducto	3.492	3.492	3.501	3.574	3.585	3.589	3.589	3.590	3.590	3.591	3.598	3.598
Total Fallos cierre mes *mf	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Fallos acumulados período Empresa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Promedio Suscriptores	3.492	3.492	3.495	3.515	3.529	3.539	3.589	3.590	3.590	3.590	3.592	3.593
IQR Gachancipá Real	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**	**0,000**
IQR Meta	**0,333**	**0,667**	**1,000**	**1,333**	**1,667**	**2,000**	**0,333**	**0,667**	**1,000**	**1,333**	**1,667**	**2,000**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Con el fin de realizar seguimiento, control, y minimizar fallos en contra en segunda instancia, se realiza seguimiento de los ajustes aplicados en las Divisiones de Atención al Cliente de las Zonas, mediante la verificación de la correcta aplicación del Manual de Ajustes para la Atención de PQR, para tal fin se realizan las siguientes acciones:

- Dando cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el primer punto de control es el autocontrol, que es responsabilidad de cada funcionario.

- El manual de ajustes establece que se realice la revisión y aprobación de los ajustes realizados, y para tal fin, establece niveles de autorización por proceso, cargo y montos. De esta manera se realiza revisión al 100% de los ajustes aplicados por el proceso de Atención al Cliente, el resultado de la revisión se incorpora al informe mensual de Gestión de las Divisiones de Atención al Cliente.
- Los ajustes del canal verbal se revisan al 100% al momento de la generación de la respuesta escrita.

Gracias a esta gestión se ha cumplido en el indicador para Bogotá, Soacha y Gachancipá durante su cálculo en el año 2024.

Tabla 69. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.4. IQR.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.1.4. IQR	# /1000	4	0,39	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.1.5. ICON

Este indicador mide el porcentaje de tiempo de prestación del servicio de acueducto en un período determinado, con el fin de evaluar e implementar acciones para garantizar el suministro continuo del servicio de acueducto.



Tabla 70. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.1.5. ICON.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.1.5. ICON	%	98,36	99,37	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

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: la optimización de la sectorización hidráulica evaluando las alternativas de servicio y el control de presiones mediante actividades preventivas de revisión de 259 divisorias de servicio y calibración y finalmente la instalación de 141 válvulas de cierre y apertura en las zonas.

4.2. ÓPTIMA EJECUCIÓN DE INVERSIONES

4.2.1. Ejecución de giros de Inversión Directa

Este indicador mide la ejecución de giros de Inversión Directa. La ejecución de giros de inversión directa es un indicador con el que se busca evidenciar el esfuerzo por lograr una óptima ejecución de inversiones en la Empresa debido a que refleja cómo los recursos asignados están siendo transformados en bienes y servicios que permiten el cumplimiento de los objetivos y metas operativas y estratégicas y representan la materialización de compromisos financieros para ejecutar los proyectos o actividades planificadas.

Adicionalmente, la mejora de este indicador muestra que la EAAB-ESP está cumpliendo con los cronogramas y objetivos establecidos y refleja una gestión eficiente de los procesos administrativos y de apoyo, como la planificación, contratación, presupuesto y pagos a proveedores o contratistas.

Finalmente, la ejecución de giros en los plazos adecuados asegura el cumplimiento del principio de anualidad presupuestal, que implica que los recursos deberían ser ejecutados dentro del periodo fiscal.

Para el año 2024, se observó una ejecución de giros de inversión directa del 41%, superando la meta de 35% en 6,15 puntos porcentuales. Esto corresponde a un total de $361.019.892.415 girados (incluyendo anticipos), frente a un valor de compromisos de inversión directa de $877.358.678.354.

El resultado del indicador evidencia que para la vigencia 2024 se tuvo un desempeño superior al programado y una mejora respecto al valor observado en el año 2023 que se toma como línea base (LB) del indicador. Esta mejora se

explica por la priorización de proyectos estratégicos, la coordinación efectiva, el monitoreo continuo y la implementación de mejoras en procesos administrativos, que optimizaron los tiempos de ejecución.

Tabla 71. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.2.1. Ejecución de giros de Inversión Directa.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.2.1. Ejecución de giros de Inversión Directa	%	35	41	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



4.2.2. Avances en saneamiento predial

Este indicador mide la radicación de saneamientos técnico y jurídico a la (UAECD) y (SNR) correspondiente a predios de propiedad de la EAAB-ESP, con el fin de garantizar que el inventario predial sea confiable con toda la información jurídica y técnica conforme a los títulos de propiedad y áreas reportadas por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) y gestores catastrales en donde la EAAB-ESP tiene predios.

Los saneamientos jurídicos gestionados y radicados corresponden a 818, y los saneamientos técnicos gestionados y radicados corresponden a 215, se registra un porcentaje de saneamientos jurídicos de 79,18% y saneamientos técnicos de 20,81%, dando como resultado un cumplimiento real de *Avance en Saneamiento Predial -ASP de 49.99 %.* En suma, entre saneamientos técnicos y jurídicos ante la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) y la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP), éstos corresponden a 1.033 predios.

Se logró un avance significativo por la debida identificación de las inconsistencias que presentan algunos predios de la EAAB-ESP, haciendo que la gestión sea más expedita en iniciar el trámite requerido según el tipo de saneamiento. Lo anterior, permite la actualización e incorporación de información y características de estos ante las entidades correspondientes, donde se corrigen las inconsistencias técnicas y jurídicas, con el fin de tener la certeza de la propiedad y su obligación tributaria, toda vez, que con el saneamiento se gestionan las acciones que conllevan a la consolidación de la propiedad sobre aquellos inmuebles de la Empresa que presentan deficiencias en el título o en el modo de adquirir, a partir de un diagnóstico integral desde los componentes técnico (Físico y geográfico), jurídico (Título de propiedad, tradición), catastral (Certificaciones conforme al estado que reporta el mismo ante la UAECD). Cabe precisar, que todas estas gestiones se radican ante las entidades externas, las cuales tienen sus propios términos y tiempos de respuesta.

Tabla 72. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.2.2. Avances en saneamiento predial.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.2.2. Avances en saneamiento predial	%	8	49,9	100

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

4.2.3. Avance en la implementación de proveeduría estratégica

Este indicador mide la implementación del avance en la transformación de un modelo de gestión contractual a prácticas de proveeduría estratégica, generando eficiencia y agregación de valor en la adquisición y entrega oportuna de obras, bienes y servicios.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y regulado, la gestión eficaz de los recursos y el abastecimiento estratégico se han convertido en factores clave para el éxito de las organizaciones. En este contexto, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP, como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en diferentes municipios aledaños, enfrenta el desafío de optimizar sus procesos

de contratación para garantizar la continuidad, calidad y eficiencia de sus operaciones.

La estrategia de proveeduría estratégica es un enfoque integral que busca no solo satisfacer las necesidades actuales de productos y servicios, sino también anticipar y adaptarse a las demandas futuras del sector. Este enfoque es esencial para que la EAAB-ESP pueda cumplir con su misión de ofrecer servicios de alta calidad y sostenibles a la ciudadanía, mientras se mantiene dentro de un marco de eficiencia económica y operativa.

En este sentido, la Empresa desarrolló la siguiente estrategia de transformación de la contratación hacia un modelo de Proveeduría Estratégica:

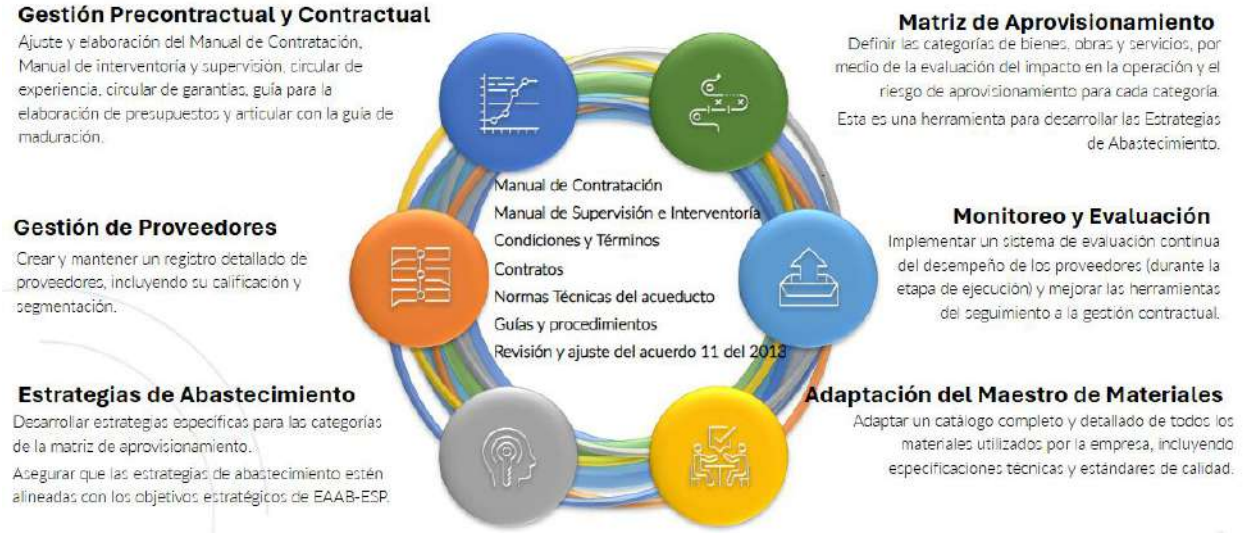
Figura 35. Modelo transformación proveeduría estratégica EAAB-ESP.



Fuente: Secretaría General.

Dicho modelo tiene seis (6) frentes de trabajo que se describen a continuación y con los cuales se busca agilidad y flexibilidad en la adquisición de bienes, obras y servicios, el monitoreo del desempeño de proveedores, ahorro de costos y generación de valor, mediante la anticipación de la demanda y la unificación de criterios, en procura del relacionamiento estratégico y la mejora continua.

Figura 36. Frentes de trabajo Modelo transformación proveeduría estratégica EAAB-ESP.



Fuente: Secretaría General.

A continuación, se describe el avance en la implementación del modelo:

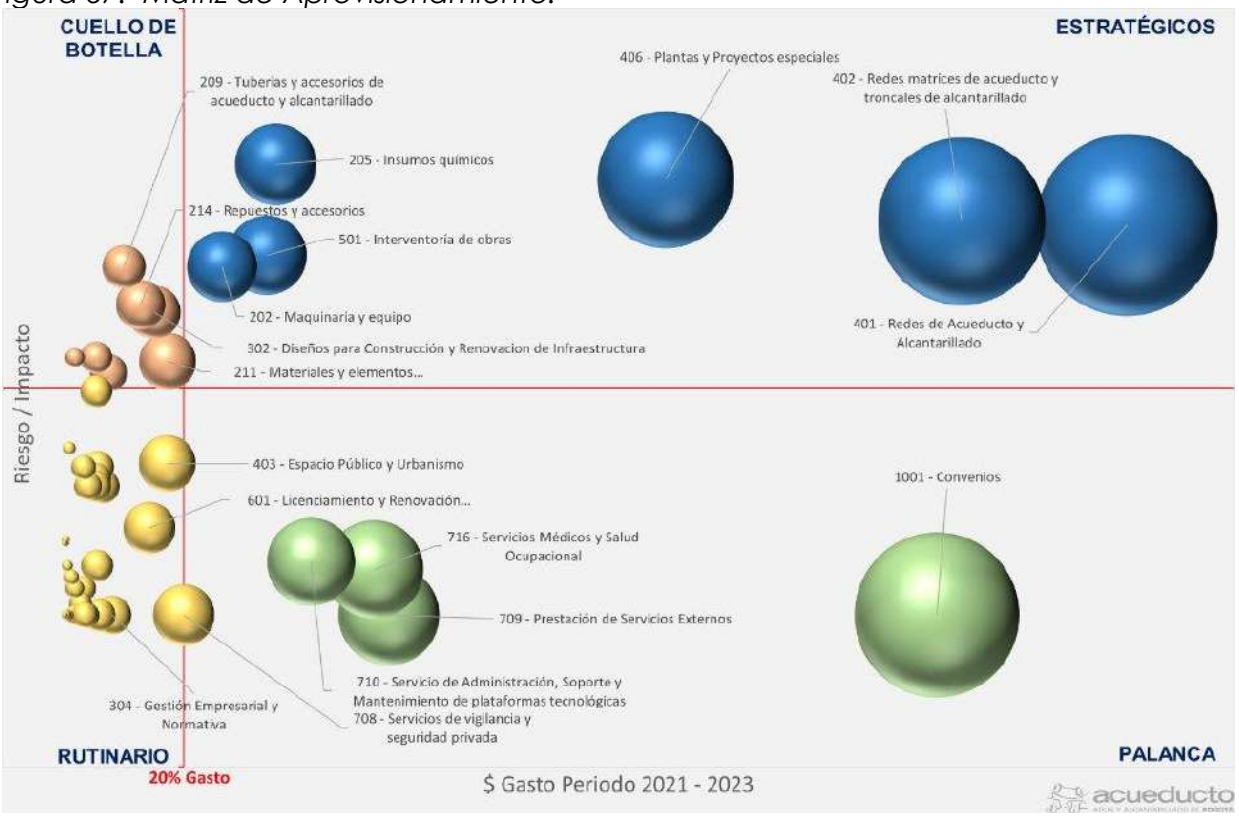
- **Matriz de aprovisionamiento:** El primer paso para el desarrollo de una estrategia de proveeduría estratégica fue la identificación de los productos y/o servicios requeridos y ofrecidos por la EAAB-ESP, lo cual implicó una investigación exhaustiva de la situación interna de la Empresa. Igualmente, se consolidó y depuró la información existente en la EAAB-ESP, proceso que abarcó la revisión de los productos y servicios contratados y la centralización de toda la información en una base de datos general.

  Para mejorar la implementación de proveeduría estratégica en la Empresa, se revisaron las prácticas de otras entidades que han implementado el abastecimiento estratégico dentro de su modelo de contratación; dicha información proporcionó el conocimiento necesario para una categorización adecuada de productos y servicios. La categorización de productos y servicios es una herramienta clave en el proceso de proveeduría estratégica ya que esta permite clasificar los productos y servicios en diferentes grupos basados en sus características, necesidades y prioridades. Este proceso facilita la gestión de adquisiciones al permitir una planificación más eficiente, la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de estrategias de compra más efectivas.

INFORME

En la vigencia 2024 se realizó la definición de las categorías de compra de la EAAB-ESP midiendo en cada una de estas su impacto en la operación y su riesgo de aprovisionamiento, a través de una escala de valoración con la cual se construyó la primera matriz de aprovisionamiento, así:

Figura 37. Matriz de Aprovisionamiento.



Fuente: Secretaría General.

- **Maestro de materiales:** En cuanto a la adaptación del maestro de materiales se realizaron entrevistas con empresas como: Ecopetrol, Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), Polar, Telefónica y Latam, a efectos de identificar las mejores prácticas y el modelo establecido. De igual manera, se efectuó una revisión integral de los procedimientos internos de la Dirección de Activos Fijos de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, así como de la Gerencia de Tecnología; se realizaron entrevistas a diferentes trabajadoras de la Empresa; y se analizaron las diferentes herramientas con las cuales cuenta la EAAB-ESP, con el fin de realizar un diagnóstico e implementar una estrategia para la actualización y adaptación del maestro de materiales.

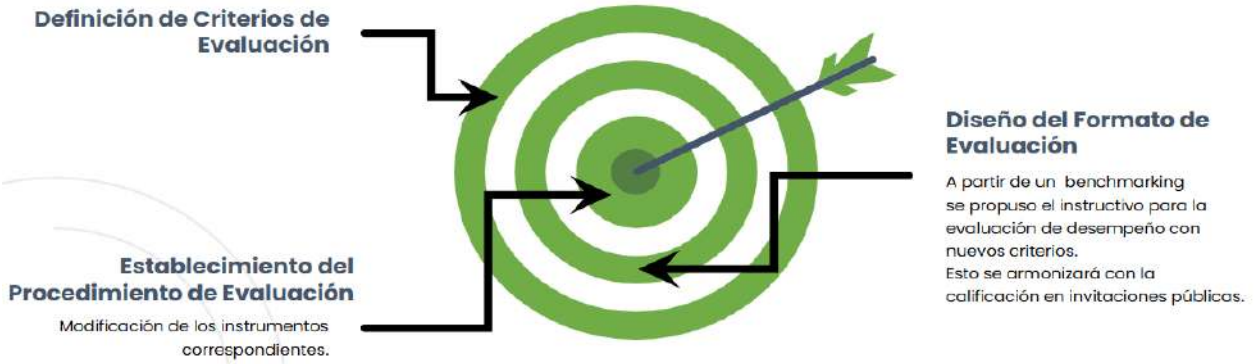
- **Registro y evaluación de proveedores:** Actualmente, la EAAB-ESP cuenta con un registro con más de 10.000 proveedores inscritos, el cual cuenta con información básica de cada uno de ellos. Este conocimiento del proveedor debe ampliarse con el fin de desarrollar estrategias de adquisiciones a largo plazo y para dicho objetivo se definieron las siguientes etapas:

  - ✓ Revisión de las bases de datos e Información relacionada: Se realizó la verificación y depuración de los registros inactivos.
  - ✓ Entrevistas con empresas que cuentan con un modelo de abastecimiento implementado: Se efectuaron mesas de trabajo con Ecopetrol, Transportadora de Gas Internacional (TGI) y Empresas Públicas de Medellín (EPM), con las cuales se pudo concluir que el registro de proveedores debía basarse en relaciones de largo plazo y desarrollo de proveedores; estas estrategias se deben implementar basados en un modelo de identificación de productos y servicios.
  - ✓ Definición y diseño de la herramienta: Se realizó un diagnóstico de la herramienta en la cual se tiene implementado el registro de proveedores, a efectos de validar si con la misma es viable realizar un registro detallado de los proveedores basados en la categorización de bienes y servicios.

  Se construyeron formularios modulares por cada uno de los productos y servicios definidos en la matriz de aprovisionamiento, la cual cuenta con información detallada para construir un registro robusto que permita implementar un modelo basado en estrategias de adquisiciones de largo plazo generando valor y mejora continua del proceso.

  En cuanto a la evaluación de proveedores se definió la siguiente estrategia de implementación:

Figura 38. Evaluación de Proveedores.



Fuente: Secretaría General.

- **Inteligencia de mercados:** Para desarrollar la inteligencia de mercado se tomó como base el estudio y análisis de artículos científicos, tesis universitarias y de posgrado, páginas WEB, bibliotecas e información de empresas nacionales e internacionales, en donde se profundizó en la consulta de manuales de contratación, manuales de las empresas y procedimientos implementados para la realización de la Inteligencia de mercado.

  Para la definición de un modelo se realizó la identificación de fuentes de datos y las diferentes herramientas con las cuales cuenta la EAAB-ESP, así como entrevistas con las Empresas EMCALI y Grupo de Energía de Bogotá (GEB), las cuales se encuentran cobijadas bajo el régimen de la Ley 142 de 1994.

  Basados en la matriz de aprovisionamiento y contando con la experiencia de las empresas analizadas, se realizó una prueba piloto en la cual se elaboraron preguntas a los posibles proveedores creando un RFI, para robustecer la información básica que se debe solicitar en las diferentes inteligencias de mercado, clasificándolos según los bienes y/o servicios requeridos por la Empresa, obteniendo información como la experiencia, capacidad financiera, entre otros.

Tabla 73. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.2.3. Avance en la implementación de proveeduría estratégica.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.2.3. Avance en la implementación de proveeduría estratégica	%	30	30	**100**

Fuente: Secretaría General.

4.3. CONTROL DE PÉRDIDAS

4.3.1. IPUF

Este indicador mide los metros cúbicos no facturados en el mes por cada suscriptor facturado. A continuación, se presenta el resultado del IPUF año corrido enero a septiembre de 2024 con la metodología de prorrateo. De acuerdo con esta metodología, los datos para el cierre del 2024 se obtendrán en abril de 2025.

Tabla 74. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.3.1 IPUF a septiembre de 2024.

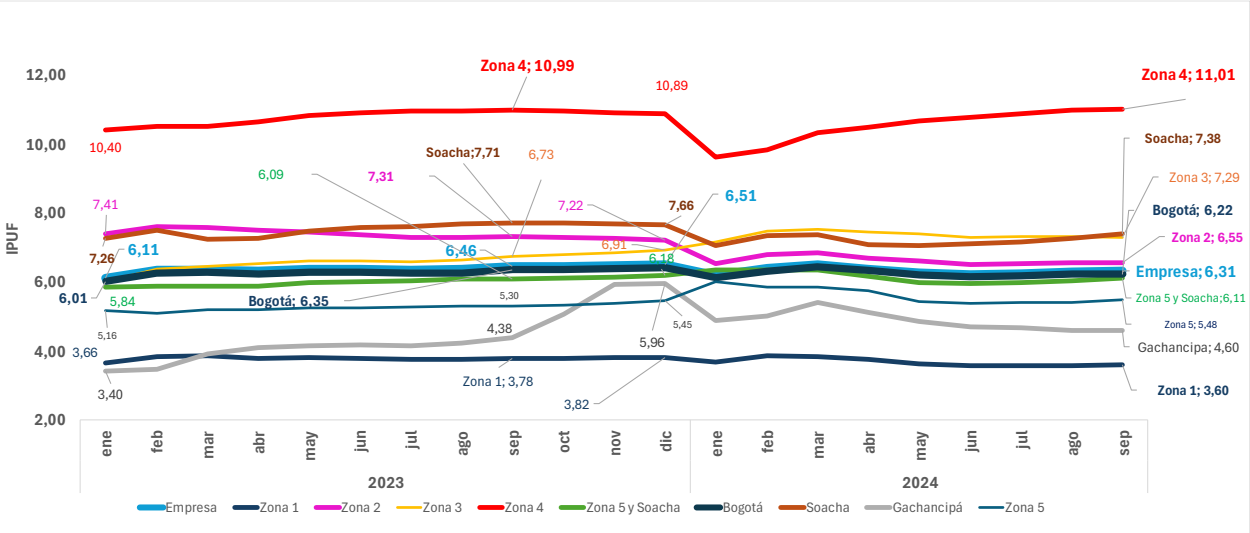
Indicador Estratégico	Unidad	Meta Sep 2024	Real Sep 2024	Logro % Sep 2024
4.3.1 IPUF	M3 / suscriptor facturado	6,48	6,31	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.

INFORME

A continuación, se observa la evolución del IPUF año corrido para el período de enero 2023 a septiembre 2024 a nivel de Áreas y Zonas de Prestación del Servicio.

Figura 39. IPUF por áreas y zonas de prestación del servicio (año corrido) enero 2023 a septiembre de 2024.



Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.

Se observa que la Empresa está cumpliendo con la meta de reducción del IPUF, sin embargo, es importante hacerle un seguimiento al resultado de la Zona 4 que tiene un resultado superior al de las otras Zonas y al de las distintas Áreas de Prestación de Servicio.

A continuación, se relaciona el avance a diciembre de 2024, de los tres ejes estratégicos del Plan de Reducción de Pérdidas: Gestión de la información, Pérdidas comerciales y Pérdidas técnicas:

Tabla 75. Eje estratégico 1: Gestión de la información.

	Actividad	Unidad	Plan 2024	Real 2024	Logro % 2024
1	Catastro de redes de acueducto	Km	420	420	100*
2	Catastro de redes de alcantarillado	Km	1.871	1.871	100**
3	Telemetría de distritos hidráulicos	Medidores	30	El proyecto se encuentra en fase de invitación pública para ejecutar en 2025 y prevé la instalación de 145 macromedidores.	
4	Armonización hidráulica y comercial	Distritos	203	229	100
5	Catastro de usuarios	Usuarios	3.500	3.513	100
6	Clase de instalación	Usuarios	8.500	7.060	83

Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.
** Porcentaje real de actualización del catastro de redes de acueducto. La actividad se ejecutó en varias fases desde el 2005 y finalizó en mayo de 2024.*

*** Porcentaje real de actualización total de catastro de redes de alcantarillado, teniendo en cuenta que esta actividad se ejecutó en varias fases desde el 2005 y finalizó en agosto de 2024.*

Tabla 76. Eje estratégico 2: Control y Reducción de Pérdidas Comerciales.

	Actividad	Unidad	Plan 2024	Real 2024	Logro % 2024
1	Cambio de micromedidores	Cantidad	40.000	79.321	100
2	Cambio de macromedidores - Suministro de agua en bloque	Cantidad	Proyecto para ejecutarse en 2025		
3	Telemetría a grandes clientes	Cantidad	226	501	100
4	Totalizadoras	Cantidad	400	2.769	100
5	Operativos antifraude	Cantidad	3.500	3.476	94
6	Normalización de suscriptores	Cantidad	1.200	977	81
7	Identificación de suscriptores no facturados	Cantidad	4.500	2.622	58

Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.

Tabla 77. Eje estratégico 3: Control y Reducción de Pérdidas Técnicas.

	Actividad	Unidad	Plan 2024	Real 2024	Logro % 2024
1	Reducción de tiempos en daños menores a 3"	Horas	10	30,25	33
2	Reducción de tiempos mayores e iguales a 3"	Horas	16	26,15	61
3	Investigación sistemática de fugas no visibles	Km	1.750	1.139	65
4	Instalación, renovación o redimensionamiento de ERPs	Cantidad	Proyecto para ejecutarse en 2025		
5	Instalación de controles automáticos de presión	Cantidad	Proyecto para ejecutarse en 2025		
6	Renovación de redes y acometidas	Km	1,4	47,24	100

Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.



INFORME

A continuación, se relaciona el avance a diciembre de 2024, de los proyectos estratégicos asociados a la reducción de pérdidas:

- **Medidores con telemetría para distritos hidráulicos para el control en la operación del sistema de acueducto de la EAAB-ESP, con analítica de datos (suministro, instalación y puesta en funcionamiento):** Con este proyecto, se busca que la Empresa avance en su objetivo de contar con la medición de volúmenes, caudales y presiones para los distritos hidráulicos que conforman su red de acueducto. Con los datos así medidos, será posible la determinación del balance hídrico y el cálculo de indicadores de pérdidas en áreas de menor extensión que permitirá la priorización de intervenciones para avanzar en la reducción de las pérdidas de agua potable tanto técnicas como comerciales. Se espera el suministro, instalación y puesta en marcha de 145 medidores con telemetría para distritos hidráulicos.

  El 20 de diciembre de 2024, la Empresa publicó los avisos de prensa para los procesos de selección GAP-1975-2024 (invitación pública) y GAP-1970-2024 (invitación pública simplificada), mediante los cuales se busca contratar la obra y la interventoría del proyecto. El 23 de diciembre de 2024 quedaron publicados los documentos del proceso: las condiciones y términos, estudio de sector y solicitud de contratación. El valor de este proyecto corresponde a $7.037.212.844 para el suministro, instalación y puesta en marcha y $697.084.236 para la interventoría.

- **Suministro, instalación y puesta en marcha de micromedidores para disminuir las pérdidas de agua:** Con este proyecto se espera adelantar la renovación de equipos de micromedición para contribuir a disminuir las pérdidas comerciales del sistema, al contar con una mejor cuantificación de los volúmenes suministrados a los usuarios, así como a garantizar una disminución de los errores de submedición de los equipos actuales.

  Durante 2024, se adelantó la metodología para la definición de las cuentas por renovar y se desarrolló un modelo multivariable para seleccionar las cuentas que, al contar con renovación de equipos de micromedición, podrían generar la mayor recuperación de consumos al disminuir la incertidumbre de la medición.

  Como parte de este proceso, también se realizó una categorización de las tecnologías de medición y gestión del dato que podrían ser aplicadas a cada tipo de usuario del acueducto, a partir de un ejercicio de vigilancia

tecnológica de micromedición y sistemas de medición automáticos o inteligentes.

- **Medidores totalizadores en propiedades horizontales para el control y reducción de pérdidas de agua en el área de influencia de la EAAB-ESP – Fase I:** Con este proyecto se espera adelantar la renovación de los medidores totalizadores en el área de influencia de la EAAB-ESP. Durante 2024, se desarrolló la metodología de priorización para la selección de la renovación basados en la edad del medidor totalizador, su diámetro y el consumo de cada propiedad horizontal; se construyó una matriz de consumos para estimar el volumen medido por cada medidor totalizador según los anteriores parámetros y una distribución de probabilidad para estimar el volumen de recuperación una vez se ejecutase el proyecto de renovación y, se elaboró el presupuesto preliminar de los componentes de suministro, instalación, puesta en marcha e interventoría del proyecto.

- **Fortalecimiento de las capacidades técnicas, administrativas y tecnológicas para la gestión integral de las pérdidas de agua:** En el marco del fortalecimiento técnico, administrativo y tecnológico traducido en la implementación de mejores prácticas y procedimientos para definir aquellos mecanismos y proyectos que permitan garantizar una gestión óptima e integral de las pérdidas se adelantaron las actividades para contratar una consultoría que elabore el Plan Maestro para la Gestión Integral de Pérdidas en el sistema de acueducto de la EAAB-ESP. Dicha contratación se llevó a cabo en diciembre y fue seleccionada la Universidad de Los Andes por $2.565 millones y un plazo de nueve (9) meses.

  A través del Plan Maestro se definirá el mapa de ruta para que la Empresa cumpla las metas del Plan General Estratégico actual, con la respectiva priorización de proyectos y acciones de tal forma que sea evidente y eficiente la disminución del nivel de pérdidas. De igual forma, se efectuará el cálculo del Nivel Económico de Pérdidas, herramienta fundamental para optimizar el uso de los recursos financieros disponibles y mejorar la eficiencia empresarial, así como se definirá las prioridades para el corto, mediano y largo plazo que más contribuyan a la estrategia de seguridad hídrica de la ciudad mientras la Empresa avanza de forma paralela en la ejecución de proyectos que permitan contar con alternativas adicionales de abastecimiento y formulará propuestas de esquemas e instrumentos novedosos que aborden el pago de la gestión de pérdidas por resultados, el manejo de las pérdidas comerciales en

asentamiento subnormales, y las comunicaciones desde la perspectiva de pérdidas, entre otros.

Figura 40. Componentes Plan Maestro para la Gestión Integral de Pérdidas EAAB-ESP.

Producto 1 Vigilancia tecnológica	Producto 2 Diagnóstico	Producto 3 Plan maestro de medición	Producto 4 Gestión social	Producto 5 Valoración económica	Producto 6 Plan Maestro
• Metodologías de cálculo • Evaluación de técnicas y tecnologías pérdidas reales y aparentes • Evaluación de Softwares • Evaluación de Tecnologías de micromedición y totalizadoras	• Auditoría interna base facturación • Actualización balance hídrico • IPUF y otros indicadores de gestión • Proceso recuperación de consumos	• Diagnóstico macromedición y micromedición • Plan Maestro de Medición • Políticas de renovación de micromedición y totalizadoras	• Gestión zonas con asentamientos subnormales • Gestión social del fraude • Fortalecimiento recurso humano de la empresa	• NEP • Metodología de priorización de proyectos • Metodología del impacto real de proyectos ejecutados	• Definición de metas y alternativas • Priorización y cronograma de ejecución • Actualización del plan de reducción de pérdidas • Estrategia contractual • Estructuración pago por resultados

Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.

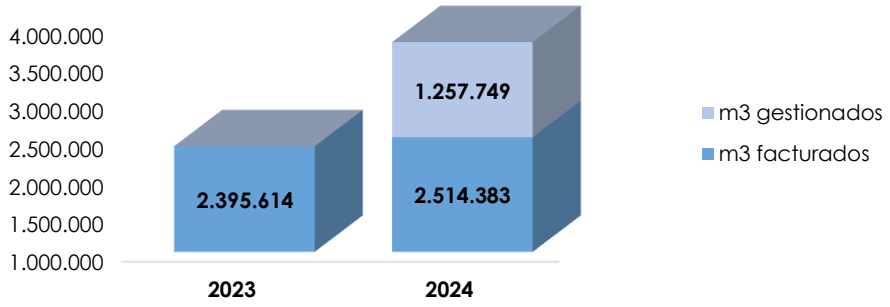


4.3.2. m3 recuperados

La recuperación de consumos corresponde a los metros cúbicos dejados de facturar por anomalías y/o uso no autorizado del servicio que impiden la correcta facturación, por acción u omisión del usuario, conforme a lo establecido en el capítulo VI del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios y el artículo 256 del Código Penal.

En 2024, se adelantaron actividades comerciales, administrativas y jurídicas que permitieron gestionar 3,7 millones de metros cúbicos discriminados de la siguiente manera: i) 2,5 millones de metros cúbicos efectivamente facturados cuyo valor asciende a $16 mil millones aproximadamente, y ii) 1,2 millones de metros cúbicos que fueron tramitados en procesos administrativos y penales, cuyo valor asciende a $10 mil millones aproximadamente.

Figura 41. Comparativo m3 recuperados 2023 vs 2024.



Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.

Tabla 78. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.3.2. m3 recuperados.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.3.2. m3 recuperados	M3	810.000	2.514.383	100.00

Fuente: Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas.

4.4. MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN INFRAESTRUCTURA

4.4.1. Reducción de redes de alcantarillado combinado

Este indicador mide el avance respecto a la meta de reducir las redes de alcantarillado combinado en la ciudad y forma parte del Plan Anual de

Inversiones 2024, el cual abarca las zonas 2, 4 y 5. Durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2024, estas zonas han contribuido significativamente a este objetivo mediante la construcción de redes de alcantarillado pluvial.

El desarrollo de estas actividades se está llevando a cabo mediante contratos de obras gestionados con contratistas externos, las cuales están ejecutando los trabajos en cada una de las zonas asignadas. Este esfuerzo forma parte de una estrategia integral para optimizar el sistema de alcantarillado, alineada con los objetivos del Plan Anual de Inversiones 2024. A continuación, se presentan los siguientes resultados:

Tabla 79. Metros lineales de separación de redes de alcantarillado combinado.

GERENCIA ZONA	TOTAL/ZONA (Km)
2	1,57
4	0,179
5	4,43
TOTAL (ML)	**6,18**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

De acuerdo con lo planeado y según los avances de obras en ejecución, se encuentra que las zonas que aportaron durante este segundo semestre de 2024, fueron las siguientes:

- **Zona 5:** Es la que presenta la mayor cantidad de metros instalados, con un total de 4,43 kilómetros, lo que representa aproximadamente el 71.6% del total general de 6,18 kilómetros. Esto indica que la mayor parte de las obras de separación de redes combinadas se han concentrado en esta zona.
- **Zona 2:** Esta zona aportó una reducción de 1,57 kilómetros de redes combinadas que fueron separadas (25.5% del total).
- **Zona 4:** Aportó una longitud equivalente a 0,179 kilómetros (2.9% del total).

En total para la vigencia 2024, se obtuvo la reducción de 6,18 kilómetros lineales de alcantarillado combinado, lo que representa un logro superior a la meta planeada. El principal objetivo de la separación de las redes de alcantarillado combinado es mejorar la prestación y calidad del servicio de alcantarillado. Esto permitirá:

- Normalizar el servicio en predios que hasta ahora no contaban con una condición de regularidad.
- Garantizar que todos los usuarios dentro del área de cobertura de la empresa tengan acceso completo y adecuado a los servicios.

- Optimizar el manejo de las aguas pluviales y residuales, minimizando problemas como desbordamientos, inundaciones y contaminación ambiental.



Es importante recalcar que los resultados obtenidos no solo contribuyen al cumplimiento del indicador 4.4.1: Reducción de Redes de Alcantarillado Combinado, sino que también impactan directamente en la recuperación de las fuentes hídricas de la ciudad y renovar la infraestructura del sistema de alcantarillado, optimizando la prestación del servicio y beneficiando a los usuarios dentro del área de cobertura.

Tabla 80. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.4.1. Reducción de redes de alcantarillado combinado.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.4.1. Reducción de redes de alcantarillado combinado	Km	5	6,18	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

4.4.2. Activación de proyectos de renovación de infraestructura para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en Bogotá y la región

Este indicador mide la activación de proyectos de renovación de infraestructura para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en Bogotá y la región.

La activación de proyectos de renovación de infraestructura busca optimizar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, enfocándose en garantizar una mayor calidad y continuidad. Estos proyectos integran tecnologías que permiten incrementar a vida útil a tuberías, válvulas, estaciones de bombeo, y sistemas; minimizando filtraciones y mejorando significativamente la calidad del agua suministrada.

Además de asegurar un servicio continuo, estas mejoras permiten reducir interrupciones, optimizar los recursos y generar un impacto positivo en el entorno urbano y ambiental al minimizar pérdidas de agua y prevenir la contaminación, promoviendo un servicio confiable y eficiente para la comunidad.

El cumplimiento de la meta ha sobrepasado la planificación definida para el año 2024, teniendo en cuenta que durante el segundo semestre del año, la Empresa diseñó e implementó una estrategia que permitiera incrementar la activación de proyectos y tramos funcionales asociados al Plan de Obras e Inversión regulada (POIR) que se encontraban en ejecución, el desarrollo de esta iniciativa permitió disminuir la Provisión que se genera por la diferencia entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR vigente en el cálculo tarifario.

Dentro de los proyectos activados durante el segundo semestre de 2024 es posible destacar los siguientes:

- Línea Tibitoc-Casablanca,
- Estaciones de bombeo Refugio, Uval, Monteblanco, Sierra Morena I, II y III, Santo domingo, Jalisco, Ciudadela Sucre Terrero, y Sucre Intermedio
- Renovación de sumideros, bombas dosificadoras de sistema de abastecimiento,
- Redes locales de los barrios: ciudad Kennedy Central y Oriental, Capellanía, Granjas de Techo, Niza, Andes Norte y Andes Sur, Comuneros, Claret, El inglés, entre otros.
- Plan de Identificación y Corrección de Conexiones Erradas (PICCE) Cuentas Tunjuelo y Fucha

- Optimización de la planta de tratamiento de agua potable Tibitoc.

Tabla 81. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.4.2. Activación de proyectos de renovación de infraestructura para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en Bogotá y la región.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.4.2. Activación de proyectos de renovación de infraestructura para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en Bogotá y la región	Proyectos	15	68	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP avanza en los siguientes proyectos para aportar al indicador durante el cuatrienio:

- **OBRAS PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA TRONCAL DE ALCANTARILLADO COMBINADO Y PLUVIAL DE LA SUBCUENCA CHICÓ – RIO NEGRO FASE I:** En noviembre de 2024 se realizó la activación parcial de diseños, interventoría de Diseños, obra e interventoría de obra parcialmente del siguiente proyecto:

  - ✓ Contrato Obra 1-01-25500-1605-2022.
  - ✓ Contrato Interventoría 1-15-25500-1606-2022.
  - ✓ Valor activación: $ 13.825.694.329 Millones.
  - ✓ Fecha de activación parcial: 2 de noviembre de 2024.
  - ✓ Estado: En ejecución.
  - ✓ Año estimado de activación: 2025.

- **OBRAS PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA TRONCAL DE ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA SUBCUENCA RIO SECO-MARGEN IZQUIERDA:** Durante este período, se adelantó la contratación e inicio de este proyecto, el cual tiene como finalidad la rehabilitación del sistema troncal de alcantarillado combinado de la subcuenca Río seco margen izquierda.

  - ✓ Contrato 1-01-25500-0170-2024 CONSORCIO SUBCUENCA 1572.
  - ✓ Inversión: $4.389.808.649.
  - ✓ Estado: En ejecución.
  - ✓ Año estimado de activación: 2026.

- **OBRAS PARA LA RENOVACIÓN INTEGRAL DEL CANAL AMÉRICAS:** Durante este período, se adelantó la contratación e inicio de este proyecto, el cual tiene como finalidad la renovación integral del canal Américas.

- ✓ Contrato 1-01-25500-0143-2024 CFD INGENIERIA S.A.S.
- ✓ Inversión: $11.445.602.957.
- ✓ Acta de inicio: 3 de diciembre de 2024.
- ✓ Estado: En ejecución.
- ✓ Año estimado de activación: 2026.

- **TERMINACIÓN DE LAS OBRAS FALTANTES, PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA TRONCAL DE ALCANTARILLADO DE LA SUBCUENCA BOYACÁ- INTERCEPTOR CENTRO, IZQUIERDO Y DERECHO:** Durante este período, se adelantó la contratación de este proyecto, el cual tiene como finalidad la renovación Subcuenca Boyacá.

  - ✓ Contrato 1-01-25500-1551-2024 CONSORCIO ALCANTARILLADOTPO TRONCAL.
  - ✓ Inversión: $10.499.906.053.
  - ✓ Estado: Se encuentran en trámite la licencia de excavación, plan de manejo de tránsito y Pin ambiental para firma de acta de inicio de las obras del contrato.
  - ✓ Año estimado de activación: 2026.

- **OBRAS DE RENOVACION DEL SISTEMA TRONCAL DE ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA SUBCUENCA MOLINOS – ETAPA II:** Durante este período, se continuó con la ejecución del proyecto, el cual tiene como finalidad la rehabilitación del sistema troncal de alcantarillado de la Subcuenca Molinos Etapa 2.

  - ✓ Contrato 1-01-25500-1524-2023 INTERAMBIENTE INGENIERIA S.A.S.
  - ✓ Inversión: $ 5.063.305.220.
  - ✓ Estado: Se lograron los permisos y licencias necesarios para el inicio del contrato.
  - ✓ Año estimado de activación: 2027.

- **ACTUALIZACIÓN Y AJUSTE DE DISEÑOS Y OBRAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL INTERCEPTOR SANITARIO AVENIDA CIUDAD DE CALI DESDE LA CÁMARA CC 13A HASTA LA CÁMARA ITC8A, CONEXIÓN Y TERMINACIÓN DE LAS OBRAS EN EL POZO ITC8A:** Durante este período, se continuó con la ejecución de este proyecto, que tiene como finalidad la construcción del interceptor sanitario avenida Ciudad de Cali.

  - ✓ Contrato; 1-01-25500-1274-2023 CONSORCIO POZO ITC8A.

- ✓ Inversión: $72.154.694.389.
- ✓ Acta de inicio: 2 de noviembre de 2023.
- ✓ Estado: En ejecución.
- ✓ Año estimado de activación: 2027.

- **OBRAS PARA LA RENOVACION DEL SISTEMA TRONCAL DE ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA SUBCUENCA MOLINOS- ETAPA 1:** Durante este período, se continuó con la ejecución de este proyecto, el cual tiene como finalidad la rehabilitación del sistema troncal de alcantarillado de la Subcuenca Molinos Etapa I.

  - ✓ Contrato 1 1-01-25500-0828-2023 CONSORCIO OBRAS MOLINOS.
  - ✓ Inversión: $22.886.115.322.
  - ✓ Estado: Se lograron el permiso silvicultural y de ocupación de cauce, licencia de excavación y pin ambiental.
  - ✓ Año estimado de activación: 2028.

- **CONSTRUCCIÓN INTERCEPTOR SANITARIO DERECHO DE LA SUBCUENCA SAN FRANCISCO:** Durante este período, se continuó con la ejecución de este proyecto, el cual tiene como finalidad la rehabilitación del sistema troncal de alcantarillado de la Subcuenca San Francisco.

  - ✓ Contrato 1-01-25500-1504-2023 CONSORCIO INTERCEPTOR GBG-IDESTRA
  - ✓ Inversión: $32.932.348.598
  - ✓ Acta de inicio: 12 de agosto de 2024
  - ✓ Estado: En ejecución.
  - ✓ Año estimado de activación: 2028

- **REHABILITACIÓN DE LA LÍNEA TIBITOC-CASABLANCA TRAMO 3 (MANIJA):** En el marco del contrato No. 1-01-25400-1359-2019 para la construcción de la Manija matriz de acueducto y obras complementarias, que conforman la Fase II de la rehabilitación del tramo 3 de la línea Tibitoc - Casablanca que se localiza en la Avenida Boyacá entre Calle 80 y Avenida Ferrocarril del Sur, se realizó la construcción e instalación de 10,5 km de tubería de 60" de diámetro Pipe Jacking con microtunelería, y 1,9 km de tubería de 60" de acero WSP a Zanja Abierta. Para el año 2024, se culminó el proyecto con la construcción de 3,4 km de tubería de 60", desagregado como se muestra a continuación:

Tabla 82. Rehabilitación de la línea Tibitoc-Casablanca tramo 3.

Metros tubería	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Programado Acumulado	350	800	1400	2000	2500	2900	2900	2900	2900	2900	2900	2900
Programado	350	450	600	600	500	400	0	0	0	0	0	0
Ejecutado Acumulado	500	910	1200	1340	1500	2410	2510	2520	2690	2730	2890	3400
Ejecutado	500	410	290	140	160	910	100	10	170	40	160	510

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

- ✓ Avance Meta Acumulado Enero-Diciembre 2024: 3,40 km.
- ✓ Avance Acumulado Meta Contrato: 12,42 km.
- ✓ Total Meta Contrato: 12,42 km.

Esta obra busca mitigar la vulnerabilidad de la infraestructura red matriz acueducto. El avance de suministro e instalación de los 12,42 km de tubería de 60" que corresponde a la Manija Tibitoc – Casablanca es del 100%, las actividades del Contrato de Obra tienen los siguientes avances:

- ✓ Suministro e Instalación 10,5 km de tubería de 60" de diámetro Pipe Jacking con microtuneleria.
- ✓ Construcción al 100% de los 25 pozos para lanzamiento y recepción de tubería Pipe Jacking.
- ✓ Suministro e Instalación 1,9 km de tubería de 60" de diámetro WSP a Zanja Abierta.
- ✓ Pruebas hidrostáticas de 12,4 km de tubería de 60".
- ✓ Del total de la tubería de 60" instalada en el contrato, ya se encuentran activados y en operación 8,9 km.
- ✓ Construcción de 39 cámaras sobre la línea de 60".
- ✓ Suministro e Instalación de 1,3 km de tubería para las 14 Derivaciones Para Servicio de la Manija, las cuales se encuentran 100% en operación.
- ✓ Construcción de 13 cámaras en las Derivaciones Para Servicio.
- ✓ Instalación los equipos eléctricos y de instrumentación & control, los cuales ya han sido probados en su totalidad.

Para el período comprendido entre enero y diciembre de 2024, se ejecutó según meta acumulada un total de 3400 m (3,4 km).

- ✓ Población Beneficiaria: 3'500. 000 habitantes de las localidades de Engativá, Fontibón, Ciudad Kennedy, Bosa y la zona baja de la localidad de Ciudad Bolívar. Igualmente se beneficia del proyecto los municipios Funza, Mosquera, Madrid, y la Zona Industrial del municipio de Cota.

Como resultado de activación del proyecto es preciso mencionar que se efectuaron dos activaciones parciales para este proyecto, para una longitud aproximada de 8,9 Km., que corresponde a un 72 % de la totalidad del proyecto.



4.4.3. Implementación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades de gestión

Este indicador mide el desarrollo de actividades habilitadoras para la implementación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades de gestión de la EAAB-ESP. El indicador da cuenta de la ejecución de las actividades financiadas con recursos de inversión que habilitan la consecución de los resultados descritos en otros indicadores del Plan General Estratégico. Por ejemplo: Consultorías, estudios de preinversión, contratos de prestación de servicios para realizar la maduración de proyectos, supervisión y apoyo a la supervisión de obras, entre otras.

INFORME

Durante 2024, y a partir de la vigencia del Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Camina Segura" se comprometieron un total de 43 actividades de fortalecimiento de capacidades de gestión, por valor de $8.500 millones de pesos, estas actividades apoyan la ejecución de proyectos estratégicos, como:

- Sistema de monorelleno en los predios Tequendama, Corzo y La Magdalena para la disposición de los biosólidos.
- Plan maestro para la gestión integral de pérdidas de la EAAB-ESP.
- Modelo de economía circular de la EAAB-ESP, proyecto que avanzó con la documentación de su norma técnica.
- Diseños conceptuales de las redes troncales de alcantarillado sanitario y pluvial, requeridos para implementar Actuaciones Estratégicas priorizados por la alcaldía de Bogotá en el marco del Plan de Ordenamiento Territorial de la ciudad.
- Actualización del catastro de redes.
- Piloto deshidratador de biosólidos para la PTAR El Salitre.
- Proyecto aprovechamiento fotovoltaico.

Tabla 83. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.4.3. Implementación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades de gestión.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.4.3. Implementación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades de gestión	%	7	7	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



4.5. TRANSPARENCIA

4.5.1. Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento

Este indicador mide el progreso de las fases propuestas para la estructuración, ejecución y apropiación del Programa de Cumplimiento, en armonía con los instrumentos de gobierno corporativo, las buenas prácticas empresariales, la legislación aplicable y el Objetivo Estratégico 5 Bogotá Confía en su Gobierno del PDD Bogotá Camina Segura.

La EAAB-ESP es una empresa industrial y comercial, de capital 100% público, cuyo único propietario es el Distrito Capital, encargada de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a 9.5 millones de personas en Bogotá y once municipios aledaños, que representa el 24% de la población nacional, y por ello es considerada la Empresa más grande de Colombia en términos de población atendida, volumen de activos y generación de ingresos.

Tenemos una historia de 136 años, que data del 2 de julio de 1888 cuando entró en servicio el primer tramo de tubería de hierro en el centro de Bogotá y desde entonces hemos caminado a la par con el crecimiento de la ciudad, llevando bienestar y mejorando la calidad de vida de millones de personas, buscando la sostenibilidad de la oferta del recurso hídrico, el uso eficiente del agua, la equidad y la racionalidad económica.

Nuestro Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR) asciende a $6.1 billones a desarrollar entre el 2016-2026, permite alcanzar y mantener los estándares de cobertura, calidad y continuidad en la prestación del servicio que habilitan la posibilidad de impulsar el desarrollo económico. Somos una empresa con un perfil financiero sólido, respaldado por un apalancamiento prospectivo moderado y una posición fuerte de liquidez. Las calificaciones también incorporan la existencia de un vínculo moderado con Bogotá, Distrito Capital, como entidad controladora. Contamos con una calificación AAA.

Como empresa de servicios públicos estamos sometidos a un marco normativo con una doble connotación: empresa pública y prestadora de servicios públicos domiciliarios, cuya inspección, vigilancia y control lo ejerce la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), quien además expide directrices para sus respectivas entidades vigiladas. A nivel local como el dueño es el Distrito Capital, también hay disposiciones específicas y obligatorias que nos rigen como

Empresa. Asimismo, como despliegue y aplicación de nuestro marco jurídico y acorde con nuestro sistema único de gestión, la Empresa ha aprobado políticas organizacionales, en las que plasma los principios, normas y valores que rigen el funcionamiento de nuestros procesos internos y el comportamiento de nuestros grupos de interés.

Esto en consideración a que contamos con una planta de empleados y contratistas que prestan sus servicios, lo que implica contar con políticas robustas articuladas que regulen el comportamiento de sus trabajadores y proveedores. Actualmente, tenemos veintinueve (29) políticas corporativas y de gestión, entre las cuales es preciso para estos efectos resaltar la Política de Integridad, la Política Corporativa de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de lucha contra la corrupción y la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades.

Ahora bien, desde el enfoque del gobierno corporativo de la Empresa se han impartido directrices desde el máximo órgano de administración -Junta Directiva- para fortalecer el contexto ético empresarial brindando el respaldo a la administración para la implementación de los instrumentos que permitan la gestión empresarial responsable, eficaz, eficiente y transparente y asimismo gestionar los riesgos de integridad. Bajo ese enfoque, la Junta Directiva ha aprobado modificaciones estatutarias para alinearlas a la realidad empresarial y nuestro modelo de gobierno corporativo para restaurar la confianza institucional, fortalecer la Empresa y consolidar sus valores corporativos. En este sentido, e incluso anticipándose a la expedición y aplicación de una norma nacional, el Decreto Nacional 1510 de 2021, la Junta Directiva actualizó la Declaración Conjunta de Compromiso de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo entre la Empresa y su propietario, para dar paso al Convenio de Relaciones y Gobierno Corporativo que definió las obligaciones concretas de gobernabilidad para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas de gobierno corporativo, buscando asegurar la autonomía, suficiencia y viabilidad financiera, las obligaciones mutuas, la arquitectura de control, el compromiso de integridad y la transparencia; adicionalmente se hicieron manifestaciones claras sobre derechos humanos (DDHH), cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la promoción y divulgación de los instrumentos de gobierno corporativo.

Por otra parte, si bien desde el 2019 existían esfuerzos en el nivel nacional para implementar sistemas de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo que deben ser expedidas por los entes reguladores de cada sector económico y en el 2021 a nivel territorial en el Distrito Capital se expidieron

lineamientos en la materia para secretarías, en el sector de servicios públicos nuestro ente regulador (SSPD), a la fecha no ha expedido una norma técnica. Por ello, para la Empresa se constituyó en un compromiso institucional para una gestión íntegra construir una metodología propia de identificación, tolerancia y monitoreo de los riesgos de lavado de activos, partiendo de un ejercicio estratégico de revisión de las mejores prácticas llevadas a cabo por empresas de servicios públicos y la normatividad vigente para otros sectores expedida por las Superintendencias Financiera, Sociedades y organismos nacionales e internacionales que regulan la materia.



Con la finalidad de construir esta metodología propia de identificación, tolerancia y monitoreo del riesgo en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), desde 2022 la EAAB-ESP adelantó un ejercicio de análisis estratégico de: (i) las mejores prácticas llevadas a cabo por empresas de servicios públicos; (ii) los lineamientos de implementación del SARLAFT en el Distrito Capital emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor; y (iii) la normatividad que sobre el particular han expedido la Superintendencia Financiera, la Superintendencia de Sociedades de Colombia y los organismos nacionales e internacionales que regulan la materia. Igualmente, entendiendo nuestra propia dinámica, decidimos hacer una implementación gradual y acorde a las capacidades operativas y técnicas de la Empresa priorizando aquellos grupos de interés respecto de los cuales existe mayor propensión al lavado de activos y financiación del terrorismo y como consecuencia de ello adoptamos mediante la Resolución 0137 de 6 de marzo de 2023 el SARLAFT.

En este contexto, en el 2024 la reflexión de la Empresa llevó a plantear la necesidad de construir una herramienta de gestión integral en materia de cumplimiento para reducir el impacto frente a los riesgos a los que estamos expuestos (legales, reputacionales, normativos, contractuales, tecnológicos), sumado a nuestro interés en implementar medidas efectivas contra las

conductas irregulares, yendo más allá del mero formalismo o de la mínima exigencia legal para consolidar una cultura empresarial basada en la ética.

Lo anterior teniendo en consideración los compromisos asumidos por el sector público ante el ingreso de Colombia como estado miembro de pleno derecho a la OCDE, lo cual implica desarrollar mecanismos de gestión que estén acordes con las buenas prácticas internacionales y que cumplan el propósito de gestionar riesgos mediante la prevención, detección y sanción de comportamientos. De allí que para la EAAB-ESP haya sido un imperativo estructurar su programa de cumplimiento mediante la implementación de instrumentos, acciones, protocolos e instructivos plasmados en un plan de trabajo con metas anuales, así como la actualización de los procedimientos existentes para detectar, prevenir y mitigar riesgos y como consecuencia de ello se impacte positivamente nuestra reputación frente a grupos de interés como proveedores, inversionistas y servidores, se fomente la transparencia y la construcción de confianza en nuestras prácticas laborales, organizacionales, contractuales y/o comerciales.

Por ello, en el marco del Plan General Estratégico 2024-2028, se presentó ante la Junta Directiva la creación y estructuración del Programa de Cumplimiento de la EAAB-ESP aplicable a todos los niveles de la organización en un entorno ético, teniendo como base los avances obtenidos en la primera iniciativa desarrollada con la adopción del SARLAFT. En virtud de ello, se determinó que la primera etapa del Programa de Cumplimiento (año 1 – 2024) estuviera dirigida a la ejecución de las actividades para la puesta en marcha progresiva del sistema SARLAFT acorde con lo estipulado en la Resolución 0137 de 6 de marzo de 2023, para los grupos de interés de la Gerencia Corporativa Financiera y la Dirección Bienes Raíces que hace parte de la Gerencia Corporativa de Sistema Maestro. Esto bajo el entendido que el proceso de Gestión Contractual fue la fase I y el proceso de Gestión del Talento Humano fue la fase II, proyectadas para los años 2023-2024.



INFORME

Así las cosas, para lograr lo anterior nuestro SARLAFT requirió una articulación total con el Manual del Sistema Único de Gestión (SUG), por lo cual para su implementación fue necesaria una integración con los procesos, procedimientos, formatos y demás instrumentos del Mapa de Procesos de la EAAB-ESP, realizada con base en planes de trabajo cronológicos para la planificación del cambio que esto implicaba según los procesos involucrados. Consecuente con ello, desde la adopción formal del SARLAFT en marzo de 2023 se cumplió con la planificación del cambio para los procesos de Gestión Contractual y Gestión del Talento Humano.

Ahora bien, como gestión de la presente vigencia para la planificación del cambio para la implementación en el proceso de Gestión Financiera de la Empresa, en Comité Corporativo No. 13 de 30 de julio de 2024, se aprobó el despliegue con las siguientes actividades del proceso: i) endoso de facturas; ii) gestión fiduciaria de la Dirección de tesorería; iii) gestión de la banca nacional y multilateral; iv) administración de cajas menores y el proceso de restitución de caja menor; v) emisión de bonos; y vi) suscripción de acuerdos de pagos, según el caso, ya que los acuerdos de pagos pueden suscribirse por terceros distintos a los suscriptores excluidos de la implementación SARLAFT. Esta planificación de cambios fue liderada por la Gerencia Corporativa Financiera, apoyada en los recursos de las Direcciones de Análisis de Riesgos Financieros, Tributaria, Tesorería, Jurisdicción Coactiva y Gestión de Calidad y Procesos.

Con base en ello, el plan de trabajo de la planificación de cambios se presentó y aprobó cumpliendo con las siguientes actividades durante 2024:

- Contextualizar el cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".
- Presentar la propuesta de cambio en Comité Corporativo "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".
- Realizar análisis preliminar del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".
- Realizar análisis preliminar del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".
- Socializar análisis preliminar del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".
- Solicitar los análisis especializados a las áreas de los procesos y enfoques identificados que participan en el cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".

INFORME

- Consolidar los análisis especializados del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".
- Consolidar el plan de trabajo aprobado del cambio "Fase 3- Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Financiera en la EAAB-ESP".

En consideración a que durante el primer semestre de la vigencia 2024, en el marco del proceso de mejora continua se revisaron los procesos de la EAAB-ESP, la Secretaría General estableció que nuestro SARLAFT debía ampliar su alcance dado que existen actividades en la Empresa que requieren el análisis y aplicación de este sistema de riesgos, en este caso fue el proceso de gestión predial; por ello, a partir de abril de 2024 se incluyó dentro de la formulación de la planificación para la implementación de SARLAFT en su fase III a la Gestión Predial.

Así, en la mencionada sesión de Comité Corporativo No. 13 de 30 de julio de 2024, se presentó a aprobación la planificación de cambios de la Dirección Bienes Raíces, con el objetivo de verificar y validar que los recursos de la EAAB-ESP, ni los recibidos por la venta de bienes, contratos de arrendamiento, servidumbres u otro tipo de negocios relacionados con predios de la Empresa estén involucrados en actividades asociadas al lavado de activos y/o financiación del terrorismo, ni provienen de operaciones ilícitas. Esta planificación de cambios está liderada por la Dirección de Bienes Raíces y no se estimaron costos directos o indirectos asociados a la implementación.

El cronograma del plan de trabajo 2024-2025 aprobado por el Comité Corporativo cumplió con las siguientes actividades durante la vigencia:

- Contextualizar el cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Predial en la EAAB-ESP".
- Presentar la propuesta de cambio en Comité Corporativo "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Predial en la EAAB-ESP".
- Realizar análisis preliminar del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Predial en la EAAB-ESP".
- Socializar análisis preliminar del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Predial en la EAAB-ESP".
- Solicitar los análisis especializados a las áreas de los procesos y enfoques identificados que participan en el cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Predial en la EAAB-ESP".
- Consolidar los análisis especializados del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Predial en la EAAB-ESP".

INFORME

- Consolidar el plan de trabajo aprobado del cambio "Fase 3 - Implementación SARLAFT en el Proceso Gestión Predial en la EAAB-ESP".
- Presentar los aspectos principales de la Implementación de la metodología del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT a la Dirección Bienes Raíces.
- Revisar los procedimientos del proceso Gestión Predial conforme a los criterios SARLAFT y su correspondiente aplicación.

Como valor agregado de toda labor, fruto del análisis de la Gerencia Corporativa Financiera se estableció que existen otras actividades en la Empresa que generan ingresos diferentes al recaudo del servicio público domiciliario, por lo cual el paso a seguir es definir las áreas competentes involucradas para la implementación de nuestro SARLAFT. Estas actividades son venta de agua, publicidad, servicios de laboratorios, sistema de información de normalización técnica (SISTEC), urbanizadores y constructores y otros pagos como indemnizaciones por daños de redes o provenientes de pólizas. Por ello, en cumplimiento de la responsabilidad del oficial de cumplimiento de presentar un informe semestral sobre el funcionamiento del SARLAFT en la Empresa, en el Comité Corporativo No. 13 de 2024 se mencionó esta oportunidad de mejora como parte de la práctica para consolidar la implementación del SARLAFT en la EAAB-ESP.

Con base en esto, en el primer monitoreo de planificación de cambios realizado por la Dirección Gestión de Calidad y Procesos para el cuatrimestre mayo-agosto de 2024, se informó que con corte a 31 de agosto se realizó la inclusión de actividades de implementación SARLAFT para los procesos de Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera y Gestión Predial; igualmente registró un avance del 38% en el proceso de Gestión Financiera y el 23% en el proceso de Gestión Predial, acorde con los planes de trabajo aprobados que cuentan con actividades para el 2025 inclusive. Con relación al segundo monitoreo cuatrimestral de la planificación del cambio realizado por la Dirección Gestión de Calidad y Procesos correspondiente a agosto – diciembre de 2024, éste se encuentra en trámite por dicha área.

Finalmente, es importante mencionar que la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos surtió el ejercicio de verificación para la implementación SARLAFT de los procesos Gestión Contractual y Gestión del Talento Humano, en el marco del Sistema Único de Gestión los días 21 y 25 de octubre de 2024. Como resultado de esta verificación se evidenciaron las acciones adelantadas frente al fortalecimiento de competencias, conocimientos y destrezas para mantener la

idoneidad del sistema con base en la formación y capacitación del oficial de cumplimiento y colaboradores de apoyo en las distintas áreas involucradas; igualmente se resaltó como fortalezas el liderazgo y compromiso, el conocimiento técnico y el esfuerzo organizacional para adelantar acciones asociadas con la planificación, implementación, mantenimiento y mejora del SARLAFT en la EAAB-ESP.

Tabla 84. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.5.1. Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.5.1. Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento	%	10	10	**100**

Fuente: Secretaría General.

4.5.2. Medición Veeduría Distrital

Este indicador mide las medidas de transparencia, rendición de cuentas a la gestión y prevención de los riesgos de corrupción en los procesos de competencia del Distrito Capital, realizada por la Veeduría Distrital.

Como respuesta distrital a la debilidad institucional para prevenir, investigar y sancionar las prácticas corruptas que involucran tanto al sector público como al privado y a la ciudadanía, la Veeduría Distrital con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. desde 2019 ha adelantado una evaluación anual en materia de la lucha contra la corrupción, gobierno corporativo, derechos Humanos y transparencia,

Para la vigencia 2024, la Veeduría Distrital formuló el Proyecto 7978 "Control Social para la promoción de la Cultura de Integridad, Transparencia y Anticorrupción en las Entidades y Empresas en las que el Distrito tiene participación en Bogotá D.C.", con el fin de mejorar los estándares en transparencia y lucha contra la corrupción en las empresas del Distrito. Para ello se vincularon de manera voluntaria 20 organizaciones, incluida la EAAB-ESP, que fueron evaluadas durante el último trimestre de 2024 en cinco (5) componentes:

- Transparencia
- Gobierno Corporativo
- Desarrollo Sostenible
- Derechos Humanos
- Cultura de la integridad.



Esta nueva evaluación pretende motivar la iniciativa empresarial para generar acciones de mejora y alcanzar buenas prácticas, estableciendo fortalezas, debilidades y oportunidades de avance a implementar mediante un plan de acción que cubra el presente período de gobierno. Por ello, los componentes de evaluación fueron dinamizados, involucrando nuevos referentes y estándares de gobierno corporativo, derechos humanos, gestión antisoborno e integridad, transparencia y vinculando el concepto multidimensional de Conducta Empresarial Responsable (CER) que abarca un conjunto de principios y estándares para que las empresas operen de manera ética y sostenible.

La metodología empleada consistió en el diligenciamiento de cuatro (4) instrumentos de diagnóstico mediante cuestionarios de auto diligenciamiento de opción múltiple agrupados en requisitos y subrequisitos de evaluación con el aporte de evidencias, correspondientes a los componentes: Transparencia, Gobierno Corporativo, Desarrollo Sostenible (CER) y Derechos Humanos. El quinto componente de Cultura de la Integridad se adelantó mediante el desarrollo de una encuesta a los colaboradores con base en la normatividad aplicable la Ley

1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública), la Ley 2195 de 2022 (Medidas contra la Corrupción), el Decreto 118 de 2018 (Código de Integridad del Servicio Público), el Decreto 1081 de 2015 (Reglamentario del Sector Presidencia de la República) y las Resoluciones 1519, 2160 y 2893 de MinTIC (Transparencia digital y servicios ciudadanos).

A la fecha nos encontramos a la espera de los resultados para establecer nuestro Plan de Acción. Es importante mencionar que en esta evaluación hicieron parte nuestra filial Aguas de Bogotá S.A.-ESP y nuestra subsidiaria Caudales de la Sabana SAS ESP.

Tabla 85. Cumplimiento Indicador Estratégico 4.5.2. Medición Veeduría Distrital.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.5.2. Medición Veeduría Distrital	%	LB	ND	**ND**

Fuente: Secretaría General.



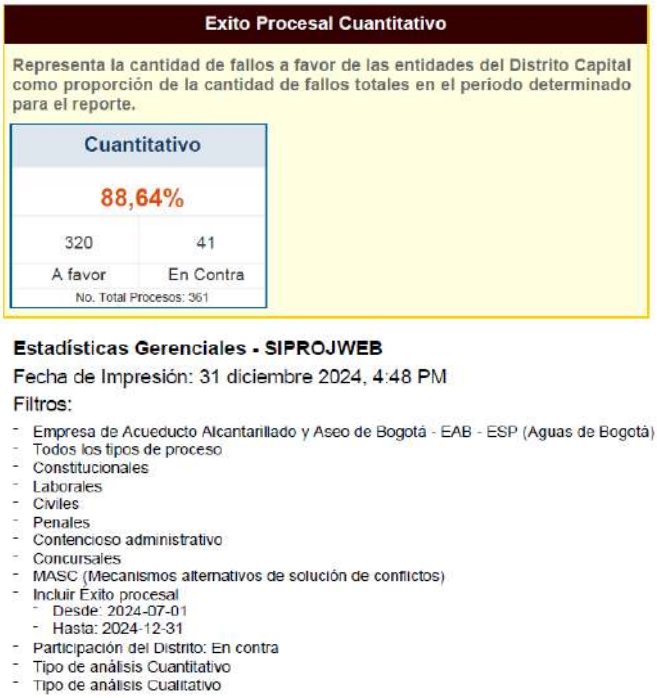
4.6. DISMINUCIÓN IMPACTO ECONÓMICO DE SANCIONES, MULTAS Y FALLOS EN CONTRA DE LA EMPRESA

4.6.1. Tasa de éxito procesal

Este indicador mide el nivel de éxito del proceso de representación judicial de la EAAB-ESP, que representa la cantidad de fallos favorables con relación a los fallos notificados.

De conformidad con el aplicativo SIPROJ WEB de la Secretaría Jurídica Distrital, durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024, se profirieron 361 fallos en procesos judiciales, en los cuales la EAAB-ESP actuaba como demandada. Del total de los fallos, 320 fueron a favor de la Empresa y 41 en contra, en su mayoría en acciones de tutelas, imponiendo obligaciones de hacer por parte de la Empresa, llegando a un éxito procesal del 88,64%, superando la meta establecida en el Plan General Estratégico 2024-2028 e incluso la meta del Plan de Desarrollo Distrital.

Figura 42. Éxito procesal 2024.



Fuente: Gerencia Jurídica - SIPROJ WEB.

Tabla 86. Cumplimiento indicador estratégico 4.6.1. Tasa de éxito procesal.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.6.1. Tasa de éxito procesal	%	87	88,64	100

Fuente: Gerencia Jurídica.

4.7. NUEVAS TECNOLOGÍAS Y RENOVACIÓN DE EQUIPOS

4.7.1. Definición del Plan de Renovación y Adquisición Maquinaria Pesada

Este indicador mide una evaluación integral y mejora continua del inventario de maquinaria y equipos pesados de propiedad de la EAAB-ESP, seguido de un Modelo de plan de Mantenimiento de maquinaria y equipo móvil definido, Mecanismo para renovación y priorización de Maquinaria y Equipo y finalmente un Plan de renovación de Maquinaria y Equipos implementado conforme a cronograma, lo cual busca lograr eficiencia operativa en el mantenimiento de la maquinaria pesada, especializada en construcción y equipo menor, aumentar la seguridad en el trabajo y reducir costos de mantenimiento asociados.

Para ello, la Empresa ha emprendido un esfuerzo significativo para consolidar y actualizar el inventario de su maquinaria y equipo pesado. Este proceso es clave para garantizar la eficiencia operativa y dar soporte al cumplimiento de los compromisos establecidos para la vigencia.

El propósito central es obtener un registro completo, detallado y actualizado de los equipos disponibles, identificar las necesidades de mantenimiento, renovación, adquisición o baja, y asegurar que los recursos estén alineados con las demandas operativas de la empresa. A continuación, se describen las fases del avance en el inventario:

- **Identificación y clasificación de los equipos:** Se inició con la recopilación de información de cada equipo pesado, incluyendo datos técnicos, estado operativo, ubicación y asignación. Los equipos se clasificaron por zonas operativas para facilitar su seguimiento.

- **Evaluación del estado operativo:** Se iniciaron tareas encaminadas en realizar una inspección técnica para determinar las condiciones funcionales de cada activo. De esta manera se logrará diferenciar entre equipos operativos, en mantenimiento, fuera de servicio o pendientes de baja.

- **Centralización de la información:** Toda la información recopilada se integrará en un documento a manera de inventario general con la cantidad de equipos y la distribución por diferentes zonas.

- **Plan de intervención y seguimiento:** Se diseña un cronograma para visitar cada una de las zonas operativas con la finalidad de validar la presencia o no de los equipos que asignados a las mismas.

La EAAB-ESP ha avanzado significativamente en la gestión de su inventario de maquinaria y equipo pesado, asegurando una base sólida para el cumplimiento de sus compromisos estratégicos. Actualmente, se cuenta con un panorama detallado del avance en el inventario de los equipos disponibles tal como se muestra en la siguiente tabla. Se presenta un total de 1.497 equipos, de los cuales un 45% se encuentran activos, el restante 65% se encuentra en proceso de verificación. Al finalizar el inventario se contará con una base cierta de la cantidad de equipos distribuidos en cada una de las áreas de la EAAB-ESP.

Tabla 87. Avance Inventario de maquinaria y equipos pesados de propiedad de la EAAB-ESP.

Estado	Cuenta de Estado	Participación
Activo	681	45%
Falta Inventario	314	21%
Sin Información	442	30%
Validar Baja	60	4%
Total general	**1.497**	**100%**

Fuente: Gerencia de Tecnología.

Tabla 88. Cumplimiento indicador estratégico 4.7.1. Definición del Plan de Renovación y Adquisición Maquinaria Pesada.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
4.7.1. Definición del Plan de Renovación y Adquisición Maquinaria Pesada	%	10	10	**100**

Fuente: Gerencia de Tecnología.

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



5 AVANZAR EN INFRAESTRUCTURA CRÍTICA DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO

5.1. SANEAMIENTO

5.1.1. Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas

Este indicador mide el avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas y el avance en la obra civil de la Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas - EEARC, con el fin de tratar el 70% de las aguas residuales producidas en Bogotá y Soacha, así como evitar el vertimiento de materia orgánica y de residuos sólidos al Río Bogotá.

- **Estación Elevadora de Aguas Residuales de Canoas:** Este proyecto se encuentra priorizado dentro de los compromisos de la Empresa en el Plan Distrital de Desarrollo vigente. El 4 de diciembre de 2018 la EAAB-ESP suscribió el Contrato No.1-01-25500-1268-2018 con el Consorcio EE Canoas (Mota Engil Latam Colombia SAS con el 75 % y la Empresa Constructora Brasil S.A. con el 25%), con el objeto de: "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".

  - ✓ Contrato 1-01-25500-1268-2018 Estación Elevadora Canoas.
  - ✓ Estado de Ejecución: 89,48%.
  - ✓ Inicio: 26 marzo de 2019.
  - ✓ Fin de Obra: 2025.
  - ✓ Inversión: $372.237.905.076 millones.

  Recibirá las aguas residuales de las cuencas del río Fucha, Tintal y Tunjuelo y las aguas residuales del municipio de Soacha que corresponden al 70% de las aguas servidas de la ciudad.

  El 2 de noviembre de 2023, se aprobó modificación 3 al contrato para prorrogar el tiempo hasta el 30 de noviembre de 2025, incluir actividades extra y adicionar el valor $20.280.060.328.

  - ✓ Contrato de Interventoría No. 1-15-25500-0005-2019, con la empresa AYESA Ingeniería y Arquitectura SAU Sucursal Colombia.

INFORME

La Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas está financiada con los siguientes aportantes:

Tabla 89. Fuentes de Financiación Proyecto Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas.

Entidad Aportante	Documento soporte
EAAB-ESP- EMGESA	Convenio EMGESA - EAAB-ESP 688 – 2011
MVCT	Convenio 03 – 2011
FNR	Acuerdo 071 DE 2011
CAR	Modificación No. 2 y 3 del Convenio 171 DE 2007 CAR - EAAB-ESP; Modificación No. 1 Convenio 1599 DE 2016 CAR - EAAB-ESP

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

La etapa de diseño se cumplió al 100%, la construcción se encuentra en ejecución y la puesta en marcha y operación se proyectó para la vigencia 2025. El avance del componente B Construcción y puesta en operación, corresponde a los siguientes productos y actividades:

- ✓ Impacto urbano: Avance del 93,05%.
- ✓ Adecuación sitio del proyecto: Avance del 100%.
- ✓ Adecuación vías de acceso y paisajismo: Avance del 88,04%.
- ✓ Pozo de bombeo: Avance del 96,13%.
- ✓ Pozo de cribado: Avance del 90,75%.
- ✓ Estructuras conexas: Avance del 92,15%.
- ✓ Línea 115 kV: Avance 69,15%.

El siguiente es el registro fotográfico de las actividades desarrolladas:

Figura 43. Vista general del proyecto.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 44. Avance de pozo de bombeo EEAR Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 45. Avance de pozo de bombeo EEAR Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 46. Avance de pozo de cribado EEAR Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 47. Avance de obra Box Culvert.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 48. Avance de obra subestación eléctrica EEAR Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

Figura 49. Avance Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

INFORME

- **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR Canoas:** El proyecto para la construcción, mantenimiento y operación de la PTAR CANOAS ha logrado el siguiente avance:

  - ✓ Adquisición del predio.
  - ✓ Diseño de detalle al 100%: contrato liquidado 1-02-25500-1380-2018.
  - ✓ Contratación del estructurador: Contrato 2–02–25500–1366-2020 suscrito el 30 de diciembre del 2020.
  - ✓ Radicación del Estudio de Impacto Ambiental en ANLA: Radicado el 03 de febrero del 2021, número de radicado 2021017575-1-000.
  - ✓ Obtención Modificación Licencia Ambiental Mediante resolución 01347 de 2021 del 30 de julio la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA – Modificar la licencia ambiental del programa de descontaminación del río Bogotá en el sentido de aprobar la Construcción y Operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Canoas.
  - ✓ Culminación estructuración técnica, legal, económica y financiera de la PTAR Canoas en el año 2022, en la cual el proceso de selección de la PTAR Canoas ha sido estructurado en dos fases, la primera correspondiente a la precalificación en la cual los interesados en la eventual ejecución del proyecto presentan manifestaciones de interés en las que acrediten el cumplimiento pleno de los Requisitos Habilitantes del proceso y una segunda fase denominada proceso de selección mediante el cual se seleccionará el contratista que se encargará de la ejecución del objeto contractual.



INFORME

En al año 2023, en cumplimiento del auto fechado del 12 de diciembre de 2022, a través del cual el Tribunal Administrativo de Cundinamarca otorgó a la EAAB-ESP, un plazo de tres (3) meses para que "inicie y adelante las gestiones necesarias para dar apertura al proceso de licitación y adjudicación de las referidas megaobras", la EAAB-ESP dio apertura el proceso de precalificación ICSM-0187-2023 "Contratar bajo la modalidad de concesión de derecho privado todas las actividades necesarias para la financiación, la elaboración y entrega de los estudios y diseños, y la ejecución de las unidades de ejecución, así como la gestión social y ambiental, la puesta en marcha, la estabilización, la reversión parcial, la operación, el mantenimiento y la reversión de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Canoas". lo anterior, una vez demostrada la robustez de la estructurar técnica, legal, económica, financiera con que contaba la EAAB-ESP en diversos escenarios inclusive ante el Tribunal Administrativo de Cundinamarca - TAC, la cual, valga la pena resaltar a su vez fue validada y aceptada por el Banco Mundial – BM, Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe – CAF y la CAR las cuales emitieron su aprobación a los requisitos habilitantes solicitados, para el caso de este último en cumplimiento de lo establecido en el convenio 1832 de 2019. El cronograma que se muestra a continuación es el resultante de la interacción con los interesados, lo cual derivo en 8 enmiendas, la cuales se relacionaban en su mayoría con la modificación del cronograma del proceso.

Tabla 90. Cronograma.

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA
Publicación del anuncio especifico de adquisiciones		22/03/2023
Publicación del DPP	SAP ARIBA y SECOP II (Botón régimen especial sin ofertas)	22/03/2023
Audiencia de aclaraciones al DPP	Av. Calle 24 No. 37-15 /Microsoft Teams	11/04/2023 Hora Colombiana 10:00 am
Fecha límite para presentación de observaciones al DPP	Correo electrónico: procesoptarcanoas@acueducto.com.co	17/04/2023
Fecha límite para presentación de respuestas a observaciones al DPP	SAP ARIBA y SECOP II (Botón régimen especial sin ofertas)	28/04/2023
Fecha límite para Presentación de Solicitudes.	SAP ARIBA.	**13/02/2024 Hora Colombiana 10:00 am**
Notificación de los resultados de la precalificación.	SAP ARIBA y SECOP II (Botón régimen especial sin ofertas)	**12/03/2024**

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

En el mes de julio, mediante Auto del 24 de julio de 2023, el TAC ratificó la medida cautelar contra el MHCP modificándola interpuesta mediante auto del año 2022, en el sentido de hacerla efectiva una vez la EAAB-ESP ajuste la estructuración técnica y financiera del proyecto PTAR CANOAS, Fase I (Tratamiento Primario) y Fase II (Tratamiento Secundario), y ordena a la CAR

que en cumplimiento de la Sentencia y de los Convenios 171 de 2011 y 1832 de 2019, abstenerse de girar los recursos del 50% de la sobretasa ambiental del impuesto predial del D.C., hasta tanto no se inicie la construcción de la primera fase de tratamiento primario. A partir de la salida del mencionado auto, la EAAB-ESP instauró los recursos pertinentes (Solicitud de aclaración del auto, presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación e instauración de una acción de tutela para proteger los derechos fundamentales al medio ambiente sano, agua potable y saneamiento básico) dado el impacto de la mencionada orden sobre el proyecto.

De manera paralela, se inició al interior de la EAAB-ESP una evaluación del impacto de la medida cautelar, de tal manera de poder informar y sensibilizar al TAC respecto a los efectos negativos de la misma no solo sobre el proyecto, si no sobre la recuperación del río Bogotá, obteniendo los efectos que se mencionan a continuación y en consecuencia un desplazamiento del proyecto que va de 2 a 3 años.

- ✓ Ajuste estructuración: i) Estimación del plazo del contrato, ii) Confirmación del valor final del contrato, a la luz de los recursos disponibles, iii) Necesidades de ajuste de la estructuración realizada por la EAAB-ESP (Requerimientos contractuales, necesidad de ajuste de las especificaciones técnicas, forma de pago establecida, análisis y distribución de riesgo, nuevo modelo Financiero).
- ✓ Trámites ante terceros: i) Modificación de la Resolución N° 01347 de 2021. Gestión de la viabilidad de la contragarantía, ii) Ajuste documento CONPES, iii) Trámite ante la Banca multilateral para establecer las nuevas condiciones del préstamo.
- ✓ Proceso de selección: Apertura de un nuevo proceso de precalificación.

En el año 2024, producto de las gestiones adelantadas por la EAAB-ESP y de la petición realizada por la EAAB-ESP en la audiencia sostenida el día 22 de marzo de 2024, El TAC dio autorización para que procediera a continuar el proceso de precalificación del proceso ICSM-0187-2023, lo cual permitió el pasado 1 de abril de 2024 la EAAB-ESP dio cierre a la presentación de manifestaciones de interés mediante al acta de cierre ACTA DE CIERRE ETAPA DE PRECALIFICACIÓN del proceso ICSM-0187-2023, el cual contó con la manifestación de interés de las siguientes firmas:

Tabla 91. Manifestación de interés.

#	MANIFESTANTE	INTEGRANTES
1	APCA AGUAS CANOAS	BEIJING ENTERPRISES WATER GROUP LIMITED
		SHANGHAI CHENGTOU SEWAGE TREATMENT CO. LTD
		CHINA HARBOUR ENGINEERING CO. LTD. SUCURSAL COLOMBIA
2	PROMOTORA DEL DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA SA de CV	NO APLICA
3	UNIÓN PTAR DE LA SABANA	ACCIONA AGUA COLOMBIA SAS
		SACYR CONCESIONES COLOMBIA PARTICIPADAS I SAS
4	APCA PTAR CANOAS	VEOLIA HOLDING COLOMBIA SA
		MITSUI & CO INFRAESTRUCTURE SOLUTIONS SA DE CV

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

El 13 de junio de 2024, la EAAB-ESP remitió al Banco Mundial el Informe de evaluación de las manifestaciones de interés recibidas, al cual fue revisado por este. El informe se encuentra en revisión por parte de esta entidad, el cual ha manifestado la imposibilidad de manifestarse respecto al informe, hasta tanto no se tenga respuesta a la solicitud realizada por la EAAB-ESP ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (en adelante MHCP) desde el año 2022, año en el cual se solicitó el estudio de viabilidad de las contragarantías propuestas por la Empresa para acceder a crédito multilateral con garantía de la Nación (cuya base corresponde a los convenios de cofinanciación suscritos en los años 2018 y 2019). Desde este año y después de más de 8 propuestas, el MHCP las ha considerado insuficientes toda vez que los recursos de los convenios, por ser anuales hasta 2050 no son líquidos, ni fácilmente realizables, en el evento de "aceleración" de la deuda, por lo que este exige como contragarantía el 130% del total del crédito en recursos líquidos y fácilmente realizables, en cada año, cuando el crédito ha sido desembolsado en su totalidad[5].

No obstante, producto de la revisión y actualización del modelo financiero del proyecto, el pasado 19 de abril de 2024 la EAAB-ESP radicó una nueva solicitud para el estudio de viabilidad de las contragarantías, para acceder a crédito multilateral con garantía de la Nación, ante el cual el MHCP solicitó mediante oficio del pasado 21 de mayo de 2024 información referente al cumplimiento del Auto del 24 de julio de 2023 y de los Convenios 171 de 2011 y Convenio Interadministrativo de Cofinanciación No. 1832 de 2019. Posteriormente, la EAAB-ESP el pasado 29 de mayo de 2024 atendió las solicitudes realizadas por el Ministerio, posteriormente, el 22 de agosto de 2024 el MHCP, mediante oficio

[5] Esta postura del MHCP implica que un proyecto que requiere 2,8 billones aprox. en recursos de crédito, una vez desembolsados en su totalidad, debe tener recursos líquidos y fácilmente realizables por 4,56 billones en cada año. Si se contara con estos recursos, no habría necesidad de tomar el crédito. La contragarantía exigida por el MHCP equivale a 2 años de ingresos por venta de AyA de la EAAB-ESP o a 1 año de recaudo del IPU.

INFORME

2-2024-044917 solicitó información adicional relacionada con el Convenio 1832 de 2019, ante la cual la EAAB respondió mediante oficio 1020001-S-2024-26914 ante lo cual el MHCP mediante oficio 2-2024-070107 del pasado 16 de diciembre de 2024 solicita información complementaria con relación al estado de los convenio de cofinanciación y de los recursos asociados a los mismos.

Así mismo, de manera paralela al trámite ante el MHCP, durante el año 2024 la EAAB-ESP ha trabajado con su firma Estructuradora en búsqueda de alternativas al trámite ante el MHCP, de tal manera que se pueda garantizar el préstamo requerido para la optimización financiera del proyecto y para hacer la apertura del proceso de selección, alternativa que también es plateada por el TAC, mediante auto del 18 de septiembre de 2024 ordena:

- ✓ Iniciar y continuar con el proceso de licitación de la PTAR Canoas.
- ✓ Poner en funcionamiento los interceptores una vez se encuentre en operación la EEAR CANOAS.
- ✓ Dar cumplimiento a las órdenes de la sentencia en el marco de los convenios y acuerdos en ella ordenados y en los términos que se dilucidan en esta providencia.
- ✓ Una vez emitida la aprobación, la CAR y la EAAB-ESP deberán proceder a modificar los convenios, para lo cual se les CONCEDE EL TÉRMINO DE QUINCE DÍAS.
- ✓ Buscar otras alternativas de financiamiento para la construcción de la PTAR CANOAS que no requieran la garantía soberana de la nación.

No obstante, si bien se ha venido trabajando para dar cumplimento a la obligación impartida mediante el auto en cuestión no solo en lo relacionado con las alternativas de financiamiento, si no de la apertura del proceso de selección, es importante mencionar que el auto en mención fue objeto de aclaración por parte de la CAR, la Gobernación de Cundinamarca y el interviniente Néstor Franco, respecto de las cuales la EAAB-ESP se pronunció el día 30 de septiembre, sosteniendo que no hay lugar a aclaración alguna, por lo que la EAAB-ESP se encuentra a la espera del pronunciamiento del TAC en respecto a las aclaraciones solicitadas y en consecuencia la confirmación de las órdenes impartidas o la modificaciones de las mismas.

En resumen, el proyecto aporta al indicador del Plan General Estratégico 2024-2028 mediante las siguientes actividades:

- Listado de precalificados - vigencia 2024 – Peso 25%.
- Cierre del proceso de selección - vigencia 2025 – Peso 20 %.
- Firma del acta de inicio - vigencia 2026 – Peso 25 %.
- No objeción diseños detallados - vigencia 2027 – Peso 10 %.
- Etapa de Pre construcción del proyecto finalizada - vigencia 2028 – Peso 20 %.

En la vigencia 2024 se logró un avance del 20%, teniendo en cuenta los detalles explicados anteriormente y que mediante el proceso ICSM-0187-2023 se contó con la manifestación de interés de 4 importantes firmas, lo anterior, para continuar con el trámite que permita el listado de precalificados.

Tabla 92. Cumplimiento indicador estratégico 5.1.1. Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
5.1.1. Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas	%	25	20	**80**

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

5.2. HOJA DE RUTA ABASTECIMIENTO 2100

5.2.1. Definición Hoja de Ruta

Este indicador mide la implementación de acciones para la actualización del plan maestro de abastecimiento como hoja de ruta para la priorización de las alternativas de expansión en todos sus componentes y con visión a 2100. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

Como objetivo general se pretende alcanzar por la EAAB-ESP con el proyecto de enfrentamiento a las sequías en los sistemas de abastecimiento de la EAAB-ESP a continuación: Elaborar los planes de operación, manejo de sequía y análisis de capacidad hídrica de los sistemas de abastecimiento de EAAB-ESP.

Para el logro del objetivo general se requieren alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Elaborar los planes de operación, manejo de sequía.
- Analizar la capacidad hídrica de los sistemas de abastecimiento de la EAAB-ESP.

- Construir los modelos hidráulicos, hidrológico y de calidad de agua para el sistema de abastecimiento.
- Construir ajustar o modificar curvas guía, de embalses y despacho óptimo de plantas.
- Analizar calidad de cuerpos de agua lénticos y lóticos.
- Analizar operación de la infraestructura de abastecimiento de la EAAB-ESP.
- Elaborar plan de acción del inmediato corto y mediano plazo e inversiones para el inmediato, corto y mediano plazo.
- Entregar mejoras en la gestión de la operación y administración de la gestión de proyectos.
- Evaluar y trazar las inversiones, operación y gestión del sistema de abastecimiento para mitigar, disminuir o eliminar con proyección futura (inmediato, corto y mediano plazo) para el enfrentamiento de sequías.



Se propone el siguiente cronograma para el cumplimiento y desarrollo de la hoja de ruta:

Tabla 93. Cronograma propuesto para el cumplimiento y desarrollo de la hoja de ruta.

FECHA	HITO
01/01/24	INICIO DEL PROYECTO
01/09/24	ANÁLISIS ANTECEDENTES Y OPERACIÓN ACTUAL
01/11/24	ACERCAMIENTOS ENTIDADES NACIONALES E INTERNACIONALES
01/12/24	DEFINICIÓN HOJA DE RUTA
01/03/25	DEFINICIÓN ACTORES PARA IMPLEMENTACIÓN
01/04/25	CONTRATACIÓN DE CONSULTORÍAS Y FACTIBILIDADES
01/05/25	AJUSTES EN LA OPERACIÓN
01/06/25	AJUSTES EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS
01/10/25	CONTRATACIÓN DISEÑOS
01/03/26	CONTRATACIÓN OBRAS
01/10/26	INICIO OBRAS

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

INFORME

La hoja de ruta constituye una línea de tiempo que representa un plan de acción que se ha desarrollado desde inicio de 2024 como se presentan a continuación:

Figura 50. Línea de tiempo plan de acción.



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.

5.2.2. Avances en Alternativa Tominé

Este indicador mide el análisis o diagnóstico de alternativas jurídicas, financieras y técnicas para implementar la mejor alternativa que permita a la EAAB-ESP incluir el embalse de Tominé como una alternativa para el abastecimiento de la ciudad de Bogotá. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

Se llevó a cabo un análisis preliminar de la viabilidad de las obras para construir una tubería que permita conducir el agua cruda almacenada en el embalse de Tominé a la planta de tratamiento Tibitoc, encontrándose factible hacerlo.

Igualmente, se han realizado varias mesas de trabajo con el Grupo de Energía de Bogotá para entender las actividades administrativas, de mantenimiento y de operación del embalse de Tomine, y los costos de su implementación.

5.2.3. Avances en Alternativa Chingaza II

Este indicador mide el avance en el diagnóstico de alternativas ambientales para construcción de Chingaza 2 radicado ante la ANLA. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

A la fecha se cuenta con la actualización de la demanda y la oferta del recurso hídrico, fuentes de agua superficial utilizadas en los sistemas de abastecimiento

actuales, los proyectos de ecoeficiencia de las actividades que realiza la EAAB-ESP en materia de los servicios de acueducto y alcantarillado pluvial y sanitario, economía circular que permiten disminuir la demanda y aumentar la oferta y el diagnóstico ambiental de alternativas DAA (Chuza Norte, embalse La Playa y Chingaza Sureste) que permite iniciar el proceso de viabilidad ambiental de las obras de expansión del sistema Chingaza, (Chingaza II).



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



6 PONER EN MARCHA LA ECONOMÍA CIRCULAR EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL

6.1. MATERIALIZACIÓN DE LA HOJA DE RUTA DE ECONOMÍA CIRCULAR 2024-2035

6.1.1. Implementación de acciones del corto plazo economía circular

Este indicador mide el seguimiento al avance de la implementación de las actividades producto de la Hoja de Ruta (HdR) de Economía Circular de la EAAB-ESP.

La EAAB-ESP cuenta con un diagnóstico de circularidad, una Hoja de Ruta de Economía Circular y unos indicadores de circularidad ya definidos, los cuales trazan el recorrido que la Empresa debe realizar para hacer una transición hacia un modelo de gestión circular para los servicios de acueducto y alcantarillado. Es por lo anterior, que para implementar la hoja de ruta y a la vez aportar a la lucha contra el cambio climático, así como en un futuro lograr que los materiales, el agua y la energía que utiliza la Empresa sean menos costosos ambiental y operativamente, se cuenta con un marco de monitoreo y evaluación de indicadores con el fin de lograr que al año 2050 se logren los siguientes objetivos de impacto: i) Mejorar las prácticas de sus operaciones para alcanzar el 50% de circularidad de materiales, ii) Incrementar el abastecimiento energético de sus operaciones a partir de FNCER para alcanzar el 100% de circularidad de energía y avanzar en la eficiencia energética y iii) Mejorar la eficiencia de las operaciones de la Empresa para alcanzar el 100% de circularidad de agua.

En consecuencia, la Hoja de Ruta tiene unos escenarios para el corto (2024 – 2028), mediano (2028 – 2035) y largo plazo (2035-2050).

Las actividades a desarrollar en la línea de materiales principalmente se encaminan a que las compras y la contratación incorporen criterios de Economía Circular en materiales priorizados y que se aumente el porcentaje de recuperación de insumos y activos a través de iniciativas que genere ingresos y ahorros; en energía a diseñar una estrategia de autogeneración, aprovechamiento energético y reducción de combustibles fósiles en las operaciones de la Empresa y en agua a elaborar un modelo económico para el reúso de agua tratada en la cadena de servicio de la EAAB-ESP, mejorar el porcentaje de circularidad de las entradas de agua.



Dado lo anterior, en el segundo semestre de 2024 se avanzó en diferentes acciones planteadas en la hoja de ruta. A continuación, se relacionan algunas actividades destacadas:

- Actualización del manual de contratación y compras, incorporando criterios de economía circular.

- Gestión de cuatro proyectos clave, actualmente en fase de revisión e identificación de viabilidad, que incluyen:

  - ✓ Implementación de instrumentos financieros para establecer tarifas de inversiones ambientales en la cuenca alta del río Bogotá, en el área de influencia de la planta de potabilización Tibitoc.
  - ✓ Implementación de sistemas de captación de aguas lluvias en las sedes de la EAAB-ESP.
  - ✓ Seguimiento a vertimientos de usuarios no residenciales al sistema de alcantarillado de Bogotá, con identificación de descargas en las cuencas Salitre, Fucha y Tunjuelo, y monitoreo en tiempo real de la red de alcantarillado local.
  - ✓ Gestión circular de dotaciones y equipos de protección personal (EPP).

Adicionalmente, en 2024, se gestionó 25.190,95 toneladas de biosólido generado en la Planta de Tratamiento de Agua Residual El Salitre, tratándolo mediante la técnica del compostaje en el marco del contrato de prestación de servicios No. 1-05-24100-1422-2023.

Derivado de las acciones ejecutadas en el marco de la implementación de las actividades de corto plazo relacionadas con la hoja de ruta economía circular, se reporta con corte a diciembre de 2024 un avance del 9,77% frente a la meta planificada para el período 2024-2028 (100%).

Tabla 94. Cumplimiento indicador estratégico 6.1.1. Implementación de acciones del corto plazo economía circular.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
6.1.1. Implementación de acciones del corto plazo economía circular	%	10	9,77	**97,7**

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.



6.1.2. Recuperación de insumos y activos que generen ingresos y ahorros

Este indicador mide la circularidad en la gestión de los materiales utilizados por la EAAB-ESP para la prestación de sus servicios de acueducto y alcantarillado. Este indicador se enfoca en maximizar la recuperación y reutilización de materiales y activos, generando beneficios económicos y ambientales, así como ahorros operativos para la Empresa.

Durante 2024, se logró un avance significativo al establecer la línea base para este indicador, empleando los datos de la vigencia 2023, definiendo así que el 6,96% de los ingresos corrientes de la EAAB-ESP provienen de entradas y salidas circulares. Este resultado representa un importante paso hacia la transición de la Empresa a un modelo de gestión circular, ya que permite identificar oportunidades para cerrar ciclos de materiales y optimizar recursos.

Este indicador refleja la relación entre los materiales empleados por la EAAB-ESP, tanto de origen virgen, que no han sido utilizados previamente en otros procesos, representados con una circularidad del 0% y, los materiales circulares que son aquellos que han sido reutilizados o provenientes de procesos de remanufactura, donde su porcentaje de circularidad corresponde al porcentaje recuperado del ciclo anterior. De esta forma, el indicador permite correlacionar las acciones de cierre de ciclo realizadas por la Empresa con los ingresos generados.

En comparación con el 5,22% registrado en 2022, este avance del 6,96% evidencia el esfuerzo continuo de la EAAB-ESP en la implementación de su Estrategia de Economía Circular y, se atribuye se atribuye principalmente al mayor aprovechamiento de biogás en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) El Salitre y a la gestión eficiente de diversos residuos generados.

El logro de definición de esta línea base brinda a la EAAB-ESP una herramienta clave para monitorear su progreso en el tiempo, priorizar acciones estratégicas y alinear sus esfuerzos con los objetivos de circularidad definidos en su Hoja de Ruta de Economía Circular. Además, se refleja el compromiso de la Empresa con la sostenibilidad y la resiliencia frente a los desafíos globales de circularidad, considerando que, según el sexto informe anual de la Brecha de Circularidad, la circularidad mundial en 2023 fue del 7,2%, frente al 9,1% registrado en 2018.

Tabla 95. Cumplimiento indicador estratégico 6.1.2. Recuperación de insumos y activos que generen ingresos y ahorros.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
6.1.2. Recuperación de insumos y activos que generen ingresos y ahorros	%	LB	6,96	100

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro.



6.1.3. Biosólidos gestionados con enfoque de circularidad

Este indicador mide la cantidad de toneladas de biosólidos tratados anualmente mediante procesos como el secado térmico e incineración, implementados en el Piloto deshidratador de biosólidos de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Salitre. Este proyecto está diseñado para fomentar la circularidad en la gestión de biosólidos, promoviendo su aprovechamiento y minimizando los impactos ambientales asociados a su disposición.

Este indicador contribuye a la Empresa a incorporar los principios de la Economía Circular en sus operaciones, mejorando la sostenibilidad de la gestión de residuos generados durante el tratamiento de aguas residuales.

En 2024, la meta para este indicador fue de cero (0) toneladas tratadas, ya que el piloto deshidratador de biosólidos se encuentra en proceso de construcción. Sin embargo, se lograron avances significativos durante el año, incluyendo la continuidad en la construcción del piloto y la implementación de mejoras al diseño inicial. Estas mejoras fueron desarrolladas en colaboración con la supervisión científica, la supervisión técnica de la EAAB-ESP, el contratista de obra y la interventoría, garantizando la calidad y viabilidad del proyecto.

Se prevé que la operación del piloto deshidratador inicie en el primer trimestre de 2025. Los avances realizados en 2024 son esenciales para asegurar el cumplimiento de los objetivos del indicador y consolidar un modelo de gestión de biosólidos con enfoque de circularidad, alineado con los principios de sostenibilidad ambiental de la Empresa.

6.1.4. Implementación del programa de pago por servicios ambientales y articulación con la tarifa de inversiones ambientales

Este indicador mide la implementación de una estrategia de Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) a través de esquemas de pagos por servicios ambientales (PSA).

Este indicador impulsa un esquema financiero innovador para proteger y regenerar los ecosistemas estratégicos en la cuenca alta del río Bogotá; a través de un programa de Pagos por Servicios Ambientales (PSA) orientado a resultados, se promueve la conservación, restauración y regeneración de áreas clave para la sostenibilidad hídrica y la biodiversidad.

El programa busca articular esfuerzos entre actores clave y canalizar recursos hacia soluciones basadas en la naturaleza, mitigando problemáticas como la expansión agrícola descontrolada, la extracción minera y la pérdida de servicios ecosistémicos. Además, integra instrumentos económicos existentes para mejorar la regulación hídrica y garantizar beneficios ambientales y sociales a largo plazo. En 2024, aunque no se estableció una meta específica, se avanzó significativamente en la formulación del proyecto para cumplir los objetivos en 2025. Estas acciones incluyeron el análisis para iniciar los procesos de:

- Fortalecimiento de capacidades técnicas y operativas locales.
- Diseño de un piloto de tarifa ambiental.
- Generación de insumos para estructurar un modelo sostenible.

Asimismo, se lideraron reuniones estratégicas con organizaciones internacionales, academia y autoridades ambientales para consolidar el esquema financiero y normativo que respalde su implementación. Este esfuerzo reafirma el compromiso con la sostenibilidad ambiental, promoviendo la gestión circular, la protección de los recursos hídricos y el equilibrio ecológico en el territorio.



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



7 FORTALECER LA CULTURA Y EL DISEÑO ORGANIZACIONAL

7.1. MODERNIZACIÓN EMPRESARIAL

7.1.1. Nivel de avance en la definición e implementación del proyecto de modernización Empresarial

Este indicador mide el cumplimiento de ocho (8) hitos para avanzar en la definición e implementación del proyecto de modernización Empresarial para el fortalecimiento de la cultura y el diseño organizacional. Para 2024, se programó el cumplimiento de tres (3) de los ocho (8) hitos que componen el proyecto de modernización Empresarial de la EAAB-ESP, es decir, la meta por cumplir era del 37,5% de los hitos. Estos son: i) Proyecto Formulado, ii) Vigencias futuras aprobadas y iii) Contrato firmado e iniciado.

En 2024, se realizó una propuesta de diagnóstico para la evaluación de procesos, procedimientos y adaptación estructural, articulada con la planta de cargos y consecuente manual de funciones; esto de cara a la implementación de una estructura adecuada y pertinente para la adopción de un modelo de operación que permita el cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel empresarial y distrital, asociados a la optimización de recursos y mejora en la eficiencia operacional en la prestación de los servicios a cargo de la Empresa.

El contrato hace referencia a una consultoría de diagnóstico y formulación de un nuevo modelo de operación y estructura orgánica para la EAAB-ESP, teniendo en cuenta las necesidades vigentes en la operación, las cuales demandan la adaptación de los componentes corporativos, para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos a cargo de la Empresa. Esto implica la modernización de su estructura, procesos y esquemas de funcionamiento, que permitan alcanzar mayores niveles de competitividad, eficiencia, innovación, crecimiento y creación de valor público.

En ese sentido, se adelantaron las gestiones necesarias para dar inicio formal al proyecto de modernización con los hitos programados para 2024:

- **Proyecto Madurado:** Se definieron los componentes y características de la consultoría a contratar, así como el alcance y productos que se esperan.

- **Vigencias futuras aprobadas:** Con la definición del componente presupuestal para la ejecución del proyecto de modernización, se gestiona la aprobación

de vigencias futuras ante la Junta Directiva de la EAAB-ESP, mediante Acuerdo 199 del 30 de septiembre de 2024 se formaliza la aprobación.

- **Contrato firmado e iniciado:** Contando con las vigencias futuras aprobadas, se surtió los trámites necesarios para dar inicio al proceso de contratación de la consultoría para el diagnóstico y formulación del nuevo modelo de operación y estructura orgánica para la Empresa así:

  - ✓ El 13 de noviembre de 2024 se publican los términos de referencia del proceso contractual en prensa y en página web.
  - ✓ Se recibieron observaciones por parte de oferentes, contestadas en debida forma entre el 25 y el 29 de noviembre de 2024.
  - ✓ El 4 de diciembre de 2024 se llevó a cabo la audiencia de presentación de ofertas y cierre del proceso, recibiéndose oferta de nueve (9) empresas.
  - ✓ El 16 de diciembre de 2024, el comité evaluador publicó el segundo informe de evaluación para que los oferentes realizaran observaciones y subsanaciones.
  - ✓ El 19 de diciembre de 2024 se realizó audiencia de apertura de sobres económicos sobre la cual el Comité respondió las observaciones presentadas por los oferentes. Posteriormente, realizó evaluación económica.
  - ✓ El comité evaluador emitió recomendación de adjudicación el 20 de diciembre de 2024, la cual fue aceptada por la Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa.
  - ✓ El 27 de diciembre de 2024 se suscribió el contrato de Consultoría No 1-02-14600-1855-2024 con el contratista Unión Temporal Acueducto de Bogotá.

Conforme lo descrito, se cumplieron los dos primeros hitos definidos para la vigencia 2024; sin embargo, en el hito 3 se logró hasta la suscripción del contrato, ya que las pólizas se encuentran en aprobación para dar inicio en enero de 2025. Por lo expuesto, el indicador obtuvo un resultado de 31,25% para 2024.

Tabla 96. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.1.1. Nivel de avance en la definición e implementación del proyecto de modernización Empresarial.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
7.1.1. Nivel de avance en la definición e implementación del proyecto de modernización Empresarial	%	37,5	31,25	**83,33**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

7.2. FORTALECIMIENTO DEL SUG

7.2.1. Índice de actualización documental del SUG

Este indicador mide el grado de actualización de los documentos del Sistema Único de Gestión (SUG) a través de la metodología BPMN y posteriormente publicado en el aplicativo mapa de procesos de la EAAB-ESP.

Para ello, se estableció una metodología para definir la ruta crítica de priorización para la actualización documental del Sistema único de gestión (SUG), la cual se aplicó a cada proceso y una vez analizado cada documento se ponderó una calificación para establecer el grado de criticidad de la actualización y su prioridad.

Para definir la ruta crítica, se delegaron analistas para realizar acompañamiento a los procesos de la EAAB-ESP (36 mesas de trabajo: 2 mesas de trabajo por proceso), con el fin de asegurar la aplicación correcta de la metodología, que contó con cuatro (4) criterios: i) Salidas, ii) Impacto, iii) Análisis del proceso y iv) Nivel de actores, con una escala de 1 a 5, siendo 1 muy bajo y 5 muy alto, y se ponderó la calificación de 1 a 100, donde a mayor puntaje mayor es su prioridad.

Una vez finalizado el ejercicio de calificación, se realizó la consolidación de las calificaciones para establecer la ruta crítica de priorización de todos los documentos del SUG, con lo cual se inició la revisión y ajuste documental en el mes de octubre 2024 y se tiene previsto un horizonte de proyecto que finalice en 2027. La actualización documental se está realizando bajo el lineamiento BPMN en la aplicación Visio de Microsoft Office, la cual ya estaba disponible en la EAAB-ESP y permite la interoperabilidad con otras herramientas, con el fin de implementar futuras automatizaciones de proceso.

Durante el período octubre – diciembre de 2024 se analizaron 376 documentos con la finalidad de definir su racionalización y actualización a partir de la nueva metodología.

Tabla 97. Documentos analizados por proceso del SUG 2024.

PROCESO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	FORMATO	INSTRUCTIVO	MANUAL	PROCEDIMIENTO	TOTAL
Direccionamiento Estratégico y Planeación		17	47	1	29	94
Evaluación Independiente		3				3
Gestión Ambiental		16	1		2	19
Gestión Comercial		14	8		3	25

PROCESO	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	FORMATO	INSTRUCTIVO	MANUAL	PROCEDIMIENTO	TOTAL
Gestión Contractual		19	3		2	24
Gestión de Mantenimiento, Calibración, Hidrometereología y Ensayo		25	31		5	61
Gestión de Servicios Administrativos		1				1
Gestión de TIC		1	1		1	3
Gestión del Talento Humano		31			3	34
Gestión Documental		19	2		2	23
Gestión Financiera		4	4	1	11	20
Gestión Predial		54	9		4	67
Servicio Acueducto	1					1
Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial	1					1
Gestión de Pérdidas de Agua						
Total general	**2**	**204**	**106**	**2**	**62**	**376**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 98. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.2.1. Índice de actualización documental del SUG.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
7.2.1. Índice de actualización documental del SUG	%	8	13,04	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



7.3. PREPARACIÓN PARA RESPONDER ANTE SITUACIONES DE DESASTRE, CONTINGENCIAS Y EMERGENCIAS

7.3.1. Actualización y divulgación del Plan de Gestión de Riesgos

Este indicador mide el grado de avance en las actividades formuladas de revisión y socialización de las estrategias organizacionales para manejar situaciones de emergencia, así como la difusión del Plan de Gestión de Riesgos para mitigar impactos negativos ante desastres, contribuyendo a una respuesta organizada y eficiente frente a posibles escenarios de riesgos.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 2157 de 2017 "Por medio del cual se adoptan las directrices generales para la formulación y ejecución del plan de gestión del riesgo de desastres en las entidades públicas y privadas, en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012", la EAAB-ESP ha venido avanzando en la actualización del Plan de Gestión de Riegos de Desastres (PGRD) y los Planes de Emergencia y Contingencia (PEC´S) asociados a éste, por lo cual, se realizó el levantamiento de información en visitas de campo a las diferentes sedes de la Empresa y se construyeron versiones preliminares de estos instrumentos, los cuales incluyen los insumos que las diferentes áreas remitieron, como parte del trabajo articulado al interior de la Empresa.

Los PEC'S actualizados fueron aprobados el 17 de julio del 2024 en el Comité Corporativo de Emergencia (COE) y se realizó su cargue en el Sistema Único de Información (SUI), acorde con lo establecido en la Resolución SSPD-20161300062185 DE 2016. Igualmente, estos instrumentos fueron socializados en el Comité Corporativo de julio 2024 para conocimiento de los Gerentes y se publicaron en la intranet de la empresa para su consulta.

Así mismo, el 19 de diciembre del 2024 fue divulgado el PGRD actualizado a todas las gerencias, a través del memorando 1250001-2024-0234, con la finalidad de recibir retroalimentación o comentarios que permitan seguir fortaleciendo el instrumento y la Gestión de Riesgos en la EAAB-ESP. En este sentido, el PGRD y los PEC´s, por su solicitud fueron remitidos a la Unidad Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres (UNGRD) el 10 de diciembre de 2024, para recibir acompañamiento en la actualización y comentarios para su fortalecimiento.

Por otro lado, en el marco de la divulgación de los instrumentos para la Gestión del Riesgo de la EAAB-ESP, durante el segundo semestre de 2024, se coordinó y desarrolló el 9 de agosto la conferencia magistral "Gestión del Riesgo de Desastres: Una revisión del pasado, presente y futuro", dictada por el experto Didier Ferney Pedreros Vega, en la cual se realizó una revisión a la evolución histórica, técnica y normativa de la gestión del riesgos, el abanico de riesgos y los instrumentos que debe contemplar la Empresa para mitigarlos y como avanzar en su mejoramiento. Esta conferencia se encuentra publicada y disponible para consulta de todos los grupos de interés de la EAAB-ESP en el Youtube de la Empresa, como parte de su proceso de Gestión del Conocimiento, en el siguiente enlace https://youtu.be/HeRBCeHelF8?si=ucUtNR56NFNl_QhV.

Finalmente, el 5 de noviembre de 2024 se llevó a cabo una jornada de sensibilización por parte de especialistas del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER) para todos los servidores y contratistas de la EAAB-ESP, con el fin afianzar el conocimiento del personal ante la identificación de posibles riesgos de desastres y la preparación que como Empresa de Servicios Públicos debemos consolidar para actuar ante un hecho inesperado.

Tabla 99. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.3.1. Actualización y divulgación del Plan de Gestión de Riesgos.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
7.3.1. Actualización y divulgación del Plan de Gestión de Riesgos	Unidad	1	1	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

7.3.2. Avance en la formulación y divulgación del Plan de Continuidad de Negocio

Este indicador mide el avance en el cumplimiento de las actividades para la formulación, actualización y divulgación del Plan de Continuidad del Negocio, el cual permitirá el diseño de procesos y procedimientos para asegurar que la Empresa pueda mantener sus operaciones clave durante crisis o situaciones adversas. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades.

Para ello, se realizó análisis de las necesidades para iniciar con la construcción del Plan de Continuidad del Negocio. Resultado de este análisis se identificaron las actividades necesarias a desarrollar, las cuales quedaron aprobadas por el Comité Corporativo en el marco de la reformulación del cronograma del Plan de Cambios de Continuidad del Negocio de la EAAB-ESP, cuyo objetivo es integrar

este plan con el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres (PGRD) de la Empresa, fortaleciendo así la alineación y la coherencia entre ambos instrumentos.

Durante el último cuatrimestre de 2024 se realizó un estudio de mercado con 9 empresas, las cuales remitieron una propuesta para realizar el diagnóstico del estado actual de los instrumentos de Gestión del Riesgo de Desastres en la EAAB-ESP en todas sus sedes operativas y administrativas, con el fin de identificar oportunidades de mejora, definir un plan de acción para disminuir las brechas detectadas y generar recomendaciones para su implementación. El desarrollo de este ejercicio permitirá actualizar el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres para Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP) y construir el Plan de Continuidad del Servicio de la EAAB-ESP, en los cuales se asegure una gestión adecuada de la Empresa para enfrentar emergencias en todo tipo de escenario de manera eficiente y sostenible, sin que se altere la prestación del servicio de la Empresa.



7.4. CULTURA DE INNOVACIÓN

7.4.1. Índice de Innovación Pública Bogotá

Este indicador es el resultado de la medición del índice de Innovación Pública que realiza la veeduría Distrital y se obtiene a partir del diligenciamiento del

cuestionario de índice de Innovación Pública-IIP emitido por la Veeduría Distrital. Este indicador no tenía definida meta para 2024; no obstante, se realizaron actividades en Innovación y Gestión de Conocimiento, mediante el desarrollo de acciones establecidas en:

- Plan de acción del indicador estratégico IIP (Índice de Innovación Pública Bogotá) de la Empresa.
- Ejecución de la Política y proceso de Gestión de Conocimiento y la Innovación -GCI de la EAAB-ESP.

Con base en lo anterior y de acuerdo con los resultados del índice IIP del año 2023, se analizaron los resultados y se proyectaron actividades para el cierre de brechas establecidas en el plan de acción del indicador, con el propósito de incrementar el puntaje del índice de innovación pública (IPP) de acuerdo con las metas establecidas en el Plan General Estratégico 2024-2028.

A continuación, se relacionan los avances y resultados de las actividades establecidas en el plan de acción 2024 para el índice de Innovación Pública Bogotá.

Tabla 100. Avances y Resultados del plan de acción del indicador estratégico "Índice de Innovación Pública Bogotá" año 2024.

Nombre de la actividad	Meta	Avances y resultados
Consolidar las oportunidades de mejora identificadas de acuerdo con los resultados del índice de innovación pública vigencia 2023	Informe con la relación de las oportunidades de mejora del índice	Se generó un informe consolidando las oportunidades de mejora para el índice de Innovación Pública, de acuerdo con la reunión efectuada entre la Veeduría Distrital y la EAAB-ESP del 27 de agosto de 2024, como se ilustra a continuación: 
Actualizar el micrositio innova en la EAAB-ESP en la sección de transparencia de la página web de la EAAB-ESP, con la generación e inclusión de publicaciones de investigaciones aplicadas o	Micrositio actualizado	En 2024, se generó el micrositio INNOVA en la EAAB-ESP, así como su actualización y publicación en la página de la Empresa en la sección de transparencia. El micrositio es un espacio abierto para consulta de todo grupo de interés, en el cual, se relacionan las publicaciones generadas en investigaciones y proyectos de desarrollo y/o innovación que realiza la EAAB-ESP: Ruta de consulta: https://www.acueducto.com.co/ > Transparencia y acceso a la información pública > 9. Obligaciones de reporte de información específica por parte de la entidad > 9.3. Estudios, investigaciones y otras publicaciones > INNOVA A continuación, se ilustra el micrositio INNOVA en la EAAB-ESP

Nombre de la actividad	Meta	Avances y resultados
desarrollos o innovaciones.		

Fuente: Gerencia de Tecnología.

En el informe de oportunidades de mejora consolidadas en diciembre de 2024 para el índice de Innovación Publica, se proyectaron actividades a ejecutar para el año 2025:

Tabla 101. Oportunidades de mejora – actividades proyectadas 2025 para el cierre de brechas del indicador estratégico "Índice de Innovación Pública Bogotá".

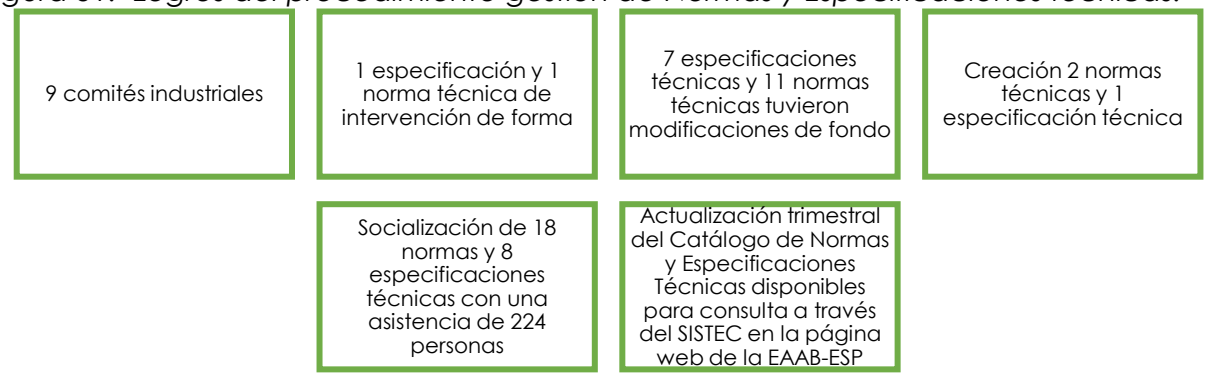
Nombre Actividad (oportunidad de mejora)	Meta/producto	Medio de Verificación
Diligenciamiento del índice de innovación Pública, de acuerdo con los requerimientos	índice de innovación pública diligenciado por la EAAB-ESP de acuerdo con el requerimiento	Pantallazo del índice de innovación pública diligenciado de acuerdo con el requerimiento
Consolidar acuerdos o convenios de proyectos de I+D+i que genere la EAAB-ESP con los diferentes grupos de interés	Listado de acuerdos y/o convenios de I+D+i	Documento en Excel con listado de acuerdos y/o convenios de I+D+i
Diseñar un canal de comunicación en temas de innovación donde la Empresa promueva la política de Gestión de Conocimiento y la Innovación con los proyectos de I+D+i planificados o ejecutados por la EAAB-ESP para retroalimentar con las iniciativas de la participación ciudadana en posibles mejoras con la innovación pública (cocreación) con algunos grupos de interés que promuevan la colaboración, la eficiencia y la transparencia en la gestión pública.	Diseño un canal de comunicación en temas de innovación	Documento Diseño un canal de comunicación en temas de innovación
Consolidación del portafolio de proyectos de I+D+i con la clasificación y beneficios de los proyectos de inversión que estén en el banco de proyectos o pruebas de nuevas tecnologías que contengan un enfoque de I+D+i relacionados con Acueducto y/o Alcantarillado y/o Saneamiento. (Planificados, en ejecución o terminados en la vigencia que requiere el índice)	Portafolio de proyectos de I+D+i	Portafolio de I+D+i

Fuente: Gerencia de Tecnología.

Por otra parte, en 2024 mediante la ejecución de la política y proceso de Gestión de Conocimiento y la Innovación-GCI de la EAAB-ESP se lograron los siguientes avances y resultados, los cuales aportan al indicador estratégico "Índice de Innovación Pública de Bogotá":

- Logros Gestión de Normas y Especificaciones Técnicas:

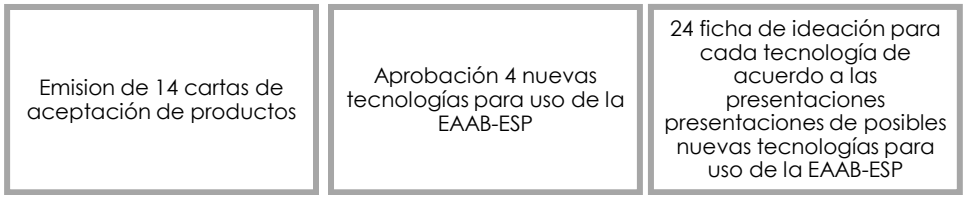
Figura 51. Logros del procedimiento gestión de Normas y Especificaciones técnicas.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

- Logros evaluación de productos y nuevas tecnologías para uso de la EAAB-ESP:

Figura 52. Logros del procedimiento evaluación de productos y nuevas tecnologías para uso de la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

- Proyectos de I+D+i en ejecución vigencia 2024:

  - ✓ Construcción de sistemas de cribado de lodos provenientes de los equipos presión succión para las zonas: Finalizado el 30/09/2024.
  - ✓ Proyecto aprovechamiento fotovoltaico: Construcción de sistema fotovoltaico de interconexión a la red on grid 850kw 440v trifásico. Parque fotovoltaico planta de tratamiento de agua potable el Dorado: En ejecución.
  - ✓ Construcción del piloto deshidratador de biosólido de la PTAR el Salitre: En ejecución.

- ✓ Seguimiento limnológico de la calidad de las fuentes de suministro de la EAAB-ESP: En ejecución.

- Avances y logros de la Investigación aplicada: Seguimiento limnológico de las fuentes de abastecimiento:

Figura 53. Logros investigación aplicada seguimiento limnológico.

8 informes técnicos y 8 Resumenes ejecutivos	Desarrollo de 2 índices bióticos integrados (IICA, IICE).	Identificación y cuantificación de 237 muestras de la comunidad del zooplancton de los embalses de abastecimiento	1 Tablero de control Bioindicadores actualizado a mayo 2024	1 Participación con ponencia en el Foro Distrital de agua para consumo humano
		1 artículo publicado en la Revista de la Academia de Ciencias Naturales: Aproximación a la biología de Procambarus clarkii en la Dársena de la planta Tibitoc (Zipaquirá, Colombia). 2024	1 Nota técnica para presentar en ACODAL sobre el proyecto de Limnología	

Fuente: Gerencia de Tecnología.

- Avances y logros en la cultura del compartir conocimiento:

Figura 54. Logros de las conferencias magistrales y de la Comunidad de práctica y aprendizaje.

19 intercambios de conocimiento con énfasis en algas y zooplancton. Comunidad de práctica y aprendizaje - Practica tutor- Aprendiz.



39 conferencias magistrales con la participación de 6.070 asistentes



Fuente: Gerencia de Tecnología.

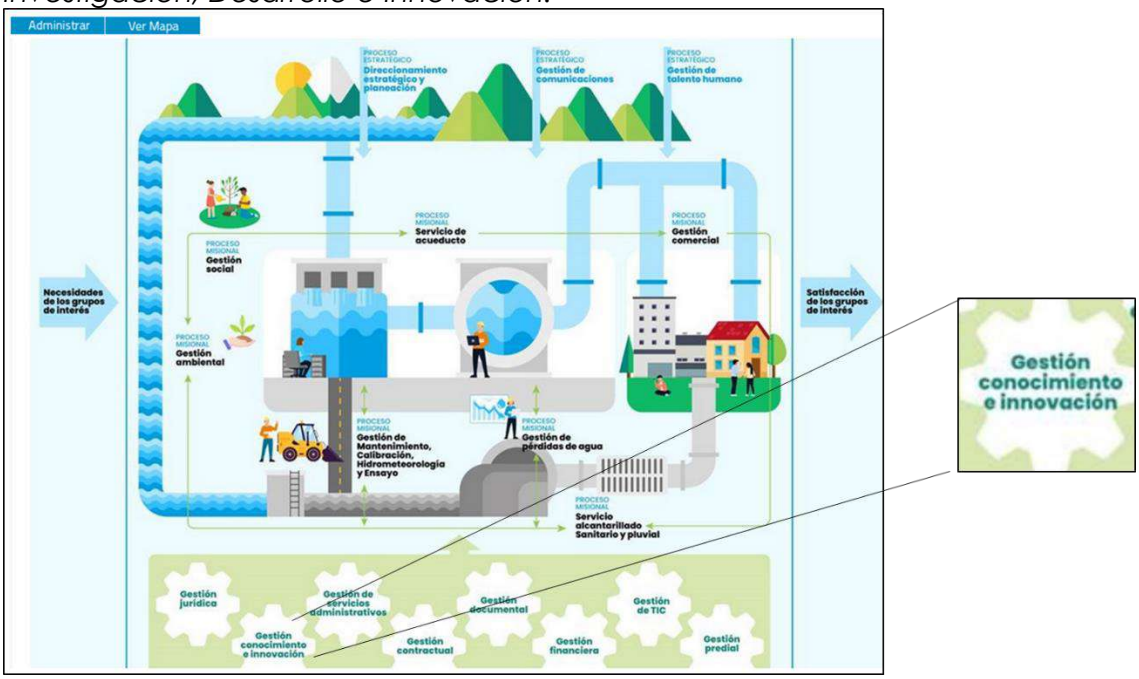
7.4.2. Avances en la cultura de Innovación

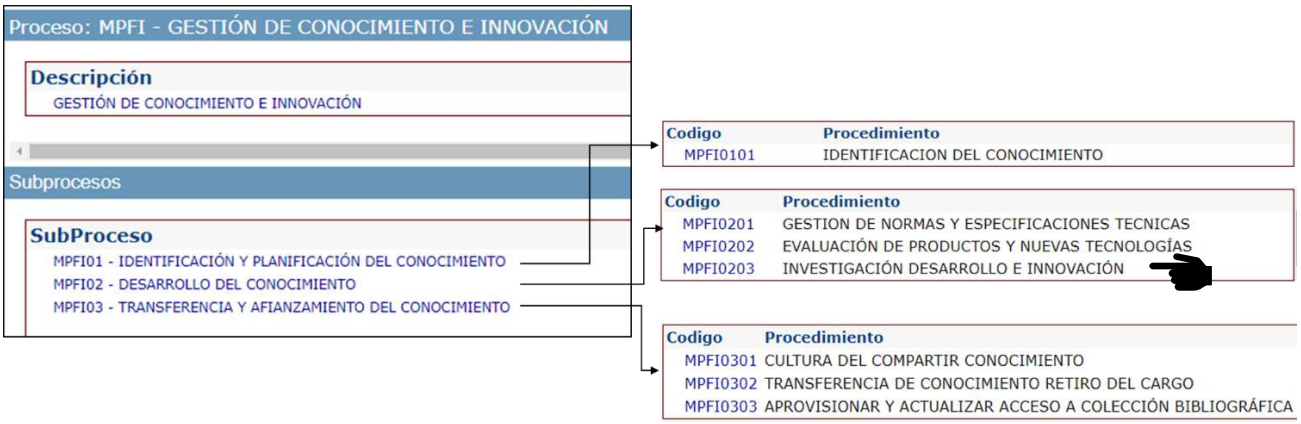
Este indicador mide el resultado de la medición de avances en la cultura de Innovación, mediante la implementación de metodología interna para la postulación de ideas innovadoras y para su evaluación para convertirse en iniciativas de innovación (incluido marco legal de Contratación que facilite la innovación.

INFORME

Como aporte al indicador, para 2024 la EAAB-ESP en el mapa de procesos cuenta con el procedimiento "Investigación, Desarrollo e Innovación", el cual tiene como objetivo "Evaluar las propuestas de Investigación, Desarrollo e innovación (I+D+i) para uso en los temas relacionados con los sistemas de acueducto y alcantarillado y actividades que apliquen a la gestión empresarial, para fortalecer los procesos aplicando nuevo conocimiento". Es de anotar que el procedimiento de Investigación, Desarrollo e Innovación, enmarcado en el subproceso de Desarrollo de Conocimiento del proceso de Gestión de Conocimiento y la Innovación del proceso de Gestión de Conocimiento y la innovación no considera el marco legal de contratación. A continuación, se relaciona la visualización del mapa de procesos y el procedimiento Investigación, Desarrollo e Innovación.

Figura 55. Localización en el mapa de procesos del proceso de GCI y del procedimiento Investigación, Desarrollo e Innovación.





Fuente: Gerencia de Tecnología.

Tabla 102. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.4.2. Avances en la cultura de Innovación.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
7.4.2. Avances en la cultura de Innovación	%	La EAAB cuenta con una metodología interna para la postulación de ideas innovadoras y para su evaluación para convertirse en iniciativas de innovación (incluido marco legal de contratación que facilite)	La EAAB cuenta con una metodología interna para la postulación de ideas innovadoras y para su evaluación para convertirse en iniciativas de innovación	100

Fuente: Gerencia de Tecnología.

7.5. DESARROLLO DE COMPETENCIAS CLAVE

7.5.1. Avance en el fortalecimiento del liderazgo

Este indicador mide el avance en el proceso de fortalecimiento de las competencias comportamentales del nivel directivo en el enfoque de liderazgo, frente al resultado de la evaluación de competencias generales del DASCD de los Empleados Públicos.

Con el cumplimiento del indicador se busca fortalecer la competencia de liderazgo en el equipo directivo de la Empresa, entendido que, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto 815 de 2018, esto permitirá "Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados", lo cual se alinea con lo establecido en el Plan General Estratégico 2024-2028.

En este sentido, a partir de los informes de Resultados de Evaluación de Competencias Comportamentales realizada en la plataforma del Departamento

Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD, a los Empleados Públicos nombrados en la EAAB-ESP desde el mes de mayo de 2020 a diciembre de 2024, que aún se encuentran vinculados en la Empresa; se define una muestra de sesenta (60) funcionarios, equivalente al 78,94% de los empleados públicos de la Empresa.

Sobre la muestra se pondera en una escala de 0 a 100 frente a la afinidad con seis (6) competencias comunes para directivos y asesores, con siete (7) competencias gerenciales para directivos y con cinco (5) para asesores.

En ese contexto, se estableció una línea base que define las competencias con puntación por debajo de 55 puntos, para así, establecer las aptitudes que se deben fortalecer mediante procesos de capacitación y entrenamiento a nivel individual y grupal.

En este sentido, a continuación, se muestra el resultado de este análisis para establecer la línea base que permitirá dar cumplimiento a la meta establecida en 2024:

Tabla 103. Evaluación Competencias Comunes DASCD. Decreto 815 de 2018.

Muestra	Aprendizaje Continuo	Orientación a Resultados	Orientación al Usuario	Compromiso con la Organización	Trabajo en Equipo	Adaptación al cambio
60	48,40	58,50	57,02	59,47	54,82	55,55

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Tabla 104. Evaluación Competencias Asesores DASCD. Decreto 815 de 2018.

Muestra	Confiabilidad Técnica	Creatividad e Innovación	Iniciativa	Construcción de relaciones	Conocimiento del entorno
10	65,90	57,60	55,20	62,30	53,40

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Tabla 105. Evaluación Competencias Gerenciales DASCD. Decreto 815 de 2018.

Muestra	Visión Estratégica	Liderazgo Efectivo	Planeación	Toma de Decisiones	Gestión del desarrollo de las personas	Pensamiento Sistémico	Resolución de Conflictos
50	55,32	52,38	58,80	60,82	55,90	53,84	58,54

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta el criterio de selección de competencias señalado, las cuales a su vez se caracterizan por relacionarse con el fomento del liderazgo, se determinaron las siguientes competencias significativas a intervenir:

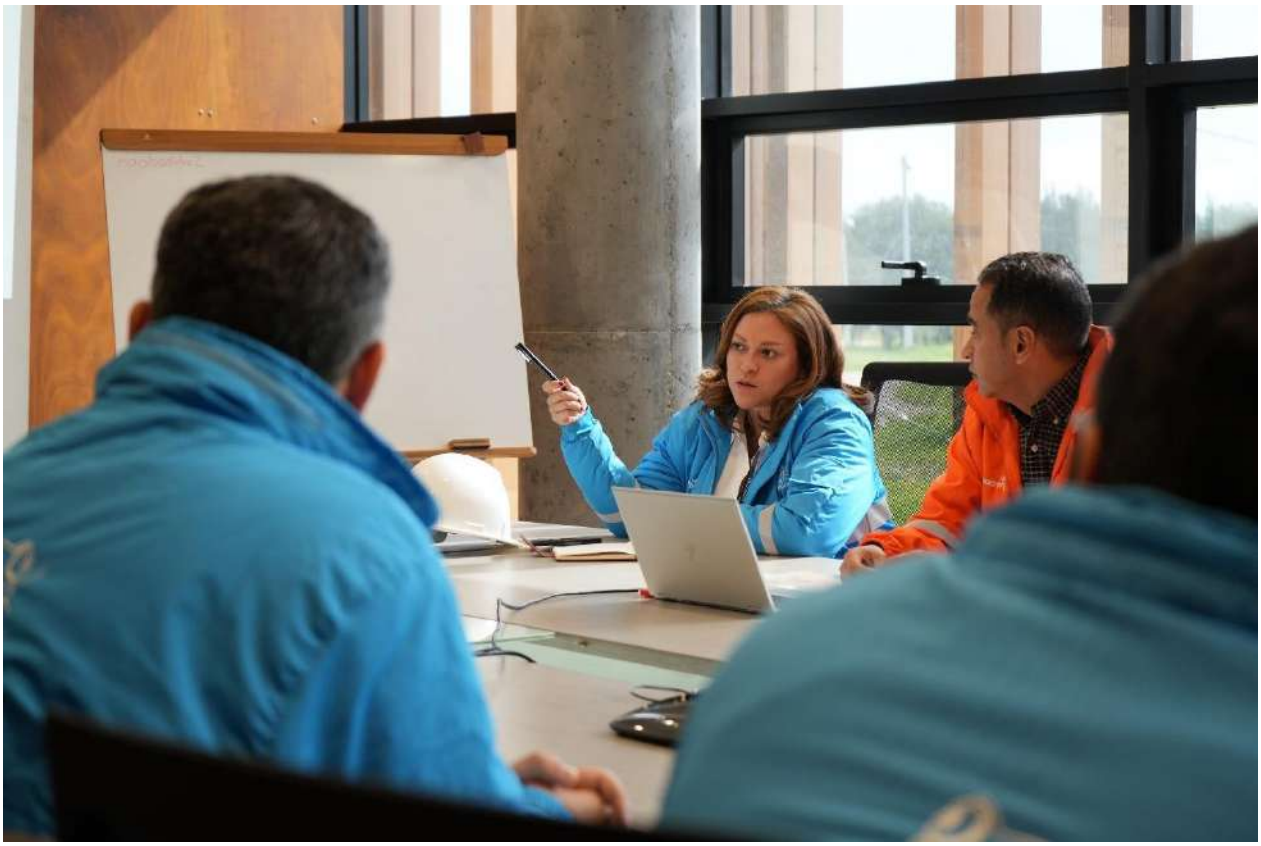
- Competencias comunes:

- ✓ Aprendizaje Continuo.
- ✓ Trabajo en Equipo.

- Competencias Gerenciales:

  - ✓ Liderazgo Efectivo.
  - ✓ Pensamiento Sistémico.

Se asume a su vez que el fortalecimiento y desarrollo de las habilidades escogidas, permitirá que en su conjunto se mejore la percepción en las otras habilidades que se analicen en posteriores mediciones.



Por lo anterior, se cumple con el indicador estratégico para la vigencia 2024, toda vez que se define la línea base de percepción de liderazgo en la EAAB-ESP, mediante los resultados de la evaluación de competencias generales del DASCD. Esta línea base, permitirá focalizar las acciones de capacitación encaminadas a fortalecer el liderazgo de nuestro nivel directivo.

Tabla 106. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.5.1. Avance en el fortalecimiento del liderazgo.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
7.5.1. Avance en el fortalecimiento del liderazgo	%	LB	55	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

7.5.2. Avance en la certificación de competencia laboral en personal operativo

Este indicador mide el avance del proceso de certificación de competencia laboral a todo el personal operativo emitido por el SENA. Este indicador se proyecta en concordancia con lo dispuesto en la Resolución 1076 de 2003, modificada mediante Resolución 1570 de 2004, la cual señala en el artículo 11:

> *"Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo (…) técnico-operativo deberán estar certificados en su respectivo oficio, (…)," (subraya fuera del texto); a su vez el artículo 12 indica que: "(…) las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deberán exigir a los trabajadores que pretendan vincular a cargos de responsabilidad administrativas o técnico-operativa, la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar, expedido por una institución de educación legalmente constituida." (subraya fuera de texto).*

En ese sentido, la Empresa ha efectuado un estricto cumplimiento a la verificación de requisitos para el proceso de vinculación de los cargos operativos, por lo cual, se ha validado que el personal cumpla con el certificado o diploma en la especialidad requerida para el cargo conforme lo contempla el Manual de Funciones en el momento de su contratación y se ha dado gestión a lo pertinente para que los trabajadores se actualicen en los procesos de certificación. Lo anterior, con el fin de asegurar que todos los trabajadores se encuentren calificados para desempeñar las labores propias de los cargos que ostentan.

De manera paralela, en aras de fortalecer el ciclo de talento humano, se han desarrollado procesos de formación complementaria, tecnológica y técnica profesional permanente y continua, a todo el personal que lo requiere, de acuerdo con las necesidades de promoción de los trabajadores. Además, se ha promovido la presentación y obtención de certificados o títulos en las especialidades requeridas, expedidos por una institución educativa legalmente

constituida como el SENA. Esto considerando que cada proceso académico incluye *per se*, el desarrollo de competencias laborales en la formación, asociados a esas mismas normas.

Por lo expuesto, en el marco del Plan Institucional de Capacitación de la EAAB-ESP, la Empresa asegura que todos los trabajadores operativos cuenten con certificación de competencias laborales, o que inicien el proceso de formación con el SENA. Para esto, a través del indicador estratégico se define un monitoreo constante que permita asegurar el cumplimiento del requisito de certificación en todos los trabajadores.



Este indicador tiene en cuenta las particularidades en la gestión del talento humano, es decir, la amplia planta de trabajadores operativos, las novedades administrativas como restricciones médicas ocupacionales, vacaciones, desvinculaciones, traslados, terminación de contratos a término fijo u obra o labor, entre otras. El proceso de certificación debe contemplar dinámicas operativas que se ciñen a la necesidad de asegurar la continuidad del servicio, con lo cual la programación de los espacios de formación debe ser concertada con cada área operativa, para no afectar la prestación de los servicios.

INFORME

En virtud de lo señalado, a partir de la información registrada desde el año 2023, se tiene una línea base del 60% de los trabajadores operativos certificados en competencias de norma laboral, incluida la validación de los certificados o títulos en las especialidades requeridas con formaciones técnicas profesionales, tecnológicas o profesionales. Esto, sobre un total de 1.817 trabajadores operativos en mayo de 2024.

Con base en el análisis de cargos operativos a 31 de diciembre de 2024 se tiene un Total de Personal Operativo (TPO) de 1.845 trabajadores oficiales, de los cuales 231 trabajadores deben exceptuarse del proceso de certificación de competencias por características administrativas del cargo, situaciones médicas o de experiencia (Personal Operativo No Apto para Certificación Laboral – PONACL-), por lo cual el personal operativo a certificar corresponde a 1.614.

A partir de la información histórica de certificados en competencias de norma laboral anterior al 2023, incluida la validación de los certificados o títulos en las especialidades requeridas con formaciones técnicas profesionales, tecnológicas o profesionales, se tiene que el 62,45% de trabajadores operativos, es decir 1.008 trabajadores, cuentan con certificación para realizar sus labores.

Por otra parte, de la población que queda pendiente por certificar y validar, en la vigencia 2024 se certificaron y recertificaron a través del SENA, 508 trabajadores, equivalente a 580 certificaciones, de los cuales 85 fueron nuevos trabajadores operativos certificados. De igual forma, realizada la validación de los certificados o títulos en las especialidades requeridas con formaciones técnicas profesionales y tecnológicas de la información de la plataforma del SENA, del personal pendiente por certificar, se determinó que 47 trabajadores operativos poseen títulos con esta Institución. Por lo anterior, se complementan los 1.008 trabajadores con certificado previo, más los 85 trabajadores nuevos y los 47 que poseían diplomas vigentes con el SENA. Se obtiene así que el Total de Personal Operativo Certificado es de 1.140.

En concordancia la fórmula es:

CCLPO = (TPOC / (TPO – PONACL))* 100

CCLPO = (1.140 / (1.845 – 231)) * 100

CCLPO = **70,63%**

Por lo expuesto, se da cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2024 del indicador estratégico 7.5.2, correspondiente a aumentar al 70% el personal operativo certificado por norma de competencia laboral, en concordancia con lo establecido en la Resolución 1076 de 2003. Al corte se obtiene un porcentaje acumulado de 70,63%.

Es pertinente reiterar que, de conformidad con la normatividad aplicada, para el proceso de vinculación de los cargos operativos, se ha validado el cumplimiento de requisitos de los aspirantes en cuanto a la tenencia del certificado o diploma en la especialidad requerida para el cargo conforme lo contempla el Manual de Funciones en el momento de su contratación laboral, por lo que, la población certificada puede ampliarse a partir de la inclusión de la información académica y formativa reportada anualmente a través del SIDEAP.

Tabla 107. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.5.2.Avance en la certificación de competencia laboral en personal operativo.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
7.5.2. Avance en la certificación de competencia laboral en personal operativo	%	70	70,63	**100**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

7.6. EXCELENTES RELACIONES LABORALES Y UN GRAN AMBIENTE LABORAL

7.6.1. Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo

El clima laboral es fundamental para el éxito de cualquier organización. Un entorno de trabajo positivo no solo mejora la satisfacción y el bienestar de los trabajadores, sino que también incrementa la productividad, fomenta la colaboración y reduce la rotación de personal. Al entender y mejorar nuestro clima laboral, podemos crear un ambiente donde todos se sientan valorados y motivados para dar lo mejor de sí mismos, lo que redunda en mayor productividad.

Este indicador muestra la disminución del nivel de riesgo resultante de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo conforme los resultados de la aplicación de la herramienta de que dispone el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD).

INFORME

El instrumento, diseñado y estandarizado para el Distrito Capital, tiene como propósito identificar factores que afectan el entorno laboral, así como permitir la mejora continua en la calidad de vida de quienes integran la administración pública. La encuesta es una herramienta confidencial que permite al DASCD diagnosticar el clima laboral de cada entidad y área, estableciendo el nivel de riesgo existente y detectando oportunidades para construir planes de intervención en beneficio de la entidad y de la Ciudad.

El desarrollo de esta encuesta se ha llevado a cabo con un enfoque de confidencialidad y precisión. Cada servidor tiene la oportunidad de expresar sus percepciones y experiencias de manera anónima, lo que permite obtener un diagnóstico claro y detallado del clima laboral de la Empresa y del área. Este proceso es esencial para establecer el nivel de riesgo existente y detectar focos de acción en beneficio de la Empresa. Las características del instrumento son:

- **Individual y confidencial:** La encuesta es personal y toma aproximadamente 20 minutos; no existen respuestas correctas o incorrectas. Siempre se invita a responder con sinceridad.
- **Estructura de la encuesta:** Califica afirmación de situaciones que pueden suceder en el área de trabajo y la entidad.
- **Link único e intransferible:** Esta medición está habilitada únicamente para servidores públicos que tengan registrada una vinculación o contrato vigente en el Sistema de Información Distrital del Empleo y la Administración Pública - SIDEAP.
- **Envío por correo institucional y medios de comunicación interna de link de acceso:** A través del enlace https://bienestar.serviciocivil.gov.co/instrumentosmedicion

Considerando que la herramienta es administrada por el DASCD, la EAAB-ESP no tiene injerencia sobre los cronogramas de aplicación y solo hasta el 7 de noviembre de 2024 se lanzó la encuesta para la Medición de Clima Laboral y Ambiente Organizacional de las entidades distritales.

Bajo este contexto, resaltamos que el mínimo requerido por el DASCD, para la generación del informe de resultados es del 70% de los servidores de la entidad, lo que equivale a 2.932 de los 4.188 trabajadores habilitados en SIDEAP para la Empresa. Esta cobertura le permite al DASCD garantizar la generación de un informe completo y con datos confiables, que permitan la toma de decisiones informadas.

INFORME

Considerando el corto tiempo desde el lanzamiento de la encuesta, y la época del año en que se inicia la divulgación, se evidenció una baja cobertura en los servidores habilitados en la Empresa a corte 31 de diciembre de 2024. Por lo anterior, se están implementando las siguientes estrategias en procura de alcanzar el 70% de participación antes del 31 de enero de 2025, fecha estimada de cierre de la herramienta:

- Campaña interna para socializar con los servidores la importancia de diligenciar la encuesta.
- Trabajo articulado con la Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones para fortalecer el envío de las piezas gráficas al interior de la Empresa.
- Solicitud a Gerentes, Jefes de Oficina y Directores, para que se comunique claramente la importancia de esta encuesta y en qué medida los resultados permitirán diseñar acciones en beneficio de los servidores.

Con estas acciones, se espera alcanzar el mínimo requerido del 70% de participación, a efecto de contar con un informe completo y confiable, que defina la línea base para el cálculo del indicador en las vigencias 2026 y 2028, y para que en coherencia, se focalicen las intervenciones a desarrollar para la disminución del nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo.

Tabla 108. Cumplimiento Indicador Estratégico 7.6.1.Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
7.6.1. Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo	%	LB	ND	**ND**

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

INFORME



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Cuidamos
el **agua** para
cuidar de ti



8 ASEGURAR EL GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN

8.1. OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

8.1.1. Definición e implementación del plan de Gestión de Datos

Este indicador mide la definición del plan de la gestión de datos por parte de la EAAB–ESP.

La implementación de un modelo de gestión de datos requiere una serie de pasos fundamentales. Estos pasos incluyen un diagnóstico previo de las necesidades y capacidades tecnológicas de la organización, la adquisición de hardware y software, y la consultoría especializada para su configuración y puesta en marcha. Estos pasos son esenciales para garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales, asegurando que la infraestructura tecnológica sea adecuada, eficiente y esté alineada con las necesidades estratégicas de la organización.

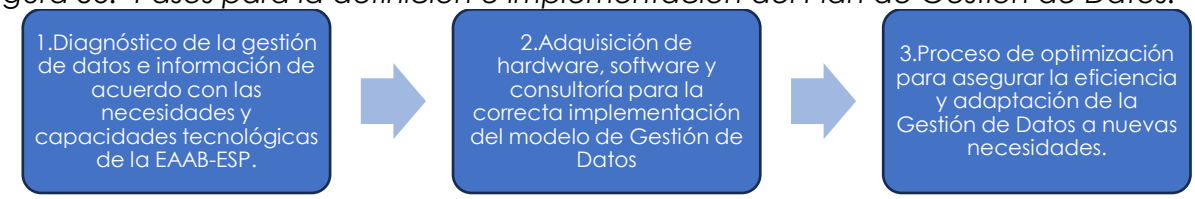
A partir de la implementación del plan de Gestión de Datos en la EAAB–ESP, se garantiza la gobernanza de la información. Este proceso integral abarca desde la captura inicial hasta el almacenamiento, procesamiento, análisis y disposición final de los datos. De esta manera, se establece una fuente única y fidedigna de información bajo la gobernanza de TI.

Para esta vigencia se han ejecutado las siguientes actividades:

- Definición del alcance y pasos para la implementación del Plan de Gestión de datos.
- Inscripción de ficha al Banco de Proyectos.
- Análisis de costos plurianuales para la implementación del Plan de Gestión de datos.
- Análisis de los flujos de información en los procesos misionales con el fin de mejorar la eficiencia, en la toma de decisiones y la calidad del servicio prestado.
- Modelo de Balance Hídrico (Fase inicial).

Como próximo paso se cuenta con la estructuración técnica del proceso para dar continuidad a la maduración del proyecto del plan de Gestión de datos.

Figura 56. Pasos para la definición e implementación del Plan de Gestión de Datos.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

Tabla 109. Cumplimiento Indicador Estratégico 8.1.1. Definición e implementación del plan de Gestión de Datos.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
8.1.1. Definición e implementación del plan de Gestión de Datos	%	10	10	**100**

Fuente: Gerencia de Tecnología.



8.2. TECNOLOGÍAS QUE IMPULSEN EL DOMINIO DE LA INFORMACIÓN

8.2.1. Definición del Ecosistema de Soluciones

Este indicador hace seguimiento a la definición del Ecosistema de Soluciones de la EAAB-ESP, entendida como la definición de sistemas para negocio transversales y únicos que sea estándares en la Empresa, evaluando el nivel de avance en el cumplimiento de las acciones establecidas para cada período.

La implementación de un Ecosistema de Soluciones de la EAAB–ESP busca resolver esta problemática mediante el cambio tecnológico, la unificación de sistemas y la estandarización de procesos. Esto permitirá optimizar la gobernanza de la información, garantizando su integridad, accesibilidad y seguridad. Al integrar todos los procesos en un solo sistema interconectado, se facilitará una toma de decisiones más eficiente, transparente y alineada con las necesidades de la organización, promoviendo así una mayor efectividad operativa y una mejor respuesta ante situaciones críticas.

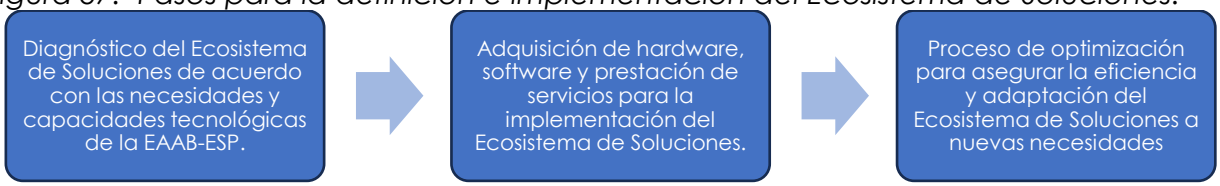
La gestión y gobernanza de la información en la EAAB–ESP enfrenta desafíos significativos debido a la dispersión de tecnologías obsoletas, sistemas no unificados y procesos poco estandarizados. Estos factores dificultan la integración de datos, la toma de decisiones oportunas y la eficiencia operativa en la organización. Además, la falta de manejo de la información compromete la transparencia, la seguridad de los datos y la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas.

Para esta vigencia se han ejecutado las siguientes actividades:

- Definición del alcance y pasos para la implementación del Ecosistema de Soluciones y capacidades tecnológicas.
- Inscripción de la ficha al Banco de Proyectos.
- Análisis de costos plurianuales para la implementación del Ecosistema de Soluciones.
- Definición de los lineamientos técnicos para la Arquitectura TI de Interoperabilidad entre Sistemas de Información de la EAAB-ESP.

Como próximo paso se cuenta con la estructuración técnica del proceso para dar continuidad a la maduración del proyecto.

Figura 57. Pasos para la definición e implementación del Ecosistema de Soluciones.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

Tabla 110. Cumplimiento Indicador Estratégico 8.2.1. Definición del Ecosistema de Soluciones.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
8.2.1. Definición del Ecosistema de Soluciones	%	10	10	**100**

Fuente: Gerencia de Tecnología.



8.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

8.3.1. Definición del modelo de seguridad de la información

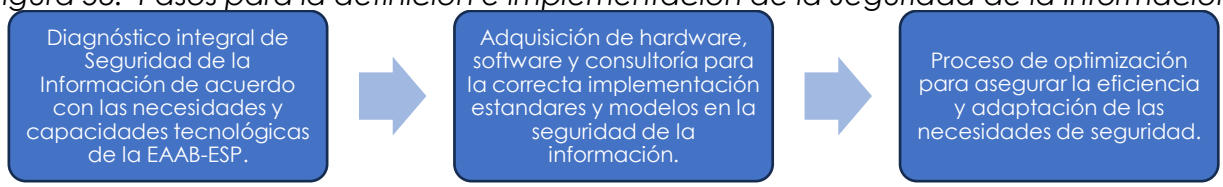
Este indicador hace seguimiento a la definición del modelo de seguridad de la información de la EAAB-ESP, evaluando el nivel de avance en el cumplimiento de las acciones establecidas para cada período.

La solución propuesta consiste en la implementación de un sistema robusto de gestión de la seguridad de la información en la EAAB–ESP, basado en la adopción de estándares y modelos internacionales que proporcionen un marco estructurado para la protección de los datos y la infraestructura tecnológica de la Empresa. La implementación se desarrollará en varias fases interrelacionadas para garantizar la máxima efectividad.
La implementación de seguridad de la información para la EAAB–ESP garantiza la gobernanza de la información, teniendo en cuenta que con los avances se protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la EAAB-ESP.
Para esta vigencia se han ejecutado las siguientes actividades:

- Definición del alcance y pasos para la implementación de Seguridad de la Información.
- Inscripción de la ficha al Banco de Proyectos.
- Análisis de costos plurianuales para la implementación de Seguridad de la información.
- Ejecución de ejercicio simulacro de amenaza de ciberseguridad, permitiendo detectar, mitigar y responder a las ciber amenazas frente al desarrollo de habilidades, aprendizaje practico y actualización constante.

Como próximo paso se cuenta con la estructuración técnica del proceso para dar continuidad a la maduración del proyecto.

Figura 58. Pasos para la definición e implementación de la Seguridad de la Información.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

Tabla 111. Cumplimiento Indicador Estratégico 8.3.1. Definición del modelo de seguridad de la información.

Indicador Estratégico	Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
8.3.1. Definición del modelo de seguridad de la información	%	15	15	**100**

Fuente: Gerencia de Tecnología.



INFORME

CONCLUSIONES

Este informe se realizó bajo los lineamientos del procedimiento MPEE0403P Elaboración de Informes de Gestión Corporativa y consolida el avance y ejecución del Plan General Estratégico 2024-2028 que reportó cada uno de los Gerentes Públicos en su rol de factores críticos de éxito de los 81 indicadores estratégicos del PGE 2024-2028 para la vigencia 2024, atendiendo lo requerido en el memorando interno 1210001-2024-0252. A continuación, se presenta el resumen del cumplimiento de los 81 indicadores estratégicos del PGE 2024-2028 para la vigencia 2024:

Tabla 112. Cumplimiento 2024 de los indicadores estratégicos del PGE 2024-2028.

Objetivo Estratégico		Estrategia		Indicador Estratégico		Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
1.	Consolidar la sostenibilidad empresarial	1.1	Desempeño financiero excelente	1.1.1	Ebitda	Mill $	1.033.143	1.065.031	100
				1.1.2	Endeudamiento	Veces	2,83	1,80	100
				1.1.3	Índice de cartera misional	%	5	4,6	100
		1.2	Aumento del horizonte del abastecimiento	1.2.1	Aumento de los caudales concesionados del sistema de abastecimiento de la Empresa	m3/s			NA
				1.2.2	Definición del plan de sequía	%			NA
				1.2.3	Aumento de la oferta del sistema de abastecimiento de la Empresa	m3/s			NA
		1.3	Adaptación y mitigación al cambio climático	1.3.1	Adquisición de hectáreas en áreas de interés estratégico del recurso hídrico	Hectáreas	200	311,894	100
				1.3.2	Implementación de acciones de Soluciones Basadas en la Naturaleza (SbN)	Hectáreas	25	36,47	100
				1.3.3	Implementación de medidas de adaptación en el sistema hídrico	Hectáreas	175	202,212	100
				1.3.4	Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	tCO2e	38.612	41.995,24	91,94
		1.4		1.4.1	Indicador Único Sectorial (IUS)	%	90	92,25	100

INFORME

Objetivo Estratégico		Estrategia		Indicador Estratégico		Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
			Gestión Empresarial Eficaz	1.4.2	Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG	Puntos	86,3	86,3	100
		1.5	Gestión Regulatoria Eficaz	1.5.1	Incidencia en la expedición de regulación tarifaria	%	26 Incidencia Baja	26 Incidencia Baja	100
2.	Fortalecer la reputación empresarial con sus grupos de interés	2.1	Satisfacción de usuarios	2.1.1	Nivel de satisfacción de los usuarios	%	80	70	87,5
		2.2	Relacionamiento interinstitucional	2.2.1	Seguimiento y cumplimiento a las obligaciones definidas en los convenios interinstitucionales	%	100	100	100
		2.3	Imagen empresarial con grupos de interés	2.3.1	Nivel de Percepción de grupos de interés	%	81	83	100
		2.4	Comunicación eficaz	2.4.1	Mejoramiento en la comunicación organizacional	%	LB	85	100
		2.5	Fortalecimiento de la gestión social empresarial	2.5.1	Implementación del plan de gestión social cuatrienal	%	10	10	100
3.	Incursionar en nuevos territorios y crecer en negocios conexos	3.1	Implementación hoja de ruta regionalización	3.1.1	Avance en la implementación de la hoja de ruta de regionalización	Negocio concreto firmado	0	NA	NA
		3.2	Búsqueda de negocios en APS de otras regiones	3.2.1	Avance en la consecución de nuevos negocios	Negocio concreto firmado	0	NA	NA
		3.3	Nuevos negocios conexos rentables	3.3.1	Ingresos No misionales por venta de Bonos de Carbono	$ Millones			NA
				3.3.2	Nuevos Negocios Conexos	Contrato firmado			NA
		3.4	Aumento de ingresos en negocios conexos	3.4.1	Total Ingresos No Misionales Negocios Conexos Actuales	$ Millones	9.041	8.781	97,1
4.	Garantizar la eficiencia operacional	4.1	Excelencia en la prestación del servicio	4.1.1	Incorporación de suscriptores de acueducto	# Suscriptores	25.411	26.813	100
				4.1.2	Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario	# Suscriptores	29.085	26.701	91,80
				4.1.3	IRCA	%	1,71	0,96	100
				4.1.4	IQR	# /1000	4	0,39	100

INFORME

Objetivo Estratégico		Estrategia		Indicador Estratégico		Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
				4.1.5	ICON	%	98,36	99,37	100
		4.2	Óptima ejecución de inversiones	4.2.1	Ejecución de giros de Inversión Directa	%	35	41	100
				4.2.2	Avances en saneamiento predial	%	8	49,9	100
				4.2.3	Avance en la implementación de proveeduría estratégica	%	30	30	100
		4.3	Control de Pérdidas	4.3.1	IPUF	M3 / suscriptor facturado	6,48	6,31	100
				4.3.2	m3 recuperados	M3	810.000	2.514.383	100
		4.4	Mantenimiento y renovación infraestructura	4.4.1	Reducción de redes de alcantarillado combinado	Km	5	6,18	100
				4.4.2	Activación de proyectos de renovación de infraestructura para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en Bogotá y la región	Proyectos	15	68	100
				4.4.3	Implementación de la estrategia de fortalecimiento de capacidades de gestión	%	7	7	100
		4.5	Transparencia	4.5.1	Avance en la Implementación del Programa de Cumplimiento	%	10	10	100
				4.5.2	Medición Veeduría Distrital	%	LB	ND	ND
		4.6	Disminución impacto económico de sanciones, multas y fallos en contra de la Empresa	4.6.1	Tasa de éxito procesal	%	87	88,64	100
		4.7	Nuevas tecnologías y renovación de equipos	4.7.1	Definición del Plan de Renovación y Adquisición Maquinaria Pesada	%	10	10	100
5.	Avanzar en infraestructura crítica de abastecimiento y saneamiento	5.1	Saneamiento	5.1.1	Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de	%	25	20	80

INFORME

Objetivo Estratégico		Estrategia		Indicador Estratégico		Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
					tratamiento de aguas residuales de Canoas				
		5.2	Hoja de ruta abastecimiento 2100	5.2.1	Definición Hoja de Ruta	%			NA
				5.2.2	Avances en Alternativa Tominé	%			NA
				5.2.3	Avances en Alternativa Chingaza II	%			NA
6.	Poner en marcha la economía circular en la gestión empresarial	6.1	Materialización de la hoja de ruta de economía circular 2024-2035	6.1.1	Implementación de acciones del corto plazo economía circular	%	10	9,77	97,7
				6.1.2	Recuperación de insumos y activos que generen ingresos y ahorros	%	LB	6,96	100
				6.1.3	Biosólidos gestionados con enfoque de circularidad	Ton	0	0	NA
				6.1.4	Implementación del programa de pago por servicios ambientales y articulación con la tarifa de inversiones ambientales	%	0	0	NA
7.	Fortalecer la cultura y el diseño organizacional	7.1	Modernización empresarial	7.1.1	Nivel de avance en la definición e implementación del proyecto de modernización Empresarial	%	37,5	31,25	83,33
		7.2	Fortalecimiento del SUG	7.2.1	Índice de actualización documental del SUG	%	8	13,04	100
		7.3	Preparación para responder ante situaciones de desastre, contingencias y emergencias	7.3.1	Actualización y divulgación del Plan de Gestión de Riesgos	Unidad	1	1	100
				7.3.2	Avance en la formulación y divulgación del Plan de Continuidad de Negocio	%			NA
		7.4	Cultura de innovación	7.4.1	Índice de Innovación Pública Bogotá	Puntos			NA

INFORME

Objetivo Estratégico		Estrategia		Indicador Estratégico		Unidad	Meta 2024	Real 2024	Logro % 2024
				7.4.2	Avances en la cultura de Innovación	%	La EAAB cuenta con una metodología interna para la postulación de ideas innovadoras y para su evaluación para convertirse en iniciativas de innovación (incluido marco legal de contratación que facilite la innovación)	La EAAB cuenta con una metodología interna para la postulación de ideas innovadoras y para su evaluación para convertirse en iniciativas de innovación	**100**
		7.5	Desarrollo de competencias clave	7.5.1	Avance en el fortalecimiento del liderazgo	%	LB	55	**100**
				7.5.2	Avance en la certificación de competencia laboral en personal operativo	%	70	70,63	**100**
		7.6	Excelentes relaciones laborales y un gran ambiente laboral	7.6.1	Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo	%	LB	ND	**ND**
8.	Asegurar el gobierno de la información	8.1	Optimización de la gestión de la información	8.1.1	Definición e implementación del plan de Gestión de Datos	%	10	10	**100**
		8.2	Tecnologías que impulsen el dominio de la información	8.2.1	Definición del Ecosistema de Soluciones	%	10	10	**100**
		8.3	Seguridad de la Información	8.3.1	Definición del modelo de seguridad de la información	%	15	15	**100**

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.1.1. EBITDA con corte a noviembre de 2024.
1.1.2 Endeudamiento y 4.3.1 IPUF se encuentra con corte a septiembre de 2024.
1.2.1. Aumento de los caudales concesionados del sistema de abastecimiento de la Empresa no tiene meta para 2024.
1.2.2. Definición del plan de sequía no tiene meta para 2024.
1.2.3. Aumento de la oferta del sistema de abastecimiento de la Empresa no tiene meta para 2024.
1.3.4 Reducción de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero, resultado estimado, susceptible de ajuste.
1.4.1. Indicador Único Sectorial - IUS se encuentra con corte a 2023.
1.4.2. Índice de Medición de Desempeño institucional FURAG se encuentra con corte a 2023.
3.1.1 Avance en la implementación de la hoja de ruta de regionalización no tiene meta para 2024.
3.2.1 Avance en la consecución de nuevos negocios no tiene meta para 2024.
3.3.1 Ingresos No misionales por venta de Bonos de Carbono no tiene meta para 2024.

3.3.2 Nuevos Negocios Conexos no tiene meta para 2024.
4.5.2 Medición Veeduría Distrital no se encuentra disponible resultado 2024.
5.2.1. Definición Hoja de Ruta no tiene meta para 2024.
5.2.2. Avances en Alternativa Tominé no tiene meta para 2024.
5.2.3. Avances en Alternativa Chingaza II no tiene meta para 2024.
6.1.3. Biosólidos gestionados con enfoque de circularidad no tiene meta para 2024.
6.1.4. Implementación del programa de pago por servicios ambientales y articulación con la tarifa de inversiones ambientales no tiene meta para 2024.
7.6.1. Nivel de riesgo de la medición de clima laboral y calidad de vida en el trabajo no se encuentra disponible resultado 2024.
7.3.2. Avance en la formulación y divulgación del Plan de Continuidad de Negocio no tiene meta para 2024.
7.4.1. Índice de Innovación Pública Bogotá no tiene meta para 2024.

Adicionalmente, como reporte de la gestión 2024, el 6 de diciembre de 2024 la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP realizó el evento de balance de gestión de la vigencia 2024 como mecanismo de rendición de cuentas del elemento diálogo con los grupos de interés de la EAAB-ESP. A continuación, se adjuntan los enlaces de publicación:

Transmisión YouTube Informe Balance de Gestión - Rendición de cuentas EAAB-ESP 2024: https://www.youtube.com/watch?v=kQPa9H-LO8U

Presentación Balance de Gestión - Rendición de cuentas EAAB-ESP 2024: https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/32e2f967-1d7d-416d-9a60-47f3539658df/Balance+de+Gesti%C3%B3n+EAAB-ESP+RdC+2024.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-32e2f967-1d7d-416d-9a60-47f3539658df-pgQLMlu

Firmado por SANDRA LUCIA VIRGUEZ RODRIGUEZ
el 31/01/2025 a las 18:25:25 COT

KELLY CHARLOT GÓMEZ PRIETO
Contratista
CC 52.963.744

VoBo. SANDRA LUCÍA VIRGÜEZ RODRÍGUEZ
Directora de Planeación y Control de Resultados Corporativos
Registro 38004947

Firmado por PEDRO ANTONIO BEJARANO SILVA
el 31/01/2025 a las 18:27:03 COT

VoBo. PEDRO ANTONIO BEJARANO SILVA
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
Registro 38004939