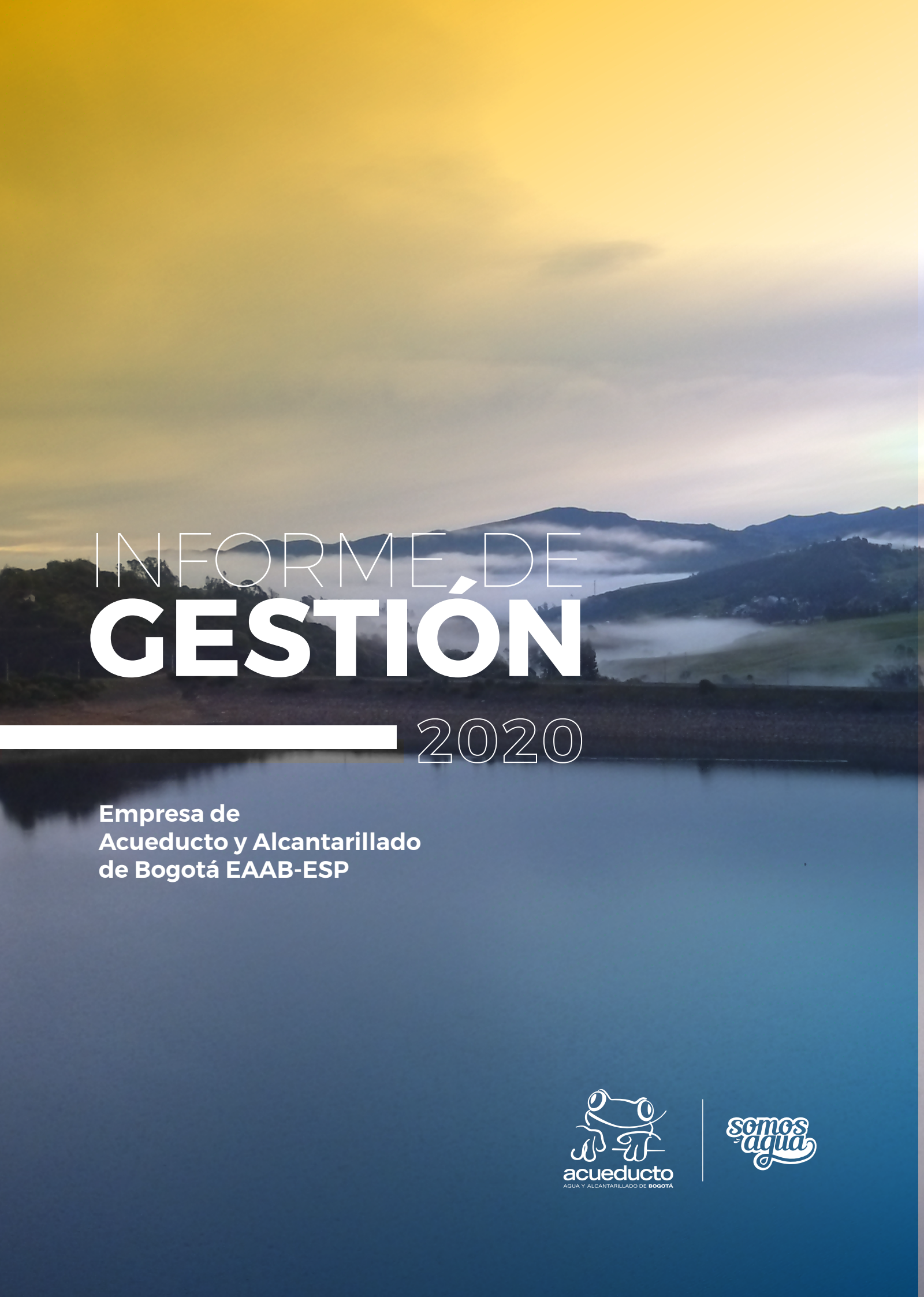


INFORME DE GESTIÓN 2020

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

somos agua

INFORME

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 12

OBJETIVO 16

1. EFICIENCIA OPERACIONAL 17

1.1. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA 18

1.1.1. Margen EBITDA 18

1.1.2. Liquidez 20

1.1.3. Endeudamiento 21

1.1.4. Índice de cartera misional 22

1.1.5. Ejecución de inversiones 26

1.1.6. Nuevos negocios 28

1.2. GESTIÓN REGULATORIA 30

1.2.1. Indicador Único Sectorial - IUS 30

1.2.2. Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado 37

1.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO 40

1.3.1. Cobertura de acueducto 40

1.3.2. Cobertura de alcantarillado sanitario 42

1.3.3. Continuidad de acueducto (ICON) 46

1.3.4. Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) 47

1.3.5. Incorporación de suscriptores de acueducto 50

1.3.6. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario 54

1.3.7. IPUF 57

1.3.8. DACAL 58

1.3.9. IQR 84

1.3.10. Cobertura de alcantarillado pluvial 87

1.3.11. Beneficio social del mínimo vital 89

1.3.12. Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro 91

2. TERRITORIO SENSIBLE AL AGUA 93

2.1. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO 94

2.1.1. Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica 94

2.1.2. Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 96

2.1.3. Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales 98

2.1.4. Individuos arbóreos sembrados 99

2.1.5. Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas 101

2.1.6. Construcción de corredores ambientales 101

2.1.7. Reducción de la Huella de Carbono 107

2.2. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL 110

2.2.1. Corrección de conexiones erradas 110
2.2.2. Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) 112
2.2.3. Saneamiento del río Bogotá 113
2.3. ACUEDUCTO PARA LA REGIÓN 116
2.3.1. Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional 116
2.3.2. Aumento en la capacidad de tratamiento de las plantas Tibitoc y Wiesner 118
3. REPUTACIÓN Y LIDERAZGO 121
3.1. RELACIONAMIENTO 122
3.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés 122
3.2. GOBERNABILIDAD 126
3.2.1. Índice de transparencia (ITA) 126
3.2.2. Evaluación de medidas de integridad 132
3.3. MODERNIZACIÓN EMPRESARIAL 136
3.3.1. Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 136
3.3.2. Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB 148
3.3.3. Modernización del proceso de facturación 166
3.3.4. Telemetría para grandes consumidores 167

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Definición estratégica. 12
Figura 2. Estructura estratégica. 12
Figura 3. Contribución de la EAAB-ESP a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 13
Figura 4. Liquidez a noviembre de 2020. 20
Figura 5. Variaciones activo y pasivo corriente en relación con el año anterior. 21
Figura 6. Índice de cartera misional por zonas. 25
Figura 7. Variaciones cartera y recaudo Dic 2020 y Dic 2019. 26
Figura 8. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Bogotá por Dimensiones 2019. 34
Figura 9. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Soacha por Dimensiones 2019. 34
Figura 10. Transferencias para Subsidios en Bogotá D.C históricas y proyección (2020-2021) 38
Figura 11. Cumplimiento 2020 de cobertura de acueducto por zonas. 42
Figura 12. Cumplimiento 2020 de cobertura de alcantarillado sanitario por zonas. 45
Figura 13. Cumplimiento 2020 de continuidad de acueducto (ICON) por zonas. 46
Figura 14. Cumplimiento 2020 de los proyectos asociados al IRCA. 48
Figura 15. Cumplimiento 2020 IRCA mensual por APS. 48
Figura 16. Cumplimiento 2020 de IRCA por zonas. 50
Figura 17. Incorporación de suscriptores de acueducto – Bogotá 2020. 51
Figura 18. Incorporación de suscriptores de acueducto – Bogotá 2020 por zonas de servicio. 51
Figura 19. Incorporación de suscriptores de acueducto – Soacha 2020. 52
Figura 20. Incorporación de suscriptores de acueducto – Gachancipá 2020. ...52
Figura 21. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario – Bogotá 2020. 54
Figura 22. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario – Bogotá 2020 por zonas de servicio. 55
Figura 23. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario – Soacha 2020. 55
Figura 24. DACAL 2020 Bogotá. 59
Figura 25. DACAL 2020 Soacha. 59
Figura 26. Cuentas normalizadas Zona 5. 80
Figura 27. Plano de la APS de alcantarillado Zona 5. 81

Figura 28. Proyectos estratégicos DACAL Soacha Zona 5. 83
Figura 29. Cumplimiento 2020 de IQR por zonas. 87
Figura 30. Transferencias realizadas por el Distrito para Mínimo Vital de Agua ...90
Figura 31. Corredor Ambiental Río Tunjuelo - Chiguaza. 103
Figura 32. Parque Ecológico Distrital de Humedal Jaboque. 104
Figura 33. Parque Ecológico Distrital de Humedal Juan Amarillo. 106
Figura 34. Cálculo Huella de Carbono 2020 por alcance. 109
Figura 35. Reducción de la Huella de Carbono 2019-2020. 110
Figura 36. Reporte de Cumplimiento ITA 2020 EAAB ESP - Procuraduría General de la Nación. 127
Figura 37. Alcance líneas de defensa: estados autocontrol y monitoreo planes en la EAAB-ESP. 139
Figura 38. Resultados del autodiagnóstico de MIPG año 2020. 155
Figura 39. Soporte fotográfico de talleres de consolidación portafolio de proyectos - Plan I+D+i. 158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Contribución del PGE 2020-2024 de la EAAB-ESP en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. 13
Tabla 2. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.1. Margen EBITDA. 18
Tabla 3. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.1. Margen EBITDA – Detalle con corte a diciembre de 2020. 18
Tabla 4. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.2. Liquidez. 20
Tabla 5. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.3. Endeudamiento. ..21
Tabla 6. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.4. Índice de cartera misional. 25
Tabla 7. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.5. Ejecución de inversiones. 26
Tabla 8. Ejecución presupuestal de inversiones 2020. 27
Tabla 9. Ejecución presupuestal de inversión directa 2020 – Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020. 27
Tabla 10. Ejecución presupuestal de inversión directa 2020 – Plan Distrital de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020-2024. 28
Tabla 11. Niveles de riesgos del Indicador Único Sectorial - IUS. 32
Tabla 12. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Bogotá 2019. 35
Tabla 13. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Soacha 2019. 35
Tabla 14. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.2.1. Indicador Único Sectorial - IUS. 36
Tabla 15. Suscriptores Subsidiados al Cierre del Año 2020 38
Tabla 16. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.2.2. Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado. 39
Tabla 17. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.1. Cobertura de acueducto. 40
Tabla 18. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.2. Cobertura de alcantarillado sanitario. 42
Tabla 19. Redes proyectadas de Gerencia de Zona 4. 44
Tabla 20. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.3. Continuidad de acueducto (ICON). 46
Tabla 21. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.4. Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA). 47
Tabla 22. Cumplimiento 2020 IRCA mensual por APS. 49
Tabla 23. Cumplimiento 2020 IRCA promedio semestral por APS. 49
Tabla 24. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.5. Incorporación de suscriptores de acueducto. 50

Tabla 25. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.6. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario.....54
Tabla 26. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.7. IPUF.....57
Tabla 27. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.8. DACAL.....59
Tabla 28. Cuentas ciclo normal Zona 1.....60
Tabla 29. Cuentas ciclo I Zona 1.....63
Tabla 30. Cuentas Zona 2.....66
Tabla 31. Detalle gestión cuentas Zona 2.....67
Tabla 32. Verificación de redes de acueducto y alcantarillado frente al predio Zona 3 – Verificado en Arcgis.....70
Tabla 33. Verificación de redes de acueducto y alcantarillado frente al predio Zona 3 – Verificado en Arcgis.....71
Tabla 34. Acciones adelantadas Zona 3.....72
Tabla 35. Depuración cuentas Zona 4 Catastro.....72
Tabla 36. Depuración cuentas Zona 4 Alcantarillado.....72
Tabla 37. Depuración cuentas Zona 4 SAP Comercial.....73
Tabla 38. Depuración cuentas Zona 4 Clasificación por barrio.....73
Tabla 39. Depuración cuentas Zona 4 por porción de facturación.....79
Tabla 40. Depuración cuentas Zona 5.....81
Tabla 41. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR.....84
Tabla 42. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR Bogotá.....85
Tabla 43. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR Soacha.....85
Tabla 44. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR Gachancipá.....85
Tabla 45. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.10. Cobertura de alcantarillado pluvial.....87
Tabla 46. Detalle Longitud diseñada por barrio – Zona 4.....89
Tabla 47. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.11. Beneficio social del mínimo vital.....91
Tabla 48. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.12. Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro.....91
Tabla 49. Cumplimiento 2020 de las actividades de cada una de las fases del indicador estratégico 1.3.12. Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro.....92
Tabla 50. Adquisición de hectáreas en áreas de importancia estratégica en favor de la Secretaría Distrital de Ambiente.....95

Tabla 51. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.1. Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica. 96
Tabla 52. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal. 96
Tabla 53. Mantenimiento integral de Parque Ecológico Distrital de Humedal (PEDH). 97
Tabla 54. Actividades realizadas en el marco del mantenimiento integral de los PEDH con corte a noviembre de 2020. 98
Tabla 55. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.3 Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales. 99
Tabla 56. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.4. Individuos arbóreos sembrados. 100
Tabla 57. Número de individuos arbóreos que serán sembrados por cuenca en 2021. 101
Tabla 58. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.5. Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas. 101
Tabla 59. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.6. Construcción de corredores ambientales. 102
Tabla 60. Avance 2020 de construcción de corredores ambientales del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020. 102
Tabla 61. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.7. Reducción de la Huella de Carbono. 109
Tabla 62. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.7. Reducción de la Huella de Carbono. 110
Tabla 63. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.2.1. Corrección de conexiones erradas. 110
Tabla 64. Conexiones identificadas por tipo en 2020. 111
Tabla 65. Conexiones identificadas por tipo y humedal en 2020. 112
Tabla 66. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.2.2. Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV). 112
Tabla 67. Estado de la meta asociada al PSMV 112
Tabla 68. Puntos de descarga eliminados en cada cuenca. 113
Tabla 69. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.2.3. Saneamiento del río Bogotá. 115
Tabla 70. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.3.1. Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional. 117
Tabla 71. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.3.2. Aumento en la capacidad de tratamiento de las plantas Tibitoc y Wiesner. 118

Tabla 72. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés. 122
Tabla 73 Productos de contrato: Encuesta para evaluar la percepción/satisfacción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. 124
Tabla 74 Resultado del nivel de percepción / satisfacción para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP. 124
Tabla 75. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.2.1. Índice de transparencia (ITA). 127
Tabla 76. Reporte de Cumplimiento ITA 2020 EAAB ESP - Procuraduría General de la Nación. 128
Tabla 77. Reporte de Cumplimiento ITA 2020 EAAB ESP - Procuraduría General de la Nación – Aspectos que requieren acciones para mejorar. 131
Tabla 78. Resultados preliminares 2020 remitidos por la Veeduría Distrital. 134
Tabla 79. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.2.2. Evaluación de medidas de integridad. 134
Tabla 80. Divulgación Plan de Adecuación y Sostenibilidad del MIPG 2020. 136
Tabla 81. Plan de Adecuación y Sostenibilidad del MIPG 2020. 139
Tabla 82. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP. 145
Tabla 83. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.1. Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG. 147
Tabla 84. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 y Planes de Acción Institucionales 2020 (Decreto 612) - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP. 147
Tabla 85. Portafolio de proyectos de I+D+i consolidado para la EAAB-ESP. 158
Tabla 86. Estado de proyectos de I+D+i para la EAAB-ESP. 160
Tabla 87. Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología - primer objetivo específico de Incrementar la satisfacción del usuario. 160
Tabla 88. Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología - objetivos específicos de aprovechar las oportunidades de nuevos negocios y garantizar la sostenibilidad del agua. 161
Tabla 89. Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología - objetivo específico de fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del conocimiento y la innovación. 162
Tabla 90. Avances año 2020 del Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología. 163
Tabla 91. Avances año 2020 del Portafolio de proyectos de I+D+i. 166

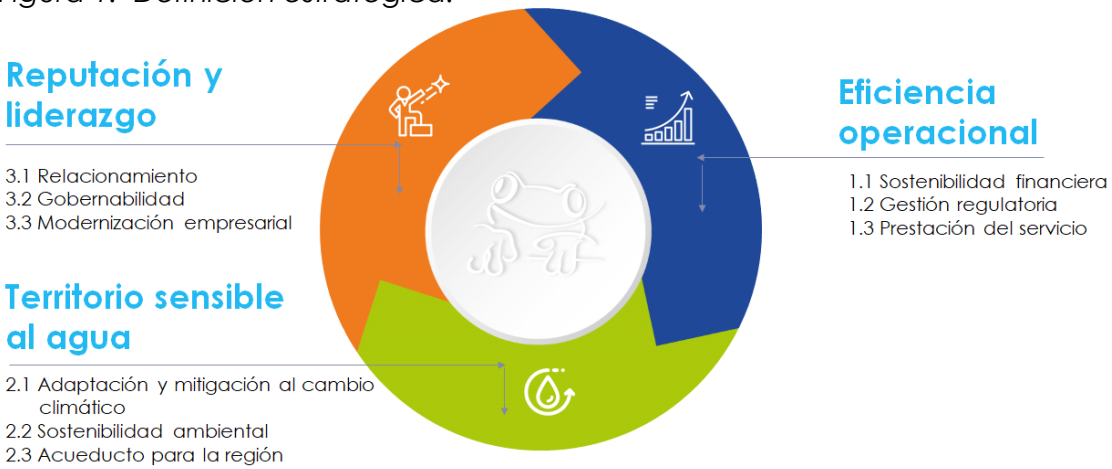
Tabla 92. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.2. Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB......166
Tabla 93. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.3. Modernización del proceso de facturación. 167
Tabla 94. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.4. Telemetría para grandes consumidores......168

INFORME

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el Informe de gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP con corte a 31 de diciembre de 2020, sobre el avance y ejecución de los indicadores estratégicos que hacen parte del Plan General Estratégico 2020-2024.

Figura 1. Definición estratégica.



Fuente: MPFD0801F07 Presentación Plan General Estratégico 2020-2024.

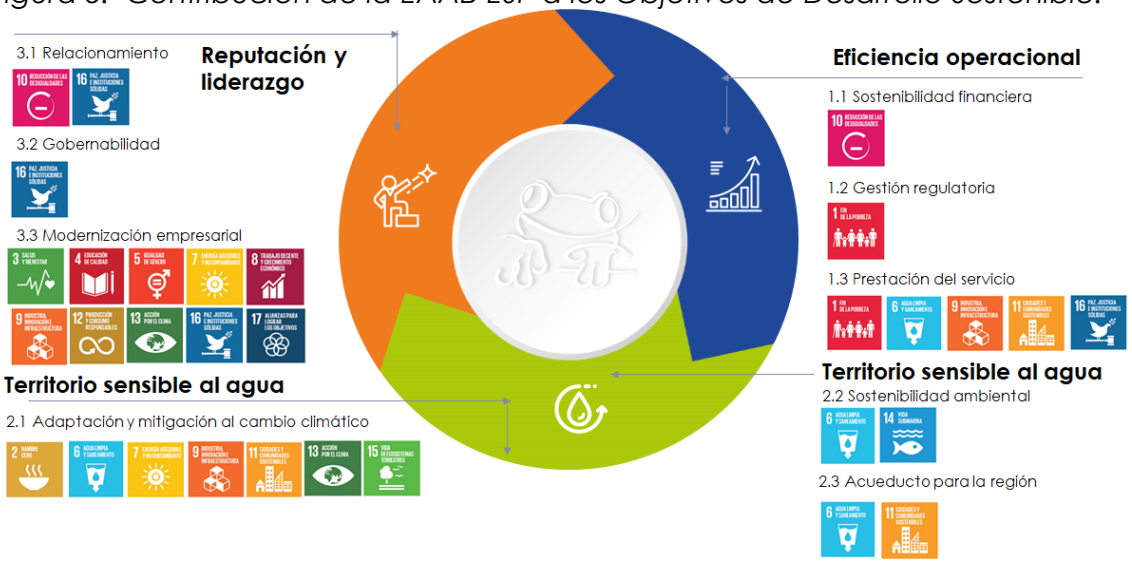
Figura 2. Estructura estratégica.



Fuente: MPFD0801F07 Presentación Plan General Estratégico 2020-2024.

De igual forma, se relaciona la contribución de la EAAB-ESP a los ODS para cada uno de los indicadores estratégicos del Plan General Estratégico 2020-2024. A continuación se muestra que la EAAB-ESP contribuye a los 17 ODS.

Figura 3. Contribución de la EAAB-ESP a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Fuente: MPFD0801F07 Presentación Plan General Estratégico 2020-2024.

Tabla 1. Contribución del PGE 2020-2024 de la EAAB-ESP en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ODS	Indicador estratégico
Fin de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.	1.1.5 Ejecución de inversiones 1.2.2 Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado 1.3.1 Cobertura residencial y legal de acueducto 1.3.2 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario 1.3.11 Beneficio social del mínimo vital
Hambre cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	2.1.1 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica
Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG
Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG
Igualdad de género: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG
Agua limpia y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.	1.3.1 Cobertura residencial y legal de acueducto 1.3.2 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario 1.3.3 Continuidad de acueducto (ICON) 1.3.4 Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) 1.3.5 Incorporación de suscriptores de acueducto

INFORME

ODS		Indicador estratégico
		1.3.6 Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario 1.3.7 IPUF 2.1.1 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.2 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica 2.1.5 Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas 2.1.6 Construcción de corredores ambientales 2.2.1 Corrección de conexiones erradas 2.2.2 Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) 2.2.3 Saneamiento del río Bogotá 2.3.1 Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional 2.3.2 Metros cúbicos por segundo de capacidad de tratamiento de las plantas Wiesner y Tibitoc
	**Energía asequible y no contaminante:** Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.	2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB
	**Trabajo decente y crecimiento económico:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG
	**Industria, innovación e infraestructura:** Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	1.3.12 Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro 2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB
	**Reducción de las desigualdades:** Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.	1.1.1 Ebitda 1.1.2 Liquidez 1.1.3 Endeudamiento 1.1.4 Índice de cartera misional 3.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés
	**Ciudades y comunidades sostenibles:** Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	1.3.8 DACAL 1.3.10 Cobertura de alcantarillado pluvial 1.3.12 Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.6 Construcción de corredores ambientales 2.3.1 Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional
	**Producción y consumo responsables:** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG

INFORME

ODS		Indicador estratégico
	**Acción por el clima:** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (Reconociendo que la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático es el principal foro intergubernamental internacional para negociar la respuesta mundial al cambio climático).	2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG
	**Vida submarina:** Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	2.2.3 Saneamiento del río Bogotá
	**Vida de ecosistemas terrestres**: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.	2.1.1 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.3 Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales 2.1.4 Individuos arbóreos sembrados 2.1.5 Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas 2.1.6 Construcción de corredores ambientales
	**Paz, justicia e instituciones sólidas**: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.	1.3.9 IQR 3.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés 3.2.1 Índice de transparencia (ITA) 3.2.2 Evaluación de medidas de integridad 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.3 Modernización del proceso de facturación 3.3.4 Telemetría para grandes consumidores
	**Alianzas para lograr los objetivos:** Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB

Fuente: Documento soporte Plan General Estratégico 2020-2024.

El detalle de la contribución de la EAAB-ESP para cada ODS en las metas e indicadores que se relacionan con los objetivos estratégicos, estrategias e indicadores estratégicos se encuentra en el capítulo 10 del documento soporte del Plan General Estratégico 2020-2024, el cual se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/73e58886-4d19-439c-8715-cbc91baef250/Documento+soporte+PGE+2020-2024_vf.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-73e58886-4d19-439c-8715-cbc91baef250-novsebY

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 2020-2024, 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 011 de 2014 de la Contraloría de Bogotá "Por medio de la cual se prescriben los métodos y se establecen la forma, términos y procedimientos para la rendición de la cuenta y la presentación de informes, se reglamenta su revisión y se unifica la información que se presenta a la Contraloría de Bogotá D.C., y se dictan otras disposiciones" y la 009 de 2019 "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución Reglamentaria 011 del 28 de febrero de 2014 y se dictan otras disposiciones", para dar respuesta a la Contraloría de Bogotá sobre la Rendición de la Cuenta Anual de la EAAB-ESP para la vigencia 2020 con el cargue del formato CBN-1045 Informe de Gerencia en el SIVICOF "Sistema de Vigilancia y Control Fiscal" de la Contraloría de Bogotá.





1. EFICIENCIA OPERACIONAL

1.1. SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

1.1.1. Margen 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.

Tabla 2. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.1. Margen EBITDA.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.1.1. Margen EBITDA	%	50,5	53,41	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 3. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.1. Margen EBITDA – Detalle con corte a diciembre de 2020.

DICIEMBRE DE 2020 Cifras en Millones de pesos corrientes	ENERO A DICIEMBRE		VARIACIÓN REAL ENERO A DICIEMBRE 2020 - 2019	
CONCEPTOS	REAL 2019	REAL 2020	Millones	%
INGRESOS OPERACIONALES	**1.925.216**	**1.911.980**	**-13.237**	**-0,7%**
PERSONAL ACTIVO	326.374	341.683	15.309	4,7%
HONORARIOS	63.495	50.244	-13.251	-20,9%
GESTIÓN COMERCIAL	14.157	14.156	-1	0%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	153.076	140.678	-12.398	-8,1%
INSUMOS	90.496	87.390	-3.106	-3,4%
SEGUROS	22.444	32.197	9.753	43,5%
MEDIO AMBIENTE	47.731	88.645	40.914	85,7%
IMPUESTOS	50.071	60.185	10.114	20,2%
OTROS COSTOS Y GASTOS	84.308	75.682	-8.626	-10,2%
COSTOS Y GASTOS EFECTIVOS	**852.151**	**890.859**	**38.708**	**4,5%**
EBITDA EN MILLONES	**1.073.065**	**1.021.120**	**-51.945**	**-4,8%**
EBITDA EN PORCENTAJE	**55,74**	**53,41**		

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El EBITDA que puede entenderse como la caja que está generando la operación para apoyar las inversiones, atender el pago de impuestos, cubrir el servicio de la deuda, el pasivo pensional y pagar utilidades, en el período de enero a diciembre de 2020 disminuyó respecto al mismo período del año anterior en un 4,8%; sin embargo, a diciembre de 2020, el EBITDA en porcentaje o margen EBITDA continua por encima de la meta planificada para 2020 (50.5%). Este resultado puede explicarse por los siguientes factores:

- Respecto al mismo período de 2019, se puede observar una disminución en los ingresos operacionales:

    - Reducción de 0,7% por la reducción del consumo facturado de agua potable en 3,3% sin incluir venta en bloque, 6 vigencias homologadas.

    - La emergencia sanitaria, social y económica generada por la pandemia afectó considerablemente el crecimiento de Colombia y la Empresa no es ajena a esta situación. El confinamiento y aislamiento establecido desde el mes de marzo de 2020, redujo el consumo de agua potable en un 7.5% respecto al resultado del 2019; este comportamiento es producto del incremento menor en el consumo del sector residencial (2.1%) y la disminución en el consumo de los sectores industriales y comerciales de la ciudad en un 42%, sectores que representan el 30% del consumo total y que se vieron sometidos a un cierre parcial o definitivo.

    - Adicionalmente, se incorporaron 15% menos de nuevos usuarios respecto a lo planificado para 2020, lo que representa cerca de 6.000 usuarios menos. Debido a este comportamiento se espera que al finalizar el año la facturación de acueducto y alcantarillado disminuya en un 3.2% respecto a la facturación de 2019.

- Los costos y gastos efectivos se incrementan en un 4,5% en 2020 respecto al mismo período del año anterior:

    - El crecimiento en costos y gastos de personal está explicado por el incremento salarial convencional, mientras que el incremento en los costos de medio ambiente se debe al pago de tasa retributiva sobre la vigencia 2019 y factor regional de la vigencia 2015.

    - Los costos de seguros aumentan debido al impacto que tuvo la TRM en plena pandemia, sobre el pago de la póliza todo riesgo.

    - Finalmente se consiguieron ahorros en los costos de honorarios, insumos químicos, arrendamientos de equipos de cómputo, servicios de cafetería y restaurante, transporte a empleados, papelería e insumos de artes gráficas, combustibles, mensajería, publicidad y propaganda, viáticos y gastos de viaje.

1.1.2. Liquidez

Este indicador mide la razón corriente e indica cuantos pesos posee la Empresa en el activo corriente por cada peso que debe en el pasivo corriente. El indicador de liquidez mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo haciendo uso de los recursos disponibles también en el corto plazo, este es un aspecto de suma importancia para la sostenibilidad financiera de la EAAB-ESP.

La gestión para el cumplimiento de este indicador se ha centrado en mantener posiciones suficientes en activos líquidos de corto plazo (efectivo y equivalentes de efectivo, inversiones y cuentas por cobrar de corto plazo) que permitan atender las obligaciones de la empresa que en la actualidad se centran en cuentas por pagar y obligaciones laborales.

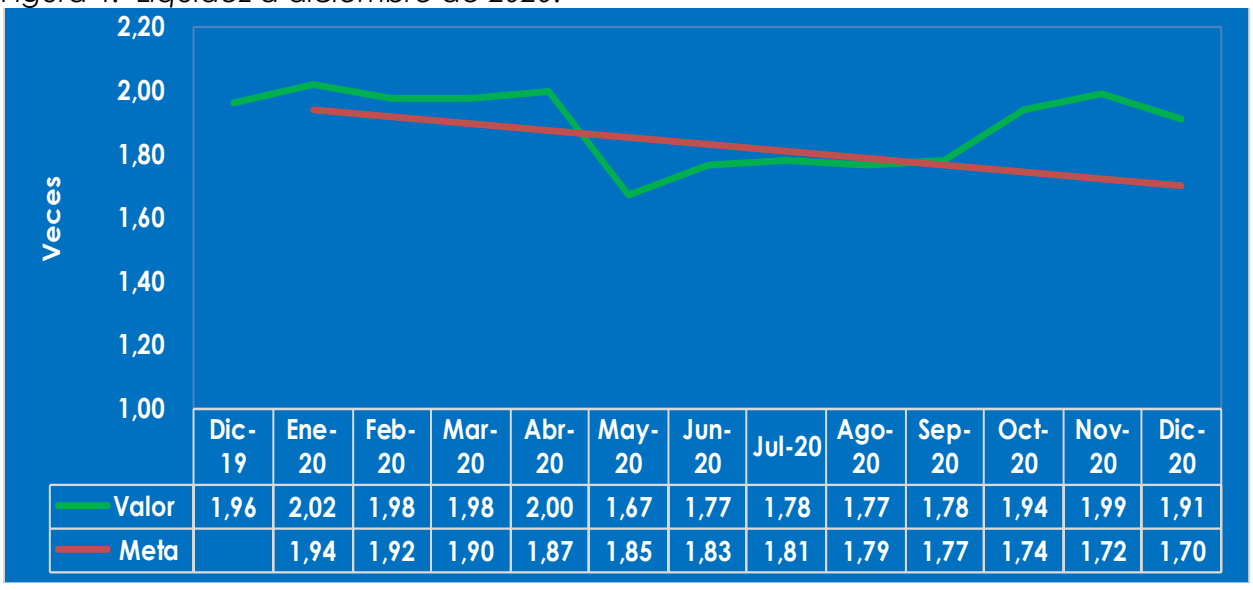
Se redujo la liquidez de 1,96 a 1,91 con una disminución del activo corriente en $349.367 millones y del pasivo corriente en $140.182 millones.

Tabla 4. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.2. Liquidez.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.1.2. Liquidez	Veces	1,7	1,91	89%

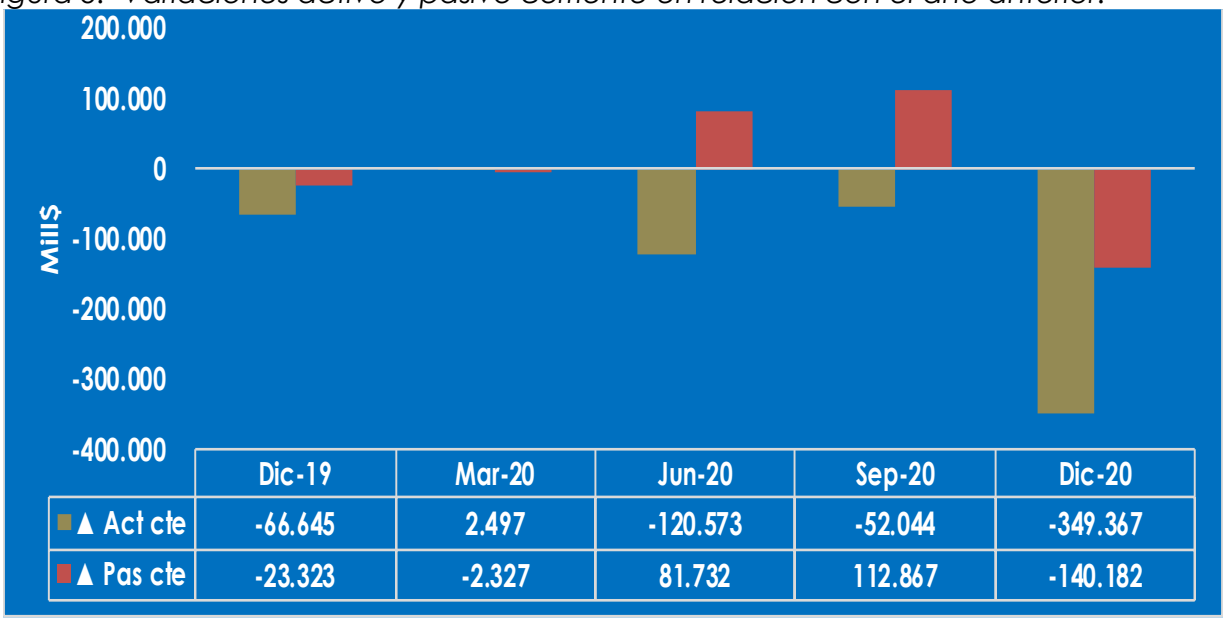
Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

Figura 4. Liquidez a diciembre de 2020.



Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Figura 5. Variaciones activo y pasivo corriente en relación con el año anterior.



	Dic-19	Mar-20	Jun-20	Sep-20	Dic-20
▲ Act cte	-66.645	2.497	-120.573	-52.044	-349.367
▲ Pas cte	-23.323	-2.327	81.732	112.867	-140.182

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.1.3. Endeudamiento

El indicador de endeudamiento mide la capacidad de la empresa para cubrir su deuda financiera con los recursos que genera la operación; durante el mes de diciembre de 2020 se desembolsó crédito con Findeter por 4.825 millones de pesos. El nivel de apalancamiento de la empresa es bajo; sin embargo, a mediano y largo plazo se espera un incremento en el apalancamiento producto de la contratación de deuda hasta por COP3,4 billones de pesos para la financiación del plan de inversiones, sin que se anticipe un impacto negativo sobre el perfil de crédito de la compañía, dado su nivel bajo de apalancamiento.

Tabla 5. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.3. Endeudamiento.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.1.3. Endeudamiento	Veces	0,1	0,06	100%

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.



1.1.4. Índice de cartera misional

Este indicador busca que la cartera misional y al cierre de cada mes, se mantenga en su mejor referente histórico, el cual corresponde al 9,9% alcanzado en diciembre de 2019. Su finalidad es la de comparar los saldos de cartera a la fecha con los recaudos acumulados del último año, permitiendo encaminar los esfuerzos necesarios para lograr un pronto pago por parte de los usuarios respecto de las facturas que hemos emitido.

La EAAB-ESP estableció como objetivo que el índice de cartera misional para el cierre del año 2020 fuese del 12,8%, meta que se logró a pesar de la coyuntura generada por el COVID-2019 y la interrupción de las actividades de suspensión y corte del servicio. Como factores que favorecieron la consecución de este indicador, tenemos:

- El cambio del esquema de atención presencial a virtual con la creación de 7 cuentas de correo electrónico para brindar apoyo a los usuarios, informando

sobre alternativas para normalizar su deuda y atendiendo las diferentes solicitudes relacionados con su cartera. Durante el año 2020, se recibieron y gestionaron 119.920 solicitudes por este canal de atención.

- En cumplimiento a lo requerido por el Gobierno Nacional y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, se expidió la Resolución 710 del 07 de julio de 2020, por la cual se adoptan medidas transitorias en el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el Gobierno Nacional con el fin de aplicar las opciones de pago diferido y establecer medidas adicionales en el proceso de recaudo de cartera de las obligaciones por concepto de la prestación de los servicios público de acueducto y alcantarillado.

  Producto de lo anterior, se aplicó el beneficio de pago diferido a 183.923 usuarios, por $26.223 millones de pesos de los cuales de forma automática se beneficiaron a 183.772 usuarios de estratos 1 al 4 que tenían facturas en mora, expedidas entre el 17 de marzo y el 31 de julio, por $26.131 millones. De esta manera, se difirió el pago de las facturas a un plazo de 36 meses, con 0% de tasa de interés, a los estratos 1 y 2 y en el caso de los estratos 3 y 4 se difirió a 24 meses. Igualmente se aplicó este beneficio a 40 usuarios de los estratos 5 y 6 por valor de $ 24 millones a 12 cuotas; a 110 usuarios del uso comercial e industrial por $68 millones a 12 cuotas y a un usuario del uso especial por $1 millón a 18 cuotas, todos con tasa de interés promedio del 8%.

- Se realizó la reprogramación automática de 16.261 cuotas de financiación, por valor de $3.426 millones, para aquellos usuarios que ya tenían acuerdos de pago con la Empresa, con el fin de evitar que cayeran en mora (marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto).

- La EAAB-ESP se propuso incrementar los niveles de contactabilidad de los usuarios en mora para aumentar la efectividad de las actividades de cobro masivo, adoptando las medidas tecnológicas, de información y comunicaciones otorgadas mediante el Decreto 806 del 4 de junio de 2020, logrando compartir información con 40 empresas públicas y privadas, lo que permitió incrementar el volumen de datos de contacto (celulares, teléfonos fijos y correos electrónicos) de los usuarios un 47%. Se pasó de tener información de 735.414 usuarios en 2019, a tener información de 1.081.059 usuarios en 2020. El aumento más significativo corresponde a la información de correos electrónicos, los cuales pasaron de 183.098 a 644.723 casos en el mismo periodo de tiempo.

INFORME

- La EAAB-ESP contrató una empresa de Telecobranzas para gestionar el cobro de 28.320 cuentas por la suma de $16.836 millones, logrando la recuperación de 7.355 de ellas con un recaudo de $2.498 millones, equivalente a un 15% de efectividad. De igual manera, se logró la financiación de 1.164 obligaciones por un monto de $1.277 millones. Este resultado concluye que por cada $28 recuperados la EAAB-ESP invirtió $1; un retorno de 27 veces el valor de la inversión.

- También se contrató la gestión de visitas de cobro, las cuales abarcaron 24.156 predios con cartera en mora de $ 13.348 millones, logrando la recuperación de 6.877 de ellas con un recaudo asociado de $ 2.099 millones, equivalentes a una efectividad del 16%. De igual manera, ha permitido financiar 798 cuentas por un monto de $658 millones. El comportamiento observado permite concluir que por cada $12 recuperados la EAAB-ESP ha invertido $1, un retorno de 11 veces el valor de la inversión.

- Se suscribieron en total 32.658 acuerdos de pago entre enero y diciembre de 2020, por una cartera de $56.662 millones y por los canales de atención virtual y presencial.

- El marco normativo se ha adecuado a las necesidades de los usuarios, por ello mediante Resolución 997 de 2020 se establecieron políticas para realizar acuerdos de pago de las obligaciones en mora a favor de la EAAB–ESP, normatividad interna en la que se destaca el beneficio del descuento del 100% de intereses moratorios y gastos de cobranzas para los usuarios que cancelen sus obligaciones de contado durante el periodo de emergencia.

  La divulgación de esta resolución se ha realizado a través del envío de SMS, email y página web, invitando a los usuarios a realizar el pago total de la deuda, y así obtener hasta el 100% de descuentos de los intereses y gastos de cobranza. Para el año 2020 se enviaron 271.012 SMS y 49.310 email.

- Durante el año 2020, se logró la disminución de 1.182 procesos en etapa de cobro coactiva para los servicios de acueducto y alcantarillado, reflejando una disminución en la cartera en $ 3.337 millones, producto de la sustanciación de los procesos y el cobro masivo.

- Para el año 2020, los usuarios radicaron 4.616 PQR´s a través del aplicativo CORI, las cuales fueron contestadas dentro de los términos legales (15 días

hábiles), garantizando que las solicitudes relacionadas con los acuerdos de pago tuviesen respuesta oportuna, clara y de fondo.

- Se gestionó la depuración de 2.162 cuentas con anomalías comerciales por un valor de $2.438 millones, contribuyendo de esta manera al saneamiento de la cartera vencida que hace parte del denominador con el que se calcula el índice de cartera misional.

- Se realizó la automatización de las actividades de: Envío masivo de mensajes de texto (SMS), llamadas pregrabadas (IVR) y correos electrónicos (email), optimizando tiempo y recursos humanos destinados a diario a esta labor para apoyar la contestación de inquietudes y solicitudes abonos, impresiones de facturas y acuerdos de pago principalmente.

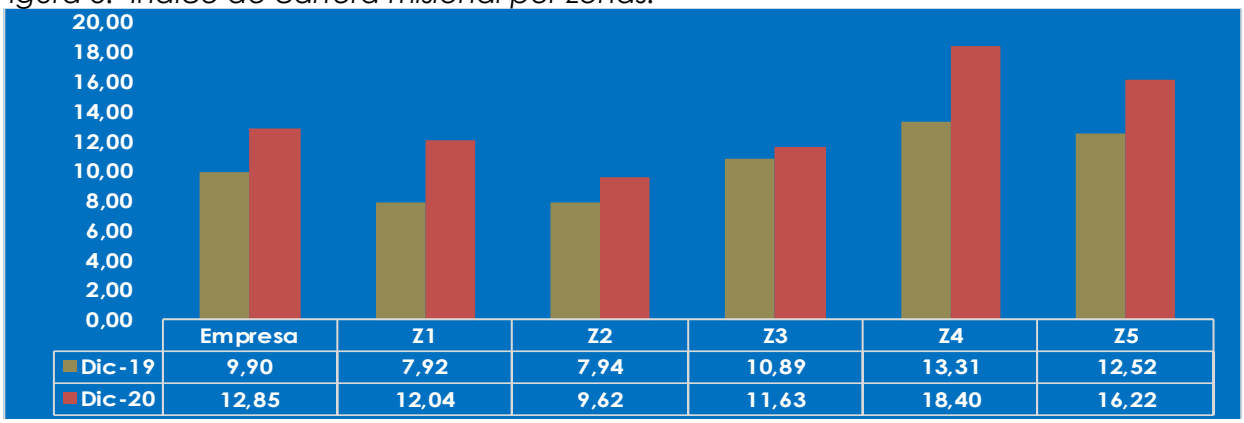
Tabla 6. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.4. Índice de cartera misional.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.1.4. Índice de cartera misional	%	12,8	12,85	99,61%

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera.

El índice de cartera misional registra incremento en 2020. Las variables explicativas del indicador indican incremento del valor de la cartera misional al cierre de 2020 en $35,218 millones y reducción del recaudo acumulado año $130,536 millones. En este mismo periodo, la Zona 1 registra el mayor incremento en la cartera, seguida de las Zonas 5 y 4. La Zona 2, registra la mayor reducción en el recaudo, seguida de la Zona 3 y 1. En parte, la reducción en el valor recaudado se explica por la reducción del valor facturado del año 2020 en $53.920 millones en relación a 2019 (Según calendario de Facturación: cargo fijo, consumo y otros).

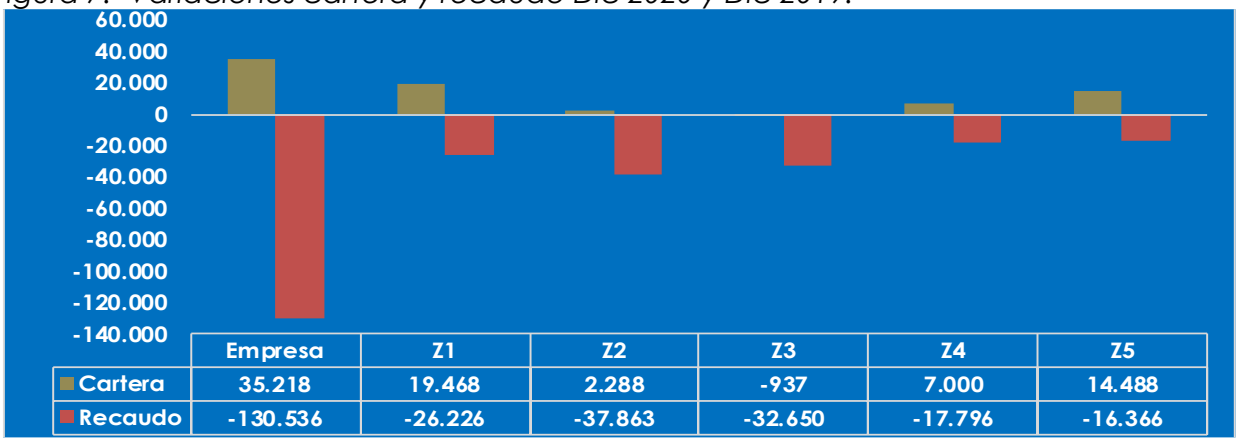
Figura 6. Índice de cartera misional por zonas.



	Empresa	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-19	9,90	7,92	7,94	10,89	13,31	12,52
Dic-20	12,85	12,04	9,62	11,63	18,40	16,22

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Figura 7. Variaciones cartera y recaudo Dic 2020 y Dic 2019.



	Empresa	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Cartera	35.218	19.468	2.288	-937	7.000	14.488
Recaudo	-130.536	-26.226	-37.863	-32.650	-17.796	-16.366

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.1.5. Ejecución de inversiones

Este indicador mide el valor de compromisos ejecutados a nivel de inversión directa con recursos de la vigencia, con el fin de evaluar la eficiencia en la gestión del plan de inversión por las áreas ejecutoras de la Empresa.

Tabla 7. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.1.5. Ejecución de inversiones.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.1.5. Ejecución de inversiones	Mill$	951.394	977.262	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



INFORME

La ejecución presupuestal para el año 2020 fue de $977.262 millones de pesos, por encima del valor proyectado y se compone de la siguiente distribución:

- A mayo 31 de 2020 la ejecución presupuestal del plan de desarrollo Bogotá Mejor Para Todos fue de $908.623 millones de pesos, que incluye vigencias futuras ya comprometidas de años anteriores por un valor de $643.000 millones de pesos con una ejecución de 71%. Entre los proyectos contratados más relevantes está la Rehabilitación de la Manija de la Línea Tibitoc-Casablanca por un valor mayor a $275.000 millones de pesos y la Optimización de la Planta de Tratamiento Tibitoc por más de $210.000 millones, incluida su interventoría. En cuanto al saneamiento del río Bogotá, el proyecto de la Estación Elevadora Canoas fue contratado en 2018 (obra) y 2019 (interventoría) por un costo de 352.000 millones y 20.000 millones respectivamente, para la vigencia 2020, las vigencias futuras asociadas a estos contratos son de $189.000 millones de pesos y para los proyectos del Parque Lineal Córdoba, Parque Lineal Arzobispo, y Parque Lineal Fucha en 2019 se suscribieron los contratos para su construcción por un valor total de $133.000 millones (incluidas interventorías), con vigencias futuras asociadas al 2020 por $94.000 millones.

- A partir de junio de 2020, en el nuevo plan de desarrollo se ejecutaron $68.639 millones de pesos, que corresponden a las interventorías de la Modernización y Optimización de la planta Tibitoc, entre otros proyectos importantes y adiciones presupuestales de proyectos que estaban en ejecución desde el plan de desarrollo anterior.

Tabla 8. Ejecución presupuestal de inversiones 2020.

Plan Distrital de Desarrollo	Presupuesto definitivo	Compromisos	Autorizaciones de giro
Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020	908.676.991.147	908.622.681.815	109.483.969.791
Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020-2024	185.532.347.049	68.639.363.780	25.607.546.843
Total	**1.094.209.338.196**	**977.262.045.595**	**135.091.516.634**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. Cifras en pesos.

Tabla 9. Ejecución presupuestal de inversión directa 2020 – Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020.

Macroproyecto	Presupuesto definitivo	Compromisos	Autorizaciones de giro
0019	15.409.118.454	15.409.118.454	8.425.094.221
0020	17.983.910.648	17.983.910.638	9.854.743.460
0021	5.473.927	5.473.927	5.473.927
0022	971.698.303	971.698.303	971.698.303
0050	245.883.647.996	245.883.647.996	2.744.183.735
0051	85.021.858.692	85.021.858.692	19.028.422.146
0052	43.105.177.599	43.105.177.599	10.881.587.870
0053	1.979.233.837	1.978.177.857	1.978.177.857

Macroproyecto	Presupuesto definitivo	Compromisos	Autorizaciones de giro
0054	199.360.777.076	199.360.777.076	3.812.818.972
0055	90.557.232	90.557.232	90.557.232
0068	97.115.354.873	97.115.354.873	13.937.242.952
0081	95.863.699.413	95.810.446.213	2.668.193.615
0082	42.249.124.666	42.249.124.666	14.111.716.033
7334	34.710.250.295	34.710.250.292	2.567.055.318
7338	6.440.734.795	6.440.734.795	3.100.624.995
7341	22.486.373.341	22.486.373.202	15.306.379.155
Total	**908.676.991.147**	**908.622.681.815**	**109.483.969.791**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. Cifras en pesos.

Tabla 10. Ejecución presupuestal de inversión directa 2020 – Plan Distrital de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI 2020-2024.

Macroproyecto	Presupuesto definitivo	Compromisos	Autorizaciones de giro
0019	2.720.292.364	1.541.102.741	312.439.346
0020	2.060.292.059	627.450.374	310.333.085
0021	15.773.893.717	14.917.411.248	8.353.822.944
0022	4.580.350.725	4.197.665.170	1.059.923.579
0050	15.410.547.199	5.052.426.294	526.736.494
0051	10.931.558.820	8.273.558.134	3.857.112.934
0052	10.865.114.061	3.606.253.832	2.214.934.044
0053	4.348.406.602	4.159.912.759	22.983.133
0054	3.081.597.847	3.051.710.847	864.422.824
0055	47.261.444.007	9.135.623.620	2.724.582.119
0068	622.092.900	534.422.900	293.115.550
0081	17.893.870.171	839.784.257	52.973.367
0082	10.450.486.128	1.079.521.241	418.715.891
7334	12.845.087.427	8.581.162.136	3.861.484.995
7338	3.794.467.804	634.306.864	62.091.171
7341	22.892.845.218	2.407.051.363	671.875.367
Total	**185.532.347.049**	**68.639.363.780**	**25.607.546.843**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. Cifras en pesos.

1.1.6. Nuevos negocios

Este indicador mide el nivel de Ingresos adicionales que genera la Empresa por la implementación de nuevos negocios y/o la expansión del servicio a otras áreas de prestación. El desarrollo de nuevos negocios, generan fuentes de ingreso adicionales que permiten a la EAAB-ESP asegurar una sostenibilidad financiera en el largo plazo.

En relación con el objetivo de buscar nuevos negocios, las metas previstas por la Empresa para obtener ingresos por dichos negocios se encuentran planificadas para el año 2024, por lo que la EAAB-ESP actualmente se encuentra adelantando las actividades relacionadas con la identificación y desarrollo de la estrategia para viabilizar la consecución de estos nuevos negocios.

INFORME

Durante el año 2020, se identificaron como potenciales nuevos negocios, la alternativa de vincular grandes consumidores al servicio de acueducto, ubicados en el corredor norte de la ciudad, los cuales podrían ser conectados a través de la red de transporte de agua de la Empresa ubicada en la zona norte, a través de esquemas de prestación directa o contratos de suministro de agua potable y/o interconexión. Se avanzó en el desarrollo de equipos de trabajo internos de la Empresa para identificar los potenciales clientes y desarrollar la estrategia para analizar la viabilidad de prestación del servicio y alternativas de vinculación.

En relación con el esquema de regionalización, se está desarrollando y evaluando un convenio para la implementación de un acueducto regional, que permita suministrar el servicio a diferentes municipios de Cundinamarca y que tenga participación de la EAAB-ESP, Empresa Públicas de Cundinamarca y los municipios interesados en participar dentro del convenio regional.



1.2. GESTIÓN REGULATORIA

1.2.1. 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, y que será publicado anualmente por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) mediante la Resolución CRA 906 de diciembre 23 de 2019, definió nuevos criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado - ESP, clasificarlas de acuerdo con un nivel de riesgo y se modifican otras resoluciones. En consecuencia, según el artículo 30 de la presente norma modifica el ámbito de aplicación de las Resoluciones CRA 12 de 1995, CRA 18 de 1996, CRA 16 de 1997, CRA 201 de 2001 y CRA 315 de 2005, las cuales continuarán siendo aplicables únicamente al servicio público de aseo y en su artículo 34 deroga las Resoluciones CRA 60 de 1998 y CRA 74 de 1999 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Para evaluar la gestión y resultados de las empresas prestadoras, la norma estableció en el Título III de la norma, el Plan de Gestión y Resultados -PGR- (instrumento de planificación desarrollado por el prestador, el cual deberá evaluarse y actualizarse anualmente - antes del 30 de julio de cada año - para un horizonte de 15 años a partir del año 2020 para el primer PGR) y como parte de la metodología para clasificar las ESP en un nivel de riesgo estableció el indicador Único Sectorial (IUS), el cual comenzará a aplicarse a partir del 1° de enero de 2020 con la primera publicación de los resultados por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD, antes del 30 de junio de 2021 (artículo 33).

Desde la divulgación de la norma, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos ha liderado su análisis, socialización en la empresa y elaboración del primer PGR 2020-2034, el cual concluyó el 30 de octubre de 2020 con su registro en el sistema de información SUI de la SSPD, una vez fue aprobado por la Junta Directiva mediante el Acuerdo 54 del 29 de octubre de 2020.

INFORME

Como actividades previas a la elaboración del primer PGR se realizaron las siguientes:

- Revisión detallada de la norma y de las Fichas Técnicas de cada indicador.
- Socialización de la norma al interior de la Empresa con los responsables de cada indicador.
- Consultas sobre las dudas surgidas para el cálculo de los indicadores a la SSPD.
- Asistencia a los eventos programados por la SSPD para clarificar la metodología de cálculo de los indicadores.

Surtidas las anteriores actividades, persiste la necesidad de revisar con la SSPD algunos conceptos, entre otros, lo relacionado con el entendimiento del período de facturación, para el cálculo de los indicadores cuya ficha técnica así lo especifica; y el agua controlada en puntos de consumo, asociado a la modalidad de facturación bimestral que afecta su resultado.

En todo caso, la EAAB-ESP elaboró su primer PGR, aplicando la norma y definiendo supuestos razonables para para el cálculo de los indicadores, ejecutando las siguientes actividades:

- Cálculo de la línea base, a junio de 2019 para los indicadores con período de evaluación año tarifario y diciembre de 2019, para los indicadores con período de evaluación año fiscal.
- Definición de metas a 15 años.
- Socialización y Aprobación del PGR por la Junta Directiva de la EAAB-ESP.
- Registro del PGR en el sistema de información SUI de la SSPD.

Es necesario tener en cuenta que al momento de proyectar las metas a 15 años (2020-2034), el mayor horizonte disponible en la empresa era junio de 2026 establecido en los indicadores regulatorios. Adicionalmente, la mayoría de los indicadores establecidos constituyen una nueva experiencia para la EAAB-ESP, por lo que el criterio predominante en la proyección fue mantener el resultado del año 2019.

El PGR está conformado por dos Tableros: uno de Planeación y otro de Acciones de Mejora. Para el primer PGR aplica únicamente el Tablero de Planeación. En el caso del Tablero de Acciones de Mejora, que aplica desde el segundo PGR, se tienen en cuenta las siguientes directrices:

a) Si la empresa está en Riesgo medio alto, se debe establecer para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora para cada uno de los

indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60 puntos (riesgo medio alto).

b) En el caso de Riesgo alto se deben establecer dos (2) acciones de mejora para cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto). Este tablero se debe reportar a la SSPD en el momento de actualizar el PGR para el respectivo seguimiento y control.

El Cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados - PGR se realizará por la persona prestadora a través del indicador "GYT.3.1 Cumplimiento del PGR – CPGR", y representará un puntaje en la dimensión "GYT. Gobierno y Transparencia", aportando en la calificación del Indicador Único Sectorial – IUS (artículo 27). Para el primer PGR, el cumplimiento del presente indicador es 100 por el hecho de reportar la totalidad de los indicadores con su línea base y metas.

A partir del segundo PGR, el cumplimiento de los indicadores tiene un peso de 50% y el cumplimiento de las Acciones de Mejora otro 50%. Sin embargo, no es suficiente con cumplir el indicador mencionado dado que el artículo 19 de la norma establece que: "De conformidad con lo establecido en el numeral 36.6 del artículo 36, de la Ley 142 de 1994, se entenderá que una persona prestadora está incumpliendo con los indicadores de gestión y, en consecuencia, deberá acordar un plan de recuperación con la CRA, cuando obtenga un puntaje igual o inferior a 60 en las dimensiones de "SF. Sostenibilidad financiera" y/o "GYT. Gobierno y transparencia", antes de ponderarse en el agregado, y/o obtenga un resultado en el Indicador Único Sectorial -IUS igual o inferior a 60".

Para clasificar a las empresas en un nivel de riesgo la norma estableció el IUS, indicador compuesto, resultante de la ponderación de 54 indicadores. 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 11. 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
	90 < IUS ≤ 100	Riesgo Bajo

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

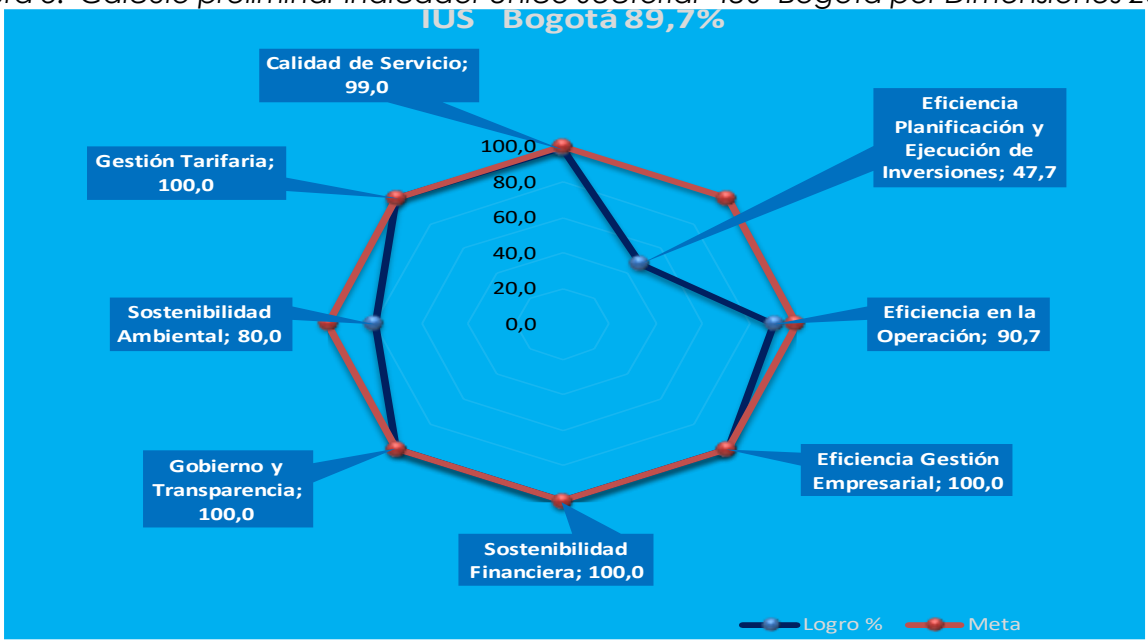
Teniendo en cuenta su alcance, los indicadores establecidos para el cálculo del IUS se agrupan así: 19 a nivel de APS; 18 a nivel de Sistema y 17 a nivel de Prestador. Según su período de evaluación, 44 indicadores se refieren a año fiscal (enero a diciembre) y 10 a año tarifario (julio del año anterior a junio del año a evaluar). De otra parte, teniendo en cuenta la meta establecida, se tienen 34 indicadores con estándar definido, 4 con estándar definido por reporte de información, 13 con exigencia de reportar información completa para el periodo 2020-2022 mientras se define un estándar y 3 con exigencia de información completa a partir del año 2023.

Los anteriores indicadores se agrupan en 8 Dimensiones (cada uno de los aspectos que serán evaluados) y 23 subdimensiones (cada uno de los aspectos específicos de evaluación incluidos dentro de cada dimensión). Cada Dimensión tiene una ponderación de 12.5%; la sumatoria de las ponderaciones de las subdimensiones en cada Dimensión suman 100% y así mismo, la sumatoria de los indicadores establecidos en cada subdimensión suman 100%. Si algún indicador no aplica se distribuye su ponderación en los demás indicadores.

Si bien la primera clasificación de las ESP según su nivel de Riesgos la realizará la SSPD para el año 2020 - en junio de 2021-, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos basado en el Anexo I de la Resolución CRA 906-2019 determinó el valor del IUS para Bogotá, Soacha y Gachancipá para el 2019, tomando los resultados de la línea base de los indicadores del PGR. Es necesario tener en cuenta que mientras la empresa mantenga la calificación Triple AAA con la Calificadora de Riesgos externa, la Dimensión de Sostenibilidad Financiera se califica con el máximo puntaje. No obstante, se deben presentar los resultados de la línea base y las metas a 15 años para no perder este beneficio. El IUS generó un resultado de 89,7 para Bogotá; 84,9 para Soacha y 88,5 para Gachancipá. El IUS ubicaría a cada APS en un Nivel de Riesgo Medio Bajo.

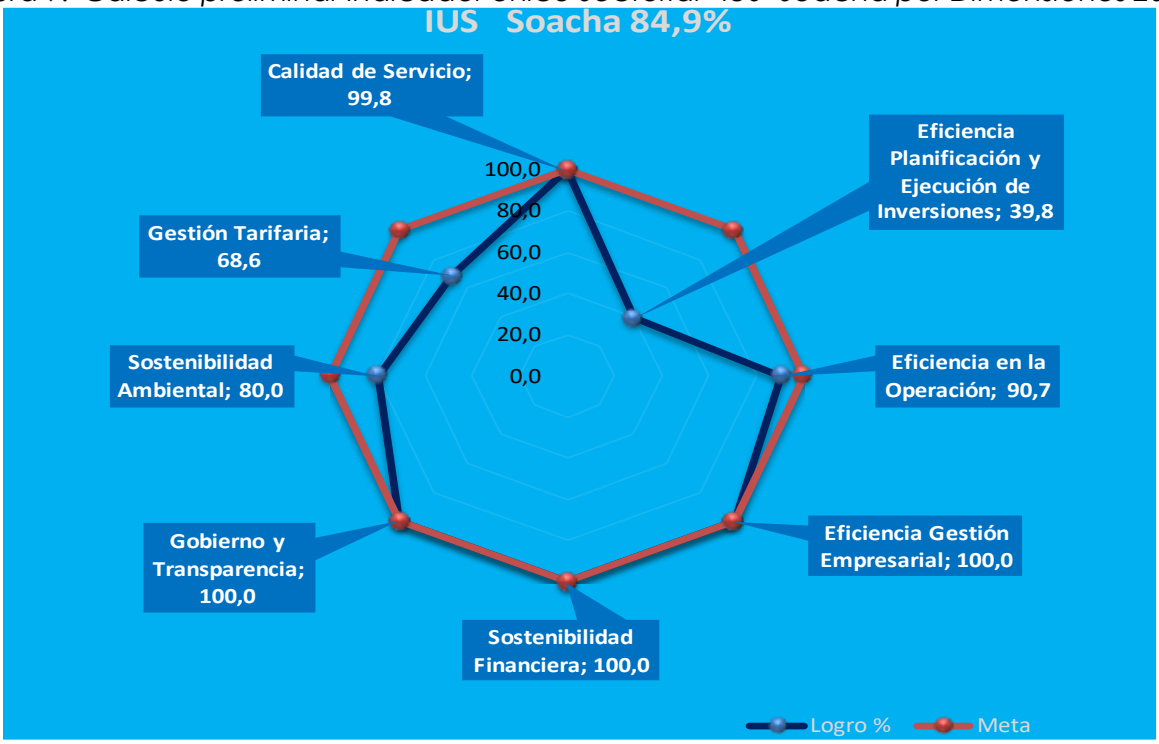


Figura 8. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Bogotá por Dimensiones 2019.



Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Figura 9. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Soacha por Dimensiones 2019.



Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Tabla 12. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Bogotá 2019.

Dimensión	Indicadores	Indicador Normalizado	Riesgo
EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	EP.1.1. Índice de Inversiones acumuladas de acueducto	39,29	Medio Alto
	E.P.1.2 Índice de Ejecución anual de Inversiones de acueducto	7,62	Alto
	EP.2.1. Índice de Inversiones acumuladas de Alcantarillado	76,40	Medio
	E.P.1.2 Índice de Ejecución anual de Inversiones de alcantarillado	25,09	Alto
EO. Eficiencia en la Operación	EO.1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo	77,24	Medio
SA. Sostenibilidad Ambiental	SA.2.2. Cumplimiento del PSMV	0,00	Alto

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Tabla 13. Cálculo preliminar Indicador Único Sectorial –IUS- Soacha 2019.

Dimensión	Indicadores	Indicador Normalizado	Riesgo
EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	EP.1.1. Índice de Inversiones acumuladas de acueducto	29,21	Alto
	E.P.1.2 Índice de Ejecución anual de Inversiones de acueducto	8,28	Alto
	EP.2.1. Índice de Inversiones acumuladas de Alcantarillado	63,23	Medio
	E.P.1.2 Índice de Ejecución anual de Inversiones de alcantarillado	8,38	Alto
EO. Eficiencia en la Operación	EO.1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo	77,24	Medio
SA. Sostenibilidad Ambiental	SA.2.2. Cumplimiento del PSMV	0,00	Alto
GT. Gestión Tarifaria	GT.1.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto	46,97	Medio Alto
	GT.2.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado	37,74	Medio Alto

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

A la fecha, se ha dado a conocer el proyecto de Resolución de la SSPD "Por la cual se solicitan algunos reportes de información al Sistema Único de Información

(SUI) por parte de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado y de las autoridades ambientales para el cálculo del Indicador Único Sectorial (IUS)."

Es preciso indicar que como alcance de la modificación de algunas resoluciones, el artículo 29 modifica el artículo 107 de la Resolución CRA 688 de 2014, dejando en firme los 20 indicadores a tener en cuenta para evaluar el marco regulatorio tarifario vigente. Si bien la Resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, no especifican un criterio de cumplimiento y las consecuencias de su incumplimiento, la presente norma en su artículo 31, establece en primer lugar que el incumplimiento de los indicadores del artículo 107 (interpretación propia) se da cuando el Nivel de Riesgo determinado por la SSPD sea Alto (IUS menor e igual a 30 puntos) y en segundo lugar la empresa en el caso de estar en Riesgo Alto tiene 2 años (contados a partir de la publicación del Nivel de Riesgo en el Diario Oficial por la SSPD) para modificar su nivel de Riesgo como mínimo a medio Alto. Una vez vencido el término de dos (2) años continuos sin que el prestador hubiese modificado su nivel de riesgo, como mínimo a medio alto, la CRA iniciará una actuación administrativa en los términos de la Ley 142 de 1994 y del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para decidir si se ordena al municipio, emitir el acto de apertura de la Licitación Pública, con el fin de entregar la prestación del servicio a un tercero".

Adicionalmente, la SSPD informará a la CRA los prestadores que, encontrándose en nivel de riesgo alto, les hubiese impuesto Programas de Gestión, así como los que llegare a imponer con posterioridad a la emisión del acto administrativo de clasificación del Nivel de Riesgo.

Para el 2020, el IUS será determinado por la SSPD en junio de 2021, por esta razón aún no se encuentra disponible el resultado del indicador.

Tabla 14. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.2.1. Indicador Único Sectorial - IUS.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.2.1. Indicador Único Sectorial - IUS	Valor 0-100	90-100 Riesgo bajo	ND	**ND**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.2.2. Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado 

Este indicador verifica que la EAAB-ESP efectúe la aplicación de los subsidios otorgados para los servicios de acueducto y alcantarillado por los entes territoriales. La aplicación de los subsidios a la población de estratos 1, 2 y 3 que otorgan las entidades territoriales, permite dar cumplimiento a los lineamientos de ley relacionados con el esquema de solidaridad en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y al cumplimiento de la normatividad regulatoria expedida en relación con el otorgamiento de subsidios en las tarifas.

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 (artículo 2.3.4.2.2), la EAAB-ESP presentó en el mes de julio de 2020 a la Secretaría Distrital de Hacienda y a los Municipios de Soacha, Gachancipá y Tocancipá, la proyección del balance entre subsidios y contribuciones para la vigencia 2021.

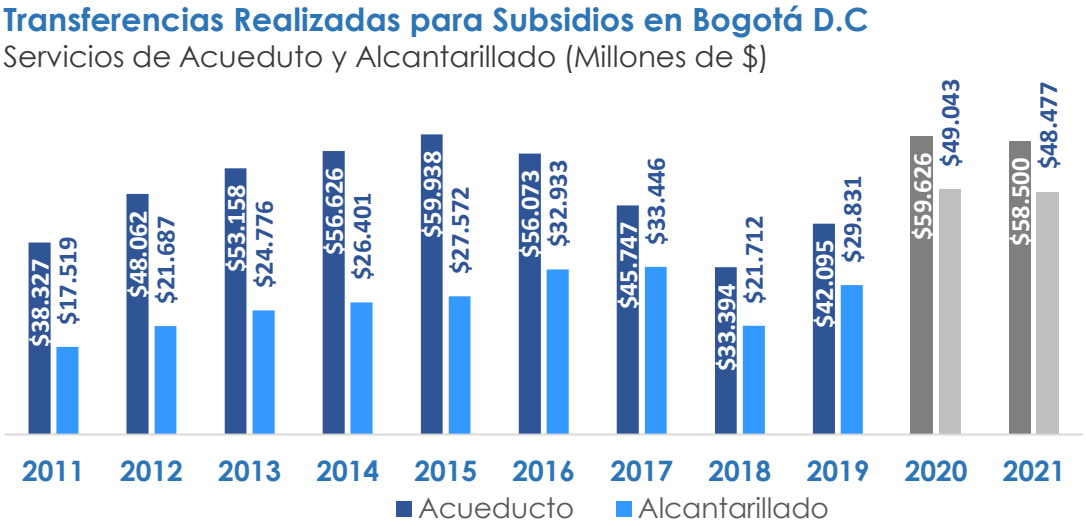
Se estima que las transferencias que debe realizar el Distrito Capital para cubrir los subsidios otorgados en los servicios de acueducto y alcantarillado en el año 2021 serán de $106.977 millones de pesos; en el municipio de Soacha se estima una necesidad de transferencias de $3.071 millones de pesos mientras que en Gachancipá se estiman transferencias por $7 millones de pesos. En el caso del municipio de Tocancipá no se requieren transferencias.

En el año 2020, como consecuencia de la Pandemia por COVID-19 y las acciones decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital relacionadas con el confinamiento obligatorio preventivo para evitar el contagio y controlar la expansión del virus, el comportamiento de los consumos de acueducto y alcantarillado, presentaron unos comportamientos atípicos que afectaron la estimación y la liquidación del balance en la vigencia 2020 y proyección del año 2021.

El comportamiento del consumo en el año 2020, evidenció un incremento en los consumos medios de los suscriptores residenciales que implican aumento en el monto de los subsidios (estratos 1, 2 y 3) y una caída importante en los consumos no residenciales (Comercial e Industrial) que conlleva una menor facturación de aportes solidarios, generando como consecuencia un incremento en las necesidades de transferencias de los municipios para cubrir el déficit de subsidios y mantener el equilibrio del esquema de solidaridad.

Teniendo en cuenta esta situación, durante el año 2020 se solicitaron transferencias adicionales para cubrir el déficit del año 2020 de $30.144 millones de pesos en Bogotá D.C y de $1.316 millones de pesos en Soacha.

Figura 10. Transferencias para Subsidios en Bogotá D.C históricas y proyección (2020-2021)



Fuente: Dirección Apoyo Comercial, Proyecciones año 2020 a 2021 Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Con estos recursos, se cubren las necesidades de subsidios en cada Área de Prestación del Servicio (APS) atendida por la Empresa y beneficiando al 100% de los suscriptores de estratos 1, 2 y/o 3.

Tabla 15. Suscriptores Subsidiados al Cierre del Año 2020

Estrato Subsidiado	Servicio Acueducto							
	Bogotá D.C		Soacha		Gachancipá		Tocancipá	
	No. Suscriptores	%	No. Suscriptores	No. Suscriptores	No. Suscriptores	%	No. Suscriptores	%
Estrato 1	133.537	100%	23.286	100%	0	100%	0	100%
Estrato 2	614.210	100%	41.733	100%	2.591	100%	4	100%
Estrato 3	684.931	100%	No Se Subsidia	No se subsidia	0	100%	0	100%
Total	**1.432.677**	**100%**	**65.018**	**100%**	**2.591**	**100%**	**4**	**100%**

Estrato Subsidiado	Servicio Alcantarillado			
	Bogotá D.C		Soacha	
	No. Suscriptores	%	No. Suscriptores	No. Suscriptores
Estrato 1	123.599	100%	12.548	100%
Estrato 2	606.056	100%	26.600	100%
Estrato 3	684.757	100%	No Se Subsidia	No se subsidia
Total	**1.414.412**	**100%**	**39.148**	**100%**

Fuente Información: Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos suscriptores facturados al cierre del año 2020

Tabla 16. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.2.2. Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.2.2. Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado	%	100	100	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

En el mes de noviembre de 2020, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, expidió la Resolución CRA 936 de 2020, mediante la cual permite a los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, determinar para cada suscriptor las variaciones acumuladas por los incrementos tarifarios suspendidos durante la emergencia por COVID-19 e incorporarlos en las facturas del servicio, a través de un plan de aplicación gradual.

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 62 de 2020, se adoptó un plan de aplicación gradual de 18 meses, que permitirá efectuar el cobro de estas variaciones e implicará la necesidad de recursos adicionales de los municipios para cubrir el valor de los subsidios generados por los incrementos tarifarios que se encontraban suspendidas, por lo tanto, en la vigencia 2021, se realizarán solicitudes de recursos adicionales para subsidios del año 2020, que implicarán variaciones en los montos de recursos (planeados y reales) por este concepto.



1.3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1.3.1. Cobertura de acueducto

Este indicador mide el total de suscriptores facturados (Usos Residencial y No Residencial) en acueducto al cierre de cada período en relación al total de suscriptores facturados proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).

Tabla 17. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.1. Cobertura de acueducto.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.1. Cobertura de acueducto Bogotá	%	100	100	**100%**
1.3.1. Cobertura de acueducto Soacha	%	99,62	95,96	**96,32%**
1.3.1. Cobertura de acueducto Gachancipá	%	100	100	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



INFORME

De acuerdo con los compromisos referentes al indicador de cobertura de acueducto se realizan las siguientes precisiones de cada zona de servicio para el reporte correspondiente:

- **Zona 1**: De acuerdo con la información suministrada corresponde a la fecha a procesos de legalización de barrios de diferentes UPZs. Este proceso de contratación se radicó por parte de la Zona 1, en el mes de diciembre de 2020 y el 30 de diciembre se publicó el proceso licitatorio ICSC-1570-2020 DISEÑOS DE LAS REDES LOCALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PLUVIAL Y SANITARIO EN LOS BARRIOS LEGALIZADOS DE LAS LOCALIDADES DE SUBA Y USAQUEN, DE LA ZONA 1 DE LA EAAB-ESP por valor de $2.221.650.967, de los cuales $472.853.235, corresponde al presupuesto de acueducto.

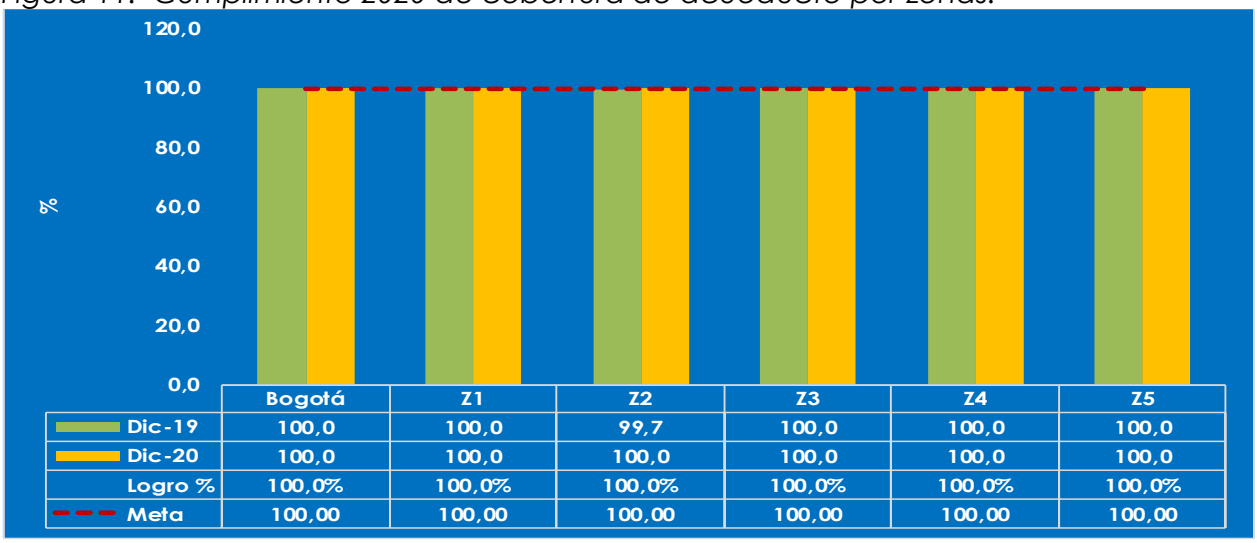
- **Zona 2**: Corresponde a los estudios y diseños del Barrio Unir, el cual en la vigencia 2020 se llevó a cabo la maduración, consecución de recursos y la contratación de la consultoría e interventoría que propende llevarse a cabo a partir de 2021. El acta de inicio fue realizada el 20 de diciembre con un plazo de 6 meses calendario. Para la etapa de construcción se adelantará a partir del segundo semestre de 2021.

- **Zona 3**: No tuvo previsto sobre legalización de nuevos barrios realizar maduración de proyectos de estudios y diseños de acueducto sobre la vigencia.

- **Zona 4**: En el 2020 se realizó la ejecución del contrato de consultoría No. 1-02-34100-1124-2019 cuyo objeto es "Estudios y diseños detallados de redes de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial para la ampliación y cobertura para 23 barrios legalizados en el área de influencia de la zona 4 del acueducto de Bogotá" que fueron legalizados en vigencias anteriores y que a la fecha se están entregando resultados para realizar la maduración consecución de recursos y construcción en la vigencia 2021.

- **Zona 5**: En el 2020 no adelantó procesos licitatorios con relación al tema de estudios y diseños de acueducto en barrios recientemente legalizados; es importante mencionar que se adelanta revisión por parte de las divisiones de acueducto y alcantarillado para realizar la maduración previa al proceso de presupuesto y consecución de recursos.

Figura 11. Cumplimiento 2020 de cobertura de acueducto por zonas.



	Bogotá	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-19	100,0	100,0	99,7	100,0	100,0	100,0
Dic-20	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Logro %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Meta	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.3.2. Cobertura de alcantarillado sanitario

Este indicador mide el total de suscriptores facturados en alcantarillado sanitario al cierre de cada período en relación al total de suscriptores facturados proyectados. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).

Tabla 18. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.2. Cobertura de alcantarillado sanitario.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.2. Cobertura de alcantarillado sanitario Bogotá	%	100	100	**100%**
1.3.2. Cobertura de alcantarillado sanitario Soacha	%	95,84	95,60	**99,74%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

De acuerdo con los compromisos referentes al indicador de cobertura de alcantarillado sanitario se realizan las siguientes precisiones de cada zona de servicio para el reporte correspondiente:

- **Zona 1**: Durante la vigencia 2020, adelantó satisfactoriamente el trámite de solicitud de vigencias futuras para iniciar la contratación de los estudios y diseños para el alcantarillado sanitario de los barrios Tibabita, Verbenal III Sector, Verbenal Sector San Antonio, Verbenal V de la localidad de Usaquén y los barrios Japón Frontera, La Esperanza II Sector, Prado Pinzón, Prado Pinzón

IV, Rincón Sector El Condor de Mortiño, Rincón Sector La Escuela, Sector San José I, Villa Elisa I, Villa Elisa Parte, Centro Suba Sector El Oral, La Chucua Sector Vereda Las Flores, Salitre De Suba 2-B, San Francisco Centro Suba, San Gerardo, San Miguel El Cedro, Santa Bárbara Tibabuyes I, Tuna Alta I, Tuna Baja La Fortuna Alta de la localidad de Suba recientemente legalizados.

Este proceso de contratación se radicó en el mes de diciembre de 2020 y el 30 de diciembre se publicó el proceso licitatorio ICSC-1570-2020 DISEÑOS DE LAS REDES LOCALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PLUVIAL Y SANITARIO EN LOS BARRIOS LEGALIZADOS DE LAS LOCALIDADES DE SUBA Y USAQUEN, DE LA ZONA 1 DE LA EAAB-ESP por valor de $2.221.650.967, de los cuales $1.102.675.906, corresponde al presupuesto de alcantarillado sanitario.

Adicionalmente, se tramitó y fue adjudicada para la vigencia 2021, una partida presupuestal de $2.277.107.000 para la construcción de las redes de alcantarillado sanitario en los barrios Alaska, Britalia Norte, Los Cerezos - San Vicente, Santa Cecilia I Sector, San Cristóbal I, San Juan Bosco II Sector, las cuales se tienen programadas para ser ejecutadas entre los meses de julio y diciembre 2021.

- **Zona 2:** En el año 2020 se inició el proceso de maduración y contratación del proceso de normalización del barrio Unir con el contrato 1-2-32100-0739-2020, que inició el 21 diciembre de 2020 y por tanto, el resultado de los diseños se evidenciarán en el segundo semestre de 2021.

- **Zona 3**: Se firmó el contrato número 1-01-33100-0110-2020, por medio del cual se inició la expansión y renovación de las redes de alcantarillado tanto sanitario como pluvial en los barrios Claret e Inglés con una inversión de más de 48 mil millones de pesos. De igual forma en el año 2020 se llevó a cabo la ejecución de los siguientes contratos:

    - Contrato N° 1-01-33100-1476-2019: Por medio del cual, se realiza la renovación del alcantarillado sanitario de la avenida centenario, (DG 16) entre KR 116 Y KR 123 (localidad de Fontibón) y entre la KR 7C con CL 1 calvo sur (Localidad San Cristóbal), con una inversión de alrededor de 2,9 mil millones de pesos.

    - Contrato N° 1-01-33100-1324-2017: Por medio del cual, se realiza la renovación de las redes de alcantarillado sanitario del sector Ciudad

Montes de la Zona 3, en la localidad de Puente Aranda, con una inversión de alrededor de 44 mil millones de pesos.

- Contrato N° 1-01-33100-1003-2016: Por medio del cual, se avanzó en la renovación de los sistemas de alcantarillado tanto sanitario como pluvial del sector industrial de Montevideo, Franco y Granjas de techo, con una inversión de alrededor de 36 mil millones de pesos

- **Zona 4:** Realizó la ejecución del contrato de consultoría No. 1-02-34100-1124-2019 cuyo objeto es "Estudios y diseños detallados de redes de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial para la ampliación y cobertura para 23 barrios legalizados en el área de influencia de la zona 4 del acueducto de Bogotá". Se anexa el detalle de la longitud diseñada en cada uno de los 23 barrios correspondiente a la cobertura de alcantarillado sanitario.

Tabla 19. Redes proyectadas de Gerencia de Zona 4.

ID	BARRIO	TIPO DE RED	LONGITUD
1	Bogotá Sur La Esperanza I	Acueducto	263 m
		Sanitario	0 m
		Pluvial	0 m
2	Estrella Turquía II Sector	Acueducto	144 m
		Sanitario	275 m
		Pluvial	102 m
3	Mirador Paradero	Acueducto	145 m
		Sanitario	292 m
		Pluvial	241 m
4	Monterrey	Acueducto	1114 m
		Sanitario	954 m
		Pluvial	325 m
5	República del Canadá Sur	Acueducto	1077 m
		Sanitario	1321 m
		Pluvial	610 m
6	San Joaquín del Vaticano	Acueducto	132 m
		Sanitario	221 m
		Pluvial	126 m
7	San José de los Sauces	Acueducto	0 m
		Sanitario	188 m
		Pluvial	359 m
8	San Luis Altos de Jalisco I	Acueducto	9 m
		Sanitario	14 m
		Pluvial	12 m
9	Nueva Silvania Sur	Acueducto	216 m
		Sanitario	195 m
		Pluvial	197 m
10	Pradera II	Acueducto	132 m
		Sanitario	0 m
		Pluvial	16 m
11	Resurrección V Menos	Acueducto	175 m
		Sanitario	155 m

ID	BARRIO	TIPO DE RED	LONGITUD
		Pluvial	181 m
12	Socorro la Industria	Acueducto	270 m
		Sanitario	221 m
		Pluvial	73 m
13	El Rincón de San Cristóbal	Acueducto	408 m
		Sanitario	0 m
		Pluvial	128 m
14	Quindío la Esmeralda	Acueducto	250 m
		Sanitario	136 m
		Pluvial	106 m
15	Sagrada Familia II Sector	Acueducto	245 m
		Sanitario	55 m
		Pluvial	4 m
16	San Blas II Sector I	Acueducto	66 m
		Sanitario	209 m
		Pluvial	198 m
17	Villa Neira	Acueducto	171 m
		Sanitario	121 m
		Pluvial	109 m
18	Corredor Comercial San Andrés	Acueducto	137 m
		Sanitario	525 m
		Pluvial	306 m
19	El Jardín	Acueducto	809 m
		Sanitario	339 m
		Pluvial	141 m
20	El Salteador	Acueducto	334 m
		Sanitario	282 m
		Pluvial	201 m
21	La Morena III	Acueducto	215 m
		Sanitario	0 m
		Pluvial	107 m
22	Las Flores II	Acueducto	204 m
		Sanitario	239 m
		Pluvial	118 m
23	Panorama	Acueducto	457 m
		Sanitario	262 m

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 12. Cumplimiento 2020 de cobertura de alcantarillado sanitario por zonas.



	Bogotá	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-19	100,00	100,00	99,28	99,64	98,65	100,00
Dic-20	99,99	99,97	99,89	100,00	98,49	100,00
Logro %	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	101,5%	100,0%
Meta	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.3.3. Continuidad de acueducto (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.

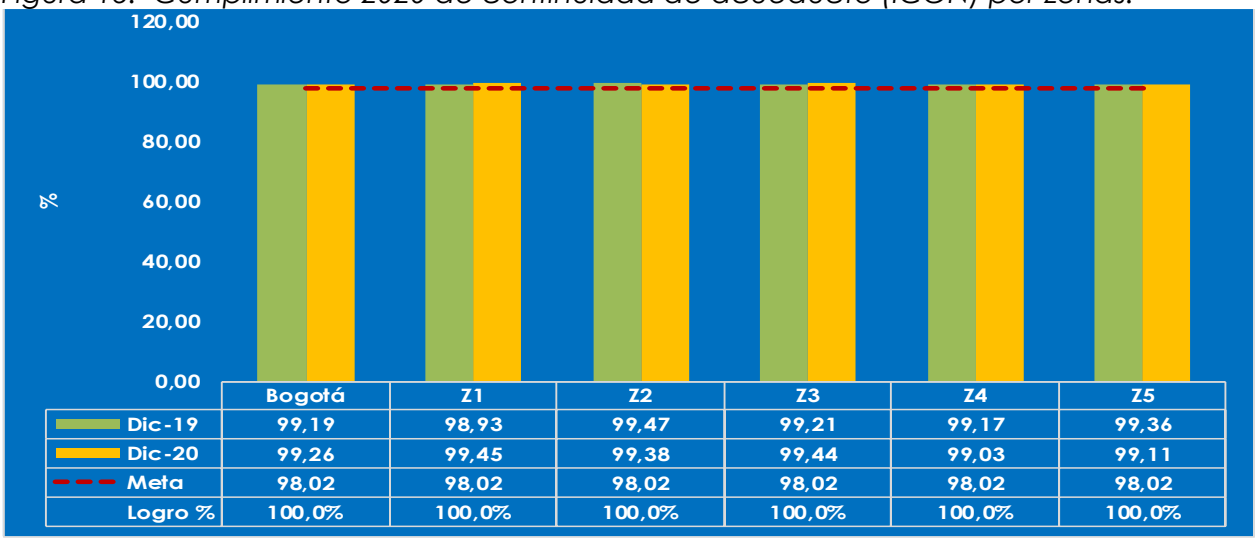
Tabla 20. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.3. Continuidad de acueducto (ICON).

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.3. Continuidad de acueducto (ICON) Bogotá	%	98,36	99,26	100%
1.3.3. Continuidad de acueducto (ICON) Soacha	%	98,36	99,57	100%
1.3.3. Continuidad de acueducto (ICON) Gachancipá	%	98,36	99,80	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 302 divisorias de servicio y calibración y finalmente la instalación de 281 válvulas de cierre y apertura en las zonas, a pesar de las dificultades en la contratación debido a la pandemia. Así mismo, la renovación de redes de acueducto en las diferentes áreas de servicio.

Figura 13. Cumplimiento 2020 de continuidad de acueducto (ICON) por zonas.



	Bogotá	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-19	99,19	98,93	99,47	99,21	99,17	99,36
Dic-20	99,26	99,45	99,38	99,44	99,03	99,11
Meta	98,02	98,02	98,02	98,02	98,02	98,02
Logro %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.3.4. Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA)

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

Tabla 21. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.4. Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA).

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.4. Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) Bogotá	%	1,71	0,49	**100%**
1.3.4. Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) Soacha	%	2,84	0,30	**100%**
1.3.4. Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) Gachancipá	%	5	1,46	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

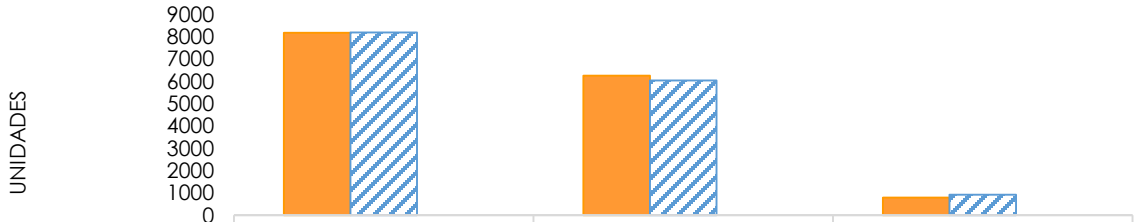


La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el índice de riesgo de calidad del agua para las APS Bogotá, Soacha y Gachancipá, con la meta establecida entre 0%-5% nivel sin riesgo agua apta para consumo humano, conforme a la Resolución

INFORME

2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, gracias a la implementación de los proyectos de: mantenimiento, instalación o reposición de 8.201 pilas de muestreo según normatividad, lavado de redes acueducto mediante 6.047 aperturas de hidrantes y mantenimiento, instalación y reposición de 917 hidrantes.

Figura 14. Cumplimiento 2020 de los proyectos asociados al IRCA.

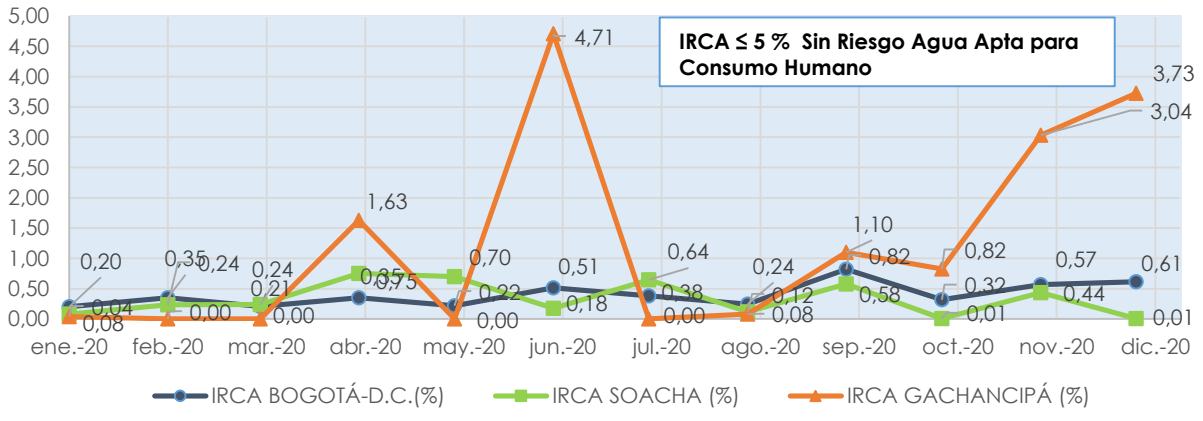


	Proyecto 1- Instalar pilas de muestreo, hacer mantenimiento y reposición según normatividad de la EAAB ESP (und)	Proyecto 2 - Realizar el lavado de redes acueducto mediante apertura hidrantes (Und)	Proyecto 3 - Realizar mantenimiento, instalación y reposición de hidrantes (Und)
Planificado	8175	6257	797
Realizado	8201	6047	917
% (Realizado/ Planificado)	100%	97%	115%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En el período de enero a diciembre de 2020, el resultado del IRCA consolidado de la EAAB-ESP es igual a 0,40% cumpliendo el nivel sin riesgo agua apta para consumo humano; a continuación se presenta gráfica con los IRCAs mensuales obtenidos.

Figura 15. Cumplimiento 2020 IRCA mensual por APS.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Así mismo, en cada una de las APS en las cuales se presta el servicio de acueducto, se han logrado valores del IRCA menores al 5% establecido en la norma como límite máximo de este indicador; los valores mensuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 22. Cumplimiento 2020 IRCA mensual por APS.

Año 2020	Bogotá D.C.		Soacha		Gachancipá	
	Cantidad Muestras	IRCA (%)	Cantidad Muestras	IRCA (%)	Cantidad Muestras	IRCA (%)
ene-20	1.150	0,20	259	0,08	27	0,04
feb-20	1.083	0,35	248	0,24	25	0,00
mar-20	1.085	0,21	235	0,24	26	0,00
abr-20	1.152	0,35	290	0,75	28	1,63
may-20	1.167	0,22	293	0,70	28	0,00
jun-20	1.153	0,51	280	0,18	29	4,71
jul-20	1.186	0,38	293	0,64	30	0,00
ago-20	1.171	0,24	288	0,12	27	0,08
sep-20	1.146	0,82	286	0,58	30	1,10
oct-20	1.147	0,32	286	0,01	30	0,82
nov-20	1.120	0,57	277	0,44	28	3,04
dic-20	1.185	0,61	288	0,01	32	3,73
Total Muestras IRCA Promedio	**13.745**	**0,40**	**3.323**	**0,33**	**340**	**1,26**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente. Reporte BW IRCA- MES

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 2020.

Tabla 23. Cumplimiento 2020 IRCA promedio semestral por APS.

APS	Bogotá D.C.	Soacha	Gachancipá
IRCA Primer Semestre_2020 (%)	0,31	0,36	1,06
IRCA Segundo Semestre_2020 (%)	0,49	0,30	1,46

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente. Reporte BW IRCA- MES

De acuerdo con los promedios semestrales obtenidos en el año 2020 para cada una de las APS, los cuales son menores al 5%, no aplican descuentos por calidad del agua suministrada.

Figura 16. Cumplimiento 2020 de IRCA por zonas.



	Bogotá	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-19	0,44	0,10	0,79	0,28	0,49	0,12
Dic-20	0,49	0,41	0,62	0,52	0,54	0,22
Logro %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Meta	1,71	1,71	1,71	1,71	1,71	1,71

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.3.5. Incorporación de suscriptores de acueducto

Este indicador mide los nuevos suscriptores con alta de acueducto activados en el período. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).

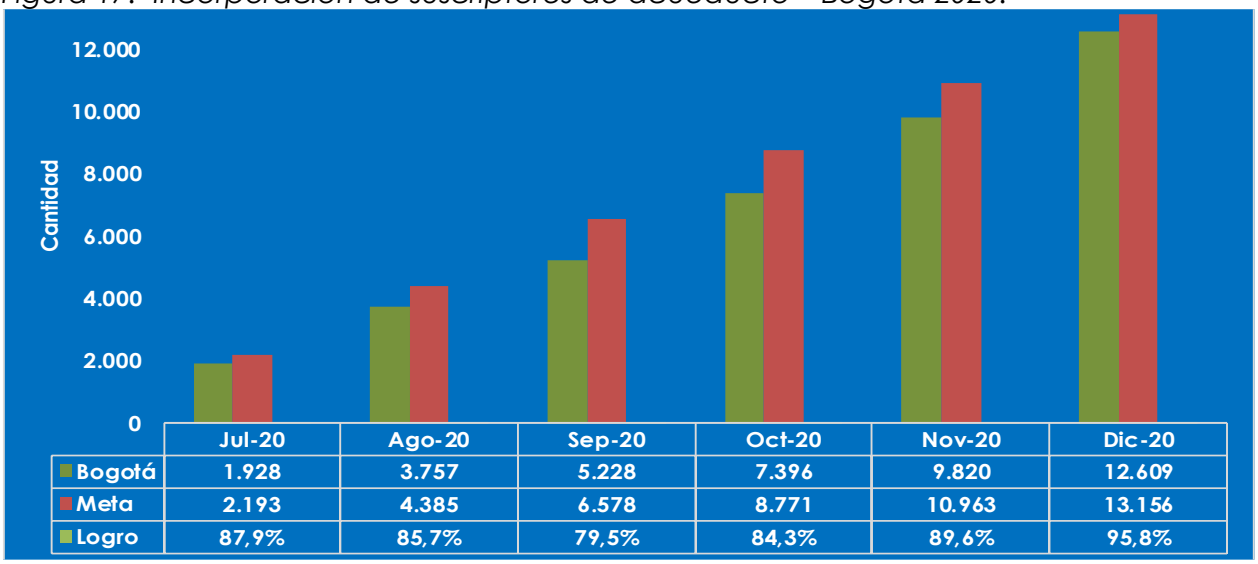
Tabla 24. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.5. Incorporación de suscriptores de acueducto.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.5. Incorporación de suscriptores de acueducto Bogotá	# Suscriptores	13.156	12.609	95,84%
1.3.5. Incorporación de suscriptores de acueducto Soacha	# Suscriptores	4.630	2.390	51,61%
1.3.5. Incorporación de suscriptores de acueducto Gachancipá	# Suscriptores	43	8	18,60%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



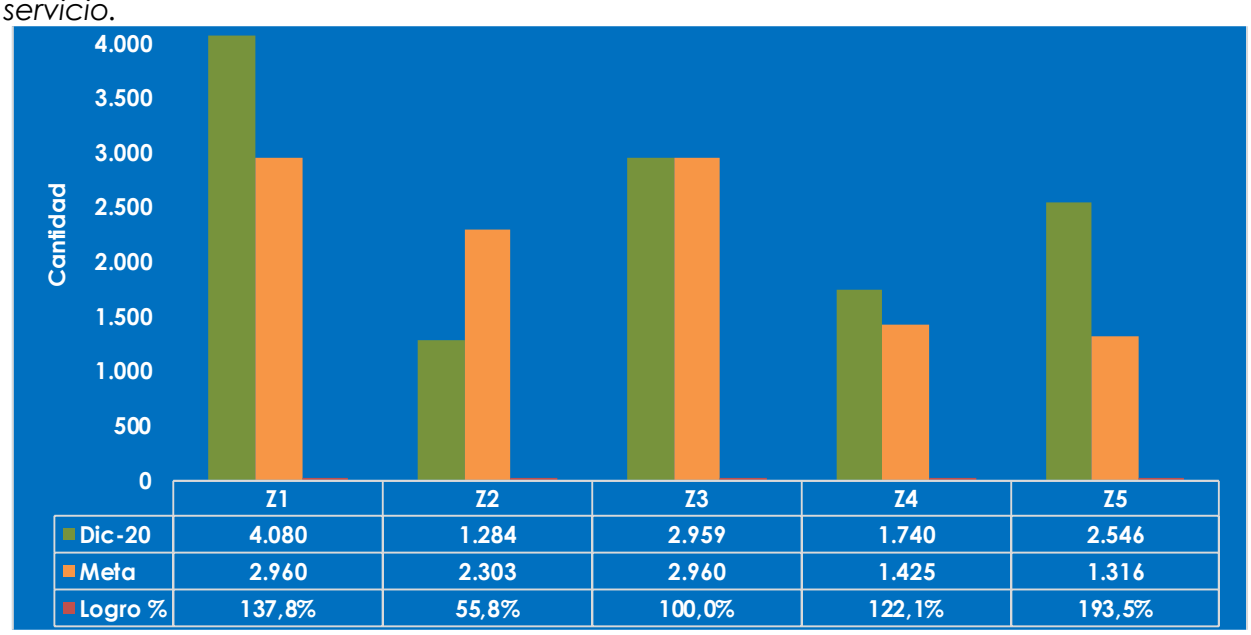
Figura 17. Incorporación de suscriptores de acueducto – Bogotá 2020.



	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Bogotá	1.928	3.757	5.228	7.396	9.820	12.609
Meta	2.193	4.385	6.578	8.771	10.963	13.156
Logro	87,9%	85,7%	79,5%	84,3%	89,6%	95,8%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

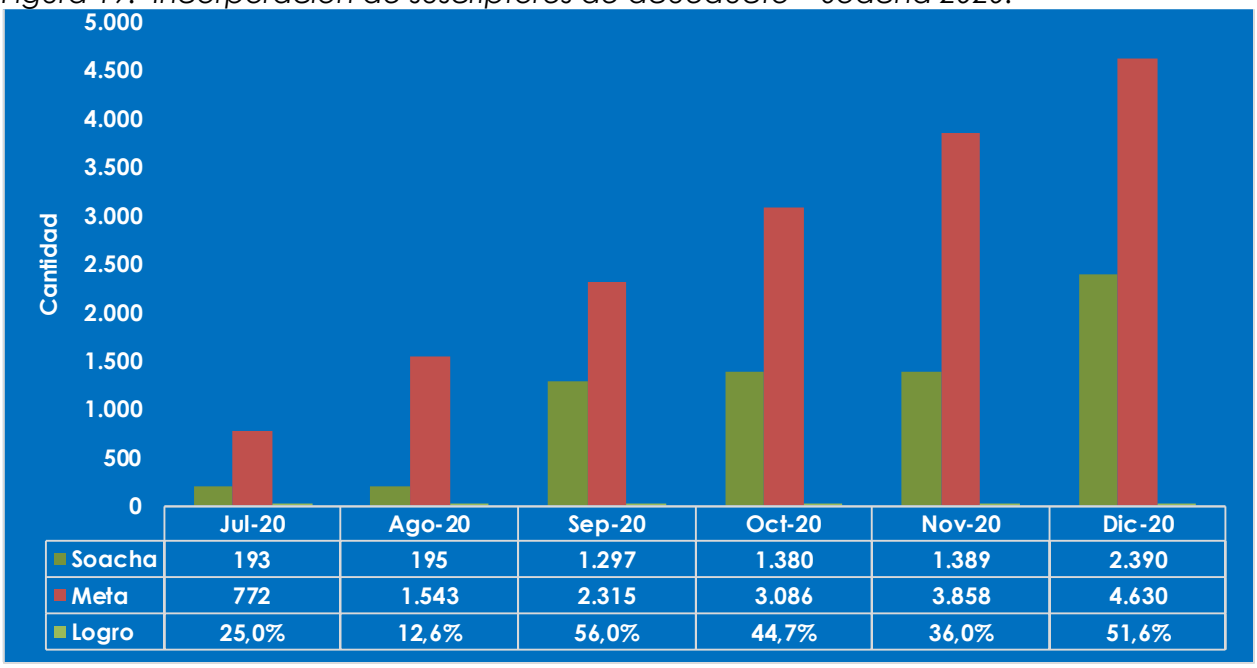
Figura 18. Incorporación de suscriptores de acueducto – Bogotá 2020 por zonas de servicio.



	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-20	4.080	1.284	2.959	1.740	2.546
Meta	2.960	2.303	2.960	1.425	1.316
Logro %	137,8%	55,8%	100,0%	122,1%	193,5%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

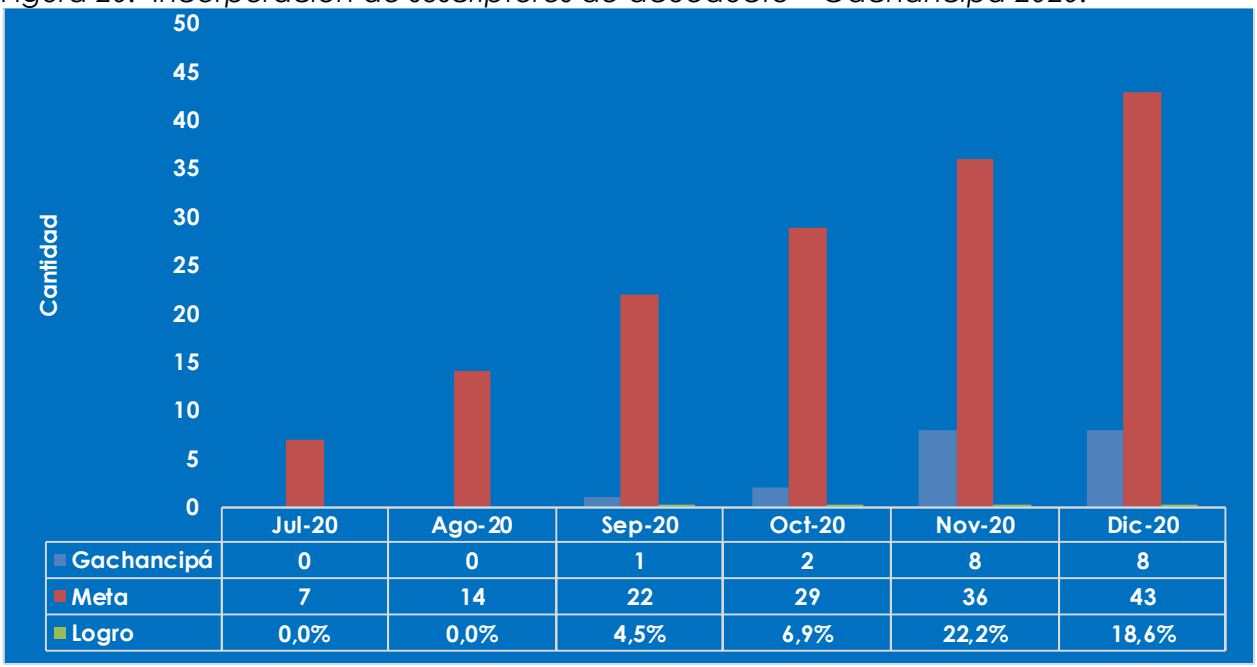
Figura 19. Incorporación de suscriptores de acueducto – Soacha 2020.



	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Soacha	193	195	1.297	1.380	1.389	2.390
Meta	772	1.543	2.315	3.086	3.858	4.630
Logro	25,0%	12,6%	56,0%	44,7%	36,0%	51,6%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Figura 20. Incorporación de suscriptores de acueducto – Gachancipá 2020.



	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Gachancipá	0	0	1	2	8	8
Meta	7	14	22	29	36	43
Logro	0,0%	0,0%	4,5%	6,9%	22,2%	18,6%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

INFORME

Durante el primer semestre del año se presenta cumplimiento de metas, lo anterior teniendo en cuenta que están en proceso los proyectos cuyas disponibilidades, revisión de diseños, y expedición de carta de compromisos fueron tramitadas en el cuatrienio pasado. Ahora bien, hay varias determinantes que han influido en los resultados de incorporación de usuarios de manera positiva.

- Decreto 691 del 22 de mayo de 2020, dispuso la ampliación automática por un término de nueve (9) meses la vigencia de las licencias urbanísticas que al 12 de marzo de 2020 estuvieren vigentes
- Expedición por la EAAB-ESP de la circular para legitimar lo establecido por el gobierno nacional.
- Implementación de guía virtual facilitando el acceso a los urbanizadores y constructores.
- El sector de la construcción fue uno de los primeros que se reactivó de conformidad con lo indicado del Gobierno Nacional. Decreto 531 del 08 de abril de 2020. 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.
- Seguimiento mesas agilizadoras.
- Atención al público en tiempo real agendándose a través de la página de la Secretaría Distrital de Hábitat.
- Socialización del reglamento de urbanizadores, a CAMACOL y a la Secretaría Distrital de Hábitat.

Por otro lado, en Soacha se evidencia lo siguiente:

- Las disponibilidades de servicio expedidas para algunos predios en Soacha tuvieron dificultades en temas de riesgo y de titularidad de predios; por lo tanto, no continuaron proceso.
- Dificultades económicas y técnicas para que los urbanizadores ejecutaran redes de carga general (empates de red matriz) Huertas Vegas y Maipore.
- Estudios de tendencias de vivienda de diversas fuentes (CAMACOL, DANE, SDP, BOGOTA METROPOLITANA).
- La elaboración de un nuevo POT basados en el nuevo Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024, incorporará incertidumbre para el desarrollo de Soacha y demás municipios.

1.3.6. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario

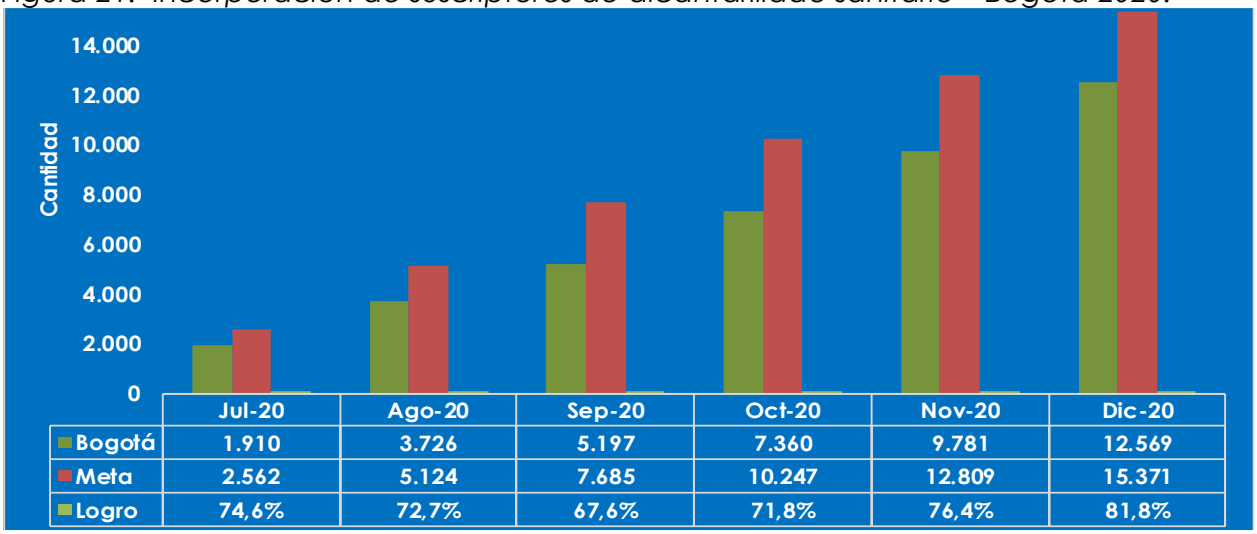
Este indicador mide los nuevos suscriptores con alta de alcantarillado sanitario activados en el período. Incluye el ciclo I (predios en proceso de legalización).

Tabla 25. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.6. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.6. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario Bogotá	# Suscriptores	15.371	12.569	81,77%
1.3.6. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario Soacha	# Suscriptores	5.751	2.381	41,40%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Figura 21. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario – Bogotá 2020.



	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Bogotá	1.910	3.726	5.197	7.360	9.781	12.569
Meta	2.562	5.124	7.685	10.247	12.809	15.371
Logro	74,6%	72,7%	67,6%	71,8%	76,4%	81,8%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

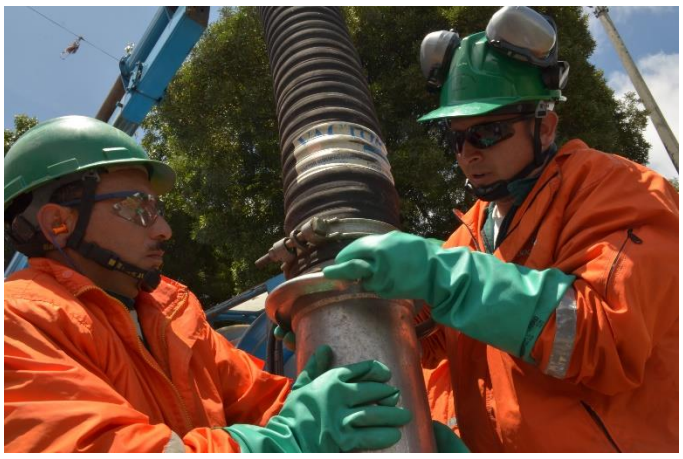
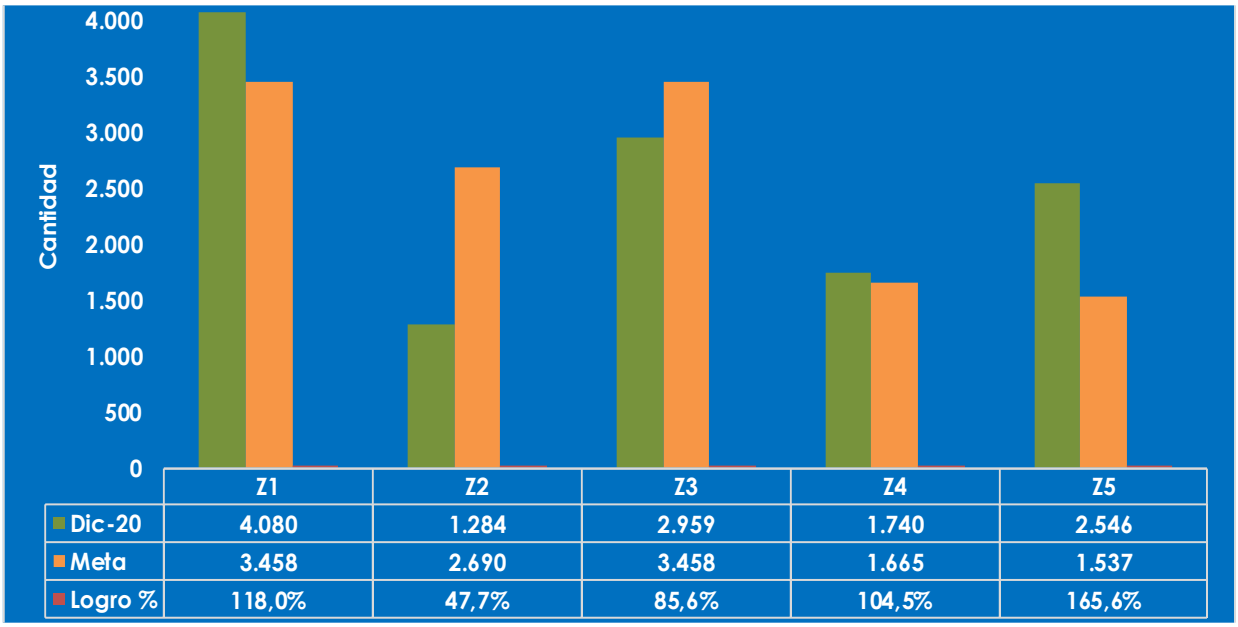


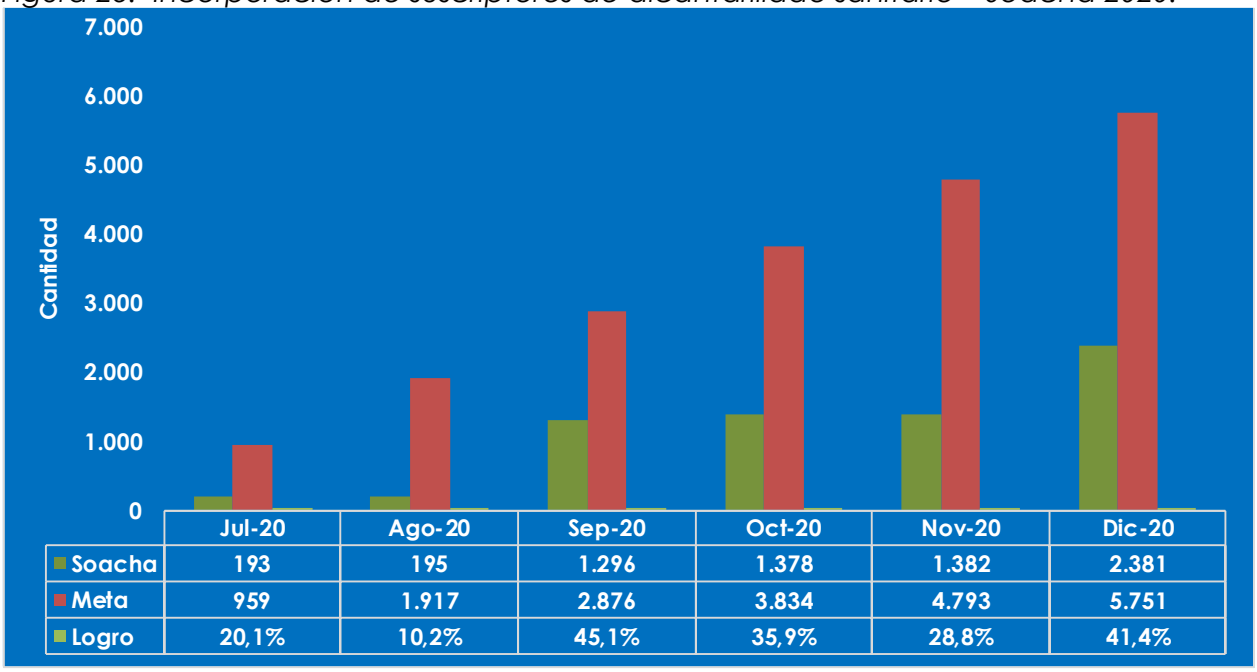
Figura 22. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario – Bogotá 2020 por zonas de servicio.



	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-20	4.080	1.284	2.959	1.740	2.546
Meta	3.458	2.690	3.458	1.665	1.537
Logro %	118,0%	47,7%	85,6%	104,5%	165,6%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Figura 23. Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario – Soacha 2020.



	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Soacha	193	195	1.296	1.378	1.382	2.381
Meta	959	1.917	2.876	3.834	4.793	5.751
Logro	20,1%	10,2%	45,1%	35,9%	28,8%	41,4%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

INFORME

Durante el primer semestre del año se presenta cumplimiento de metas, lo anterior teniendo en cuenta que están en proceso los proyectos cuyas disponibilidades, revisión de diseños, y expedición de carta de compromisos fueron tramitadas en el cuatrienio pasado. Ahora bien, hay varias determinantes que han influido en los resultados de incorporación de usuarios de manera positiva.

- Decreto 691 del 22 de mayo de 2020, dispuso la ampliación automática por un término de nueve (9) meses la vigencia de las licencias urbanísticas que al 12 de marzo de 2020 estuvieren vigentes
- Expedición por la EAAB-ESP de la circular para legitimar lo establecido por el gobierno nacional.
- Implementación de guía virtual facilitando el acceso a los urbanizadores y constructores.
- El sector de la construcción fue uno de los primeros que se reactivó de conformidad con lo indicado del Gobierno Nacional. Decreto 531 del 08 de abril de 2020. 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.
- Seguimiento mesas agilizadoras.
- Atención al público en tiempo real agendándose a través de la página de la Secretaría Distrital de Hábitat.
- Socialización del reglamento de urbanizadores, a CAMACOL y a la Secretaría Distrital de Hábitat.

Por otro lado, en Soacha se evidencia lo siguiente:

- Las disponibilidades de servicio expedidas para algunos predios en Soacha tuvieron dificultades en temas de riesgo y de titularidad de predios; por lo tanto, no continuaron proceso.
- Dificultades económicas y técnicas para que los urbanizadores ejecutaran redes de carga general (empates de red matriz) Huertas Vegas y Maipore.
- Estudios de tendencias de vivienda de diversas fuentes (CAMACOL, DANE, SDP, BOGOTA METROPOLITANA.
- La elaboración de un nuevo POT basados en el nuevo Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024, incorporara incertidumbre para el desarrollo de Soacha y demás municipios.

1.3.7. IPUF

Este indicador mide los m3 no facturados en el mes por cada suscriptor facturado. A continuación se muestra el resultado del IPUF a diciembre de 2020 con la metodología prorrateo.

Tabla 26. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.7. IPUF.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.7. IPUF Bogotá	M3 / suscriptor facturado	6,67	6,82	**97,80%**
1.3.7. IPUF Soacha	M3 / suscriptor facturado	6,83	8,72	**78,32%**
1.3.7. IPUF Gachancipá	M3 / suscriptor facturado	4,01	3,44	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Para lograr las metas previstas, la EAAB-ESP tiene implementado o en desarrollo entre otras las siguientes actividades para el control de las pérdidas de agua:

- Desarrollo del Comité de Agua No Contabilizada.
- Procesos de modelación hidráulica.
- Procesos de actualización del catastro de redes de acueducto.
- Procesos de actualización del catastro de usuarios.
- Sistema de macro-medición de la red matriz de acueducto.
- Sistema de macro-medición zonal de acueducto.
- Proyectos de renovación de redes de acueducto.
- Sectorización de las redes matrices de acueducto.
- Sectorización de las redes locales de acueducto.
- Procesos de mantenimiento de estaciones reguladoras de presión.
- Procesos de búsqueda sistemática de fugas.
- Procesos de armonización de ciclo de facturación con la sectorización hidráulica.
- Actualización de normas técnicas para la estimación de indicadores para la gestión de pérdidas.
- Actualización del Contrato de Servicio Público Domiciliario para la gestión de medidores.
- Desarrollo de balances hídricos con la metodología de la IWA.
- Potencialización de proyectos de telemetría para macromedidores zonales y de grandes consumidores.
- Desarrollo de sistemas de gestión de riesgos.

Por otra parte, para la reducción de las pérdidas de agua, la EAAB-ESP tiene implementado o en desarrollo entre otras las siguientes actividades:

- Procesos de sustitución de micro-medidores.
- Procesos de atención de daños en redes locales de acueducto.
- Procesos de atención de daños en redes matrices de acueducto.
- Procesos de modernización de estaciones reguladoras de presión.
- Procesos de impermeabilización de tanques de almacenamiento.
- Procesos de cobro por daños a la red de acueducto de la EAAB-ESP.
- Procesos de crítica a la facturación de acueducto.
- Procesos de defraudación de fluidos.
- Seguimiento a los lotes sin puntos de consumo.
- Ajuste al procedimiento de suspensiones y cortes.
- Medición de sectores urbanísticos irregulares.



1.3.8. DACAL

INFORME

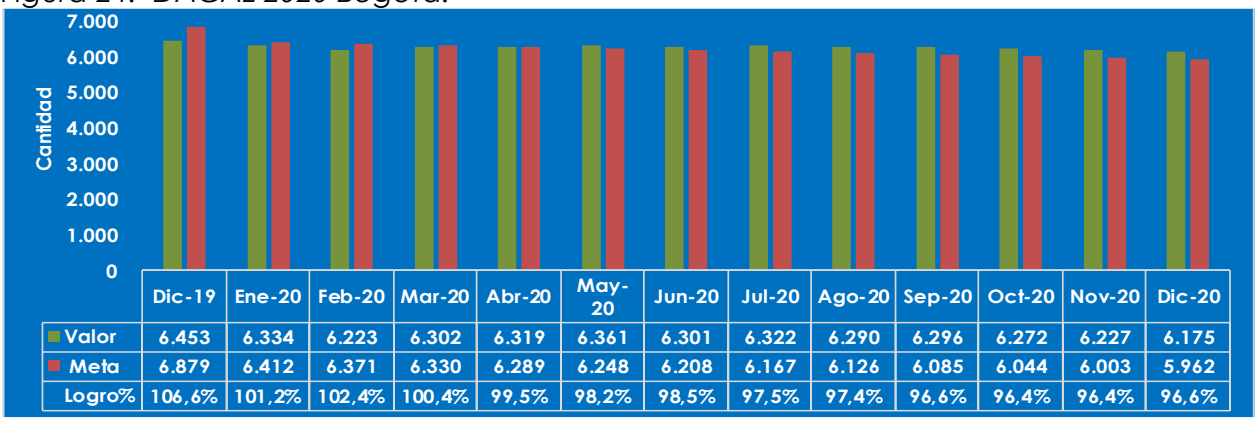
Este indicador mide las diferencias entre el total suscriptores facturados (Usos Residencial y No Residencial incluyendo el ciclo i) en acueducto, el total en alcantarillado sanitario y las cuentas identificadas sin viabilidad técnica y/o comercial para el servicio de alcantarillado sanitario por las Zonas.

Tabla 27. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.8. DACAL.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.8. DACAL Bogotá	# suscriptores	5.962	6.175	**96,55%**
1.3.8. DACAL Soacha	# suscriptores	19.877	20.337	**97,74%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

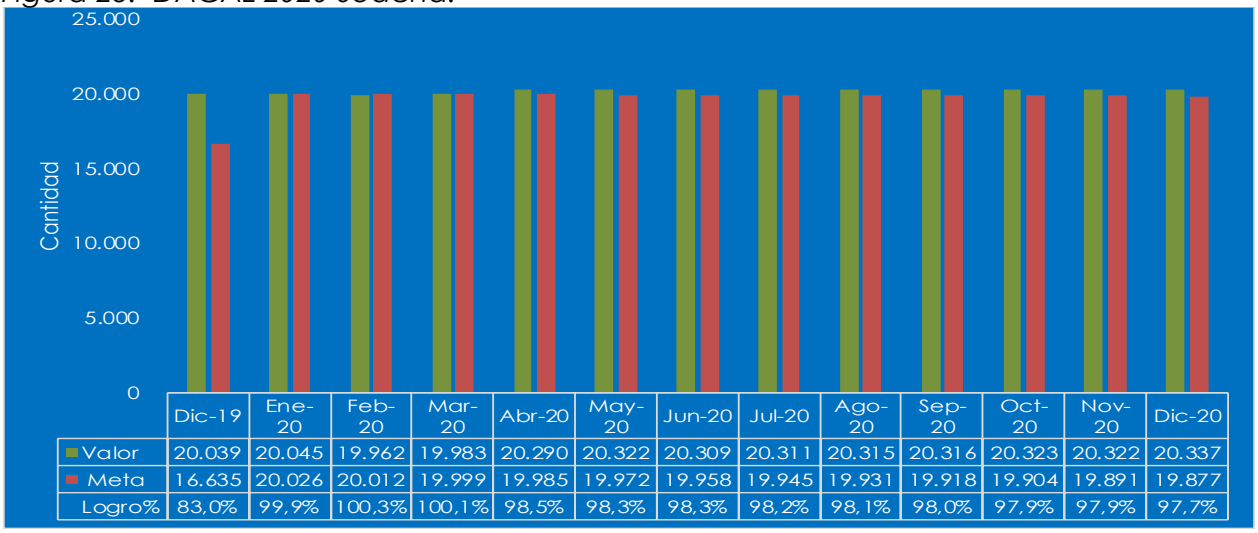
Figura 24. DACAL 2020 Bogotá.



	Dic-19	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Valor	6.453	6.334	6.223	6.302	6.319	6.361	6.301	6.322	6.290	6.296	6.272	6.227	6.175
Meta	6.879	6.412	6.371	6.330	6.289	6.248	6.208	6.167	6.126	6.085	6.044	6.003	5.962
Logro%	106,6%	101,2%	102,4%	100,4%	99,5%	98,2%	98,5%	97,5%	97,4%	96,6%	96,4%	96,4%	96,6%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Figura 25. DACAL 2020 Soacha.



	Dic-19	Ene-20	Feb-20	Mar-20	Abr-20	May-20	Jun-20	Jul-20	Ago-20	Sep-20	Oct-20	Nov-20	Dic-20
Valor	20.039	20.045	19.962	19.983	20.290	20.322	20.309	20.311	20.315	20.316	20.323	20.322	20.337
Meta	16.635	20.026	20.012	19.999	19.985	19.972	19.958	19.945	19.931	19.918	19.904	19.891	19.877
Logro%	83,0%	99,9%	100,3%	100,1%	98,5%	98,3%	98,3%	98,2%	98,1%	98,0%	97,9%	97,9%	97,7%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

Actualmente se presentan 40 mil cuentas asociadas al ciclo I, que impactan el indicador DACAL dado que presentan algún tipo de afectación, lo que implica

la imposibilidad definitiva servicio, situación que impacta desfavorablemente este indicador.



De acuerdo con los compromisos referentes al indicador se realizan las siguientes precisiones de cada zona de servicio para el reporte correspondiente:

- **Zona 1**: Para el tercer trimestre del año 2020, se gestionaron 2.081 cuentas de ciclos normales para la zona 1, en donde se pudo evidenciar que desde ese momento y a la fecha, el universo total de las cuentas incluidas en el indicador DACAL es de 7.976 para la Zona 1, discriminadas actualmente así: Ciclo Normal con 5.687 cuentas y Ciclo I con 2.289 cuentas:

Tabla 28. Cuentas ciclo normal Zona 1.

PORCIÓN	SECTOR	CUENTAS TOTALES	CUENTAS GESTIONADAS EN EL PERÍODO	VISITAS REALIZADAS	CUENTAS DESBLOQUEADAS	CUENTAS DEPURADAS	CUENTAS NORMALIZADAS EN EL PERÍODO	PENDIENTES DE VISITA	VALIDADAS EN PLANOS	PARA INCORPORAR EN POIR
A1	LA CALLEJA	1	1		1		-	0	-	-
B1	USAQUÉN - USAQUÉN	1	1		1		-	0	-	-
B1	BELLA SUIZA	3	1		1		-	2	-	-

INFORME

PORCIÓN	SECTOR	CUENTAS TOTALES	CUENTAS GESTIONADAS EN EL PERÍODO	VISITAS REALIZADAS	CUENTAS DESBLOQUEADAS	CUENTAS DEPURADAS	CUENTAS NORMALIZADAS EN EL PERÍODO	PENDIENTES DE VISITA	VALIDADAS EN PLANOS	PARA INCORPORAR EN POIR
E1	SABANA DE TIBABUYES NORTE	1					-	1	1	-
E1	TUNA BAJA	2					-	2	-	-
F1	CONEJERA	6					-	6	-	-
F1	EL PINO	12					-	12	-	-
F1	SALITRE SUBA	2					-	2	-	-
G1	ALMIRANTE COLÓN	1				1	-	0	-	-
G1	ALTOS DE CHOZICA	2					-	2	-	-
G1	CASABLANCA SUBA	4	1		1		-	3	-	-
G1	CASABLANCA SUBA URBANO I	2				2	-	0	-	-
G1	LOS NARANJOS	1				1	-	0	-	-
G1	NIZA SUBA	14	5	5		6	-	3	-	-
G1	TUNA ALTA	16				4	-	12	-	-
G1	TUNA RURAL	1				1	-	0	-	-
G1	VEREDA SUBA CERROS	16				1	-	15	-	-
G1	VEREDA SUBA CERROS II	7					-	7	-	-
G1	VEREDA SUBA NARANJOS	11	10	10		1	-	0	-	-
H1	SABANA DE TIBABUYES NORTE	5	1		1		-	4	2	-
H1	SAN CARLOS DE SUBA	5					-	5	1	-
H1	VEREDA TIBABUYES	34					-	34	18	-
J1	LISBOA	2					-	2	-	-
J1	SANTA CECILIA	3					-	3	-	-
J1	SANTA RITA DE SUBA	1					-	1	-	-
J1	TOSCANA	2					-	2	-	-
J1	VERONA	8					-	8	-	-
J1	VILLA DE LAS FLORES	6					-	6	-	-
K1	PUERTA DEL SOL	1					-	1	1	-
L1	TTES DE COLOMBIA	1					-	1	-	-
L1	VILLAS DEL RINCON	1					-	1	-	-
M1	CHICO NORTE II SECTOR	2	2		2		-	0	-	-
N1	SAN PATRICIO	1					-	1	1	-
OB	BUENAVISTA	3					-	3	-	-
OB	EL CERRO	1					-	1	-	-

INFORME

PORCIÓN	SECTOR	CUENTAS TOTALES	CUENTAS GESTIONADAS EN EL PERÍODO	VISITAS REALIZADAS	CUENTAS DESBLOQUEADAS	CUENTAS DEPURADAS	CUENTAS NORMALIZADAS EN EL PERÍODO	PENDIENTES DE VISITA	VALIDADAS EN PLANOS	PARA INCORPORAR EN POIR
OB	SANTA CECILIA NORTE SECTOR ALT	9	1		1		-	8	-	-
Q1	CLUB DE LOS LAGARTOS	1				1	-	0	-	-
R1	BRITALIA	2				1	-	1	-	-
R1	PORTALES DEL NORTE	1					-	1	-	-
T1	CASABLANCA SUBA	539				539	-	0	-	-
T1	SAN JOSÉ DE BAVARIA	1304				1304	-	0	-	-
T1	VILLA DEL PRADO	27				27	-	0	-	-
V1	ACACIAS USAQUÉN	1				1	-	0	-	-
V1	TIBABITA	2					-	2	-	-
W1	ACACIAS USAQUÉN	1				1	-	0	-	-
W1	CASABLANCA SUBA	5					-	5	-	-
W1	SAN JOSÉ DE BAVARIA	3				2	-	1	-	-
X1	TIBABUYES	1					-	1	-	-
Z1	CASABLANCA SUBA	3				1	-	2	-	-
Z1	EL PORTAL DE LAS MERCEDES	1				1	-	0	-	-
Z1	SAN JOSÉ DE BAVARIA	1				1	-	0	-	-
Z1	TORCA	1					-	1	-	-
Total Parcial		**2.081**	**23**	**15**	**8**	**1.896**	**0**	**162**	**24**	**0**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- Se gestiona la depuración de un total de 1.896 cuentas, toda vez que no existen redes oficiales de alcantarillado en el sector; de estas cuentas en su mayor parte se encuentran en el sector San José de Bavaria.

- Se procedió a generar el desbloqueo de las instalaciones de 8 cuentas, pertenecientes a red de incendios de propiedades horizontales, teniendo en cuenta que en el sector existe la disponibilidad de servicio.

- En el mes de diciembre se realizaron 15 visitas en terreno, en donde se pudo evidenciar que 3 cuentas del sector Vereda Suba Naranjos, cuentan con servicio de alcantarillado, el cual fue conectado junto con

el Conjunto Residencial Bosques de Provenza; estas tres cuentas van a ser incorporadas al servicio de alcantarillado.

- Se realiza la validación geográfica de 24 cuentas, en donde se evidenció la existencia de redes oficiales en 23 casos, por lo cual se procederá a incorporar con contrato de alcantarillado.

- Se identificaron un total de 162 cuentas que requieren verificación en terreno, con el fin de determinar la forma que desaguan.

- Todas las vistas realizadas en terreno, así como la verificación de redes en planos, fueron documentadas en SAP, mediante avisos T8 y contienen el anexo del plano, que sirve como soporte de la incorporación del contrato de alcantarillado, en caso de reclamación por parte del usuario para consulta y a su vez para consulta de otras áreas.

- Para el tercer trimestre del año 2020, se gestionaron 1.184 cuentas de ciclo I para la zona 1, en donde se pudo evidenciar lo siguiente: Se realiza la validación geográfica de 850 cuentas, en donde se evidenció la inexistencia de redes oficiales de alcantarillado. Adicionalmente, se identificaron un total de 334 cuentas que requieren verificación en terreno, con el fin de determinar la forma que desaguan.

Tabla 29. Cuentas ciclo I Zona 1.

PORCIÓN	SECTOR	CUENTAS TOTALES	CUENTAS GESTIONADAS EN EL PERÍODO	VISITAS REALIZADAS	CUENTAS DESBLOQUEADAS	CUENTAS DEPURADAS	CUENTAS NORMALIZADAS EN EL PERÍODO	PENDIENTES DE VISITA	VALIDADAS EN PLANOS	PARA INCORPORAR EN POIR
I1	AGRUPACIÓN LA ESPERANZA	1						1		-
I1	ALTOS DEL MIRADOR	27						27		-
I1	BARRANCAS ALTA	2						2		-
I1	BARRANCAS ORIENTAL	2						2		-
I1	BATAN	1	1			1		0	1	-
I1	BELLAVISTA	4	4			4		0	4	-
I1	BERLIN 4 SECTOR	19	19			19		0	19	-
I1	BOSQUE DE PINOS I	1	1			1		0	1	-
I1	BUENAVISTA	24	8			8		16	8	-
I1	CAMPANELLA	1	1			1		0	1	-
I1	CANTAGALLO	2	2			2		0	2	-
I1	CAÑIZA I Y II	1						1		-
I1	CAROLINA II	3	1			1		2	1	-

INFORME

PORCIÓN	SECTOR	CUENTAS TOTALES	CUENTAS GESTIONADAS EN EL PERÍODO	VISITAS REALIZADAS	CUENTAS DESBLOQUEADAS	CUENTAS DEPURADAS	CUENTAS NORMALIZADAS EN EL PERÍODO	PENDIENTES DE VISITA	VALIDADAS EN PLANOS	PARA INCORPORAR EN POIR
I1	CASABLANCA SUBA URBANO I	15	14			14		1	14	-
I1	CLUB DE LOS LAGARTOS	2	1			1		1	1	-
I1	CLUB LOS LAGARTOS	2						2		-
I1	CORINTO	2						2		-
I1	DELICIAS DEL CARMEN	9						9		-
I1	EL CODITO	22	21			21		1	21	-
I1	EL RINCÓN NORTE	1	3			3		-2	3	-
I1	EL ROCÍO NORTE	3						3		-
I1	EL VERBENAL	1						1		-
I1	GUILLERMO NUÑEZ	1						1		-
I1	JAIME BERMEO	1						1		-
I1	JORDAN ESPERANZA	1						1		-
I1	LA CITA	1						1		-
I1	LA ESTRELLITA	350	255			255		95	255	-
I1	LA FRANJITA DE BUENA VISTA	1						1		-
I1	LISBOA	3	2			2		1	2	-
I1	LOS NARANJOS	3						3		-
I1	NIZA SUBA	1	1			1		0	1	-
I1	PÁRAMO II RURAL	12	7			7		5	7	-
I1	PÁRAMO URBANO I	1	1			1		0	1	-
I1	PÁRAMO URBANO III	45	17			17		28	17	-
I1	PINOS DE LOMBARDÍA	3	2			2		1	2	-
I1	PUERTA DEL SOL	3	2			2		1	2	-
I1	RINCÓN LA FRONTERA	1						1		-
I1	SABANA DE TIBABUYES NORTE	1						1		-
I1	SALITRE SUBA	5	1			1		4	1	-
I1	SAN ANTONIO NOROCCIDENTAL	19	2			2		17	2	-
I1	SAN CAYETANO	37	17			17		20	17	-
I1	SAN JOSÉ DE BAVARIA	3	3			3		0	3	-
I1	SAN PEDRO	11	7			7		4	7	-
I1	SANTA CECILIA	2	2			2		0	2	-
I1	SANTA CECILIA BAJA	10						10		-
I1	SANTA CECILIA DE SUBA I	11	11			11		0	11	-
I1	SANTA CECILIA NORTE SECTOR ALT	16	14			14		2	14	-

INFORME

PORCIÓN	SECTOR	CUENTAS TOTALES	CUENTAS GESTIONADAS EN EL PERÍODO	VISITAS REALIZADAS	CUENTAS DESBLOQUEADAS	CUENTAS DEPURADAS	CUENTAS NORMALIZADAS EN EL PERÍODO	PENDIENTES DE VISITA	VALIDADAS EN PLANOS	PARA INCORPORAR EN POIR
I1	SANTA CECILIA NORTE SECTOR BAJ	8	4			4		4	4	-
I1	SANTA RITA DE SUBA	225	221			221		4	221	-
I1	SANTA TERESA DE SUBA	5	4			4		1	4	-
I1	SORATAMA	19	9			9		10	9	-
I1	TABERINE	13	10			10		3	10	-
I1	TELECOM ARRAYANES	1	1			1		0	1	-
I1	TIBABITA	3	1			1		2	1	-
I1	TIBABUYES	14	11			11		3	11	-
I1	TIBABUYES OCCIDENTAL	124	116			116		8	116	-
I1	TIBABUYES UNIVERSAL	1						1		-
I1	TOSCANA	5						5		-
I1	TUNA ALTA	10	8			8		2	8	-
I1	TUNA BAJA	4	2			2		2	2	-
I1	URBANIZACIÓN LONDRES	1						1		-
I1	USAQUÉN	5	4			4		1	4	-
I1	VERBENAL SAN ANTONIO	2	2			2		0	2	-
I1	VEREDA SUBA CERROS	8	2			2		6	2	-
I1	VEREDA SUBA CERROS II	8	5			5		3	5	-
I1	VEREDA SUBA NARANJOS	1	1			1		0	1	-
I1	VEREDA SUBA RINCÓN	1						1		-
I1	VILLA ALCÁZAR	19	19			19		0	19	-
I1	VILLA CINDY	1	1			1		0	1	-
I1	VILLA DEL CAMPO	7	1			1		6	1	-
I1	VILLA ELISA	2	2			2		0	2	-
I1	VILLA HERMOSA	3	2			2		1	2	-
I1	VILLA MARÍA I	1						1		-
I1	VILLA MARÍA II SECTOR	2	2			2		0	2	-
I1	VILLAS DEL RINCÓN	4	2			2		2	2	-
Total Parcial		**11.84**	**850**	**0**	**0**	**850**	**0**	**334**	**850**	

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Zona 2**: El universo total de las cuentas incluidas en el indicador DACAL es de 2.041 para la Zona 2, discriminadas actualmente así: Ciclo Normal con 295 cuentas y Ciclo I con 1.746 cuentas. Es importante señalar que la variación del indicador en la zona es muy bajo en virtud de la poca incorporación de cuentas contrato que no se permita el servicio de alcantarillado por

pertenecer a barrios irregulares donde no se tiene habilitada la red de alcantarillado para la correspondiente conexión.

La zona por presentar una baja variación del indicador facilita el seguimiento y control que se hace periódicamente; lo que permite identificar y mantener justificada las cuentas contratos que no reciben el servicio de alcantarillado. Por consiguiente, en la actualidad del 100% de los usuarios que no tienen a la fecha el servicio de alcantarillado, se sabe que el 85.30% corresponde al ciclo I por ser barrios con alguna irregularidad y el restante 14.22% obedece a las cuentas de OPAIN en el Aeropuerto el Dorado. A continuación se relaciona la gestión de cada uno de los proyectos que contribuyen al indicador:

- Diagnosticar y evaluar el sistema comercial: La ultima gestión realizada por el área comercial y acueducto generó una normalización de las cuentas relacionadas en la tabla y permitió confirmar nuevamente las cuentas de OPAIN, las cuales tienen un sistema propio de alcantarillado que poseen servidumbre y que por parte de la empresa es imposible darle el servicio de alcantarillado; por otra parte se identifica la poca cantidad de cuentas que se pueden regularizar por la no viabilidad de barrios y lugares donde están ubicadas.

Tabla 30. Cuentas Zona 2.

CLASE DE INSTALACIÓN	PREDIOS GESTIONADOS DIRECCIÓN COMERCIAL	PREDIOS GESTIONADOS DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	PREDIOS CON IMPOSIBILIDAD TÉCNICA PARA REALIZAR EL COBRO DE ALCANTARILLADO	TOTAL
CICLO A6	6		2	**8**
CICLO C2			1	**1**
CICLO T2		4		**4**
CICLO V2			1	**1**
CICLO W2			6	**6**
CICLO X2			281	**281**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Se espera que con la legalización de algunos barrios que están por formalizarse, este indicador genere la normalización de un mayor número de cuentas contrato a partir del inicio de obras el siguiente año 2021 y 2022.

- Diagnosticar y evaluar sectores geográficos sin servicio: Los sectores en los cuales es imposible prestar el servicio de alcantarillado son: 286 de OPAIN en el Aeropuerto el Dorado, 4 de la PTAR y 1 con pozo séptico. A continuación se relaciona el detalle de la gestión realizada en la

última actualización de normalización de cuentas contratos abordadas en la zona.

Tabla 31. Detalle gestión cuentas Zona 2.

Cuenta Contrato	Dirección	Zona	Porción	U lectura	Estrato	Clase de uso	UH	UNH	Población	Análisis Visita
12175066	AC 26 113 90	2	A2	A22033A	No aplica	Comercial	0	1	Bogotá	**POZO SEPTICO** Sector que desagua en pozo séptico, pendiente por verificar zona aeropuerto sin determinar.
11607533	AC 26 96J 60 LC 21	2	A2	A22030C	No aplica	Comercial	0	1	Bogotá	Grandes clientes
11607535	AC 26 96J 60 LC 31	2	A2	A22030C	No aplica	Comercial	0	1	Bogotá	Grandes clientes
11607536	AC 26 96J 60 LC 41	2	A2	A22030C	No aplica	Comercial	0	1	Bogotá	Grandes clientes
10601492	KR 96 BIS 24B 27	2	A2	A22029C	No aplica	Industrial	0	1	Bogotá	**POZO SEPTICO** Predio con pozo séptico y no necesitan alcantarillado, pendiente obra de avenida que pasara por allí. Aviso N.° 8037148314 del 26/09/2017
49001555	AK 97 24C 00	2	A2	A22029B	No aplica	Industrial	0	1	Bogotá	U & C. TPO MAL CLASIFICADA EN PORCION A2. **La operativa señala que SI se debe cobrar Alcantarillado**
12018465	KR 113A 63I 25	2	C2	C22091	2	Residencial	1	0	Bogotá	Taponado y con redes de alcantarillado. Por verificar RCDF. **La operativa señala que SI se debe cobrar Alcantarillado**
10257089	CL 64 112C 14	2	C2	C22090	2	Residencial	1	0	Bogotá	POZO SEPTICO. **La operativa señala que SI se debe cobrar Alcantarillado**
11255825	CL 61 4B ESTE 29	2	S2	S22711B	1	Residencial	1	0	Bogotá	**Sector ciclo I**, para ser vinculada. Se requiere trabajo de gestión social para poder

INFORME

Cuenta Contrato	Dirección	Zona	Porción	U lectura	Estrato	Clase de uso	UH	UNH	Población	Análisis Visita
										facturar los predios del sector que cuentan con servicio por manguera
11867933	KR 69 51 70 MJ 4	2	T2	T22756	3	Residencial	1	0	Bogotá	SECTOR SIN REDES OFICIALES, por determinar cómo desaguan.
11864157	KR 69 51 70 IN 3	2	T2	T22756	3	Residencial	1	0	Bogotá	SECTOR SIN REDES OFICIALES, por determinar cómo desaguan.
11868166	KR 69 51 70 MJ 2	2	T2	T22756	3	Residencial	1	0	Bogotá	SECTOR SIN REDES OFICIALES, por determinar cómo desaguan.
11867935	KR 69 51 70 MJ 1	2	T2	T22756	3	Residencial	1	0	Bogotá	SECTOR SIN REDES OFICIALES, por determinar cómo desaguan.
9047125	CL 28 5 87	2	V2	V22832	3	Residencial	1	0	Bogotá	Corresponde a un lote sin acometida de alcantarillado, pendiente por reconexión solicitada, se niega Reconexión y se remite a U&C, se debe hacer el seguimiento. **La operativa señala que SI se debe cobrar Alcantarillado**
11122009	TV 1 ESTE 56 12	2	V2	V22828	2	Residencial	1	0	Bogotá	**POZO SEPTICO** Predio sin alcantarillado, empresa no lo ha instalado, desaguan en pozo séptico sin confirma.
49061418	AC 26 113 90	2	W2	W22980	No aplica	Industrial	0	1	Bogotá	U & C. OPAIN
49007411	AK 96 24 96 LT 0	2	W2	W22980	No aplica	Industrial	0	1	Bogotá	**POZO SEPTICO** U&C, REPORTAN, Documento de baja 25/01/2019, se da baja tiene pozo séptico. Lo anterior no se evidencia en el sistema ni hacen

Cuenta Contrato	Dirección	Zona	Porción	U lectura	Estrato	Clase de uso	UH	UNH	Población	Análisis Visita
										referencia alguna a proceso de urbanizadores, se debe obtener información detallada por parte del área U&C. TPO sin prorroga con más de 2 años
49073613	AC 26 113 90 NV 1	2	W2	W22980	No aplica	Industrial	0	1	Bogotá	U & C. OPAIN
49074328	AC 80 121 98 IN 2	2	W2	W22980	No aplica	Industrial	0	1	Bogotá	U&C. PETAR. Obra ejecutada en la Planta de tratamiento agua residual
49078812	CL 52A 86 90	2	W2	W22980	No aplica	Industrial	0	1	Bogotá	U&C. Entrega de domiciliarias planos récord. U&C **señala que SI se debe cobrar Alcantarillado**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- Diagnóstico y evaluación técnica: Se identificaron usuarios que se encuentran dentro de un ciclo normal de facturación dispersos y usuarios dispersos que se encuentran en ciclo I, lo que permitió revisarlos para determinar si son susceptibles de facturar el alcantarillado o no y si es necesario realizar prolongaciones de red para su vinculación con el estudio de la inversión para su conexión.

  Se logró identificar usuarios concentrados en ciclo I, correspondientes a barrios por legalizar, de esta forma cuando se inicie el proceso de legalización del barrio ya se cuenta con esta acción adelantada y se puede proceder a gestionar los recursos a través de la maduración de proyectos para lograr los recursos necesarios para ejecutar las inversiones en el barrio.

  Se logró identificar usuarios que no podrán ser legalizados y que hoy están en el ciclo I, sobre estos no se logran acciones contundentes por la imposibilidad de poder ejecutar inversiones en un sector no legalizado.

En conclusión se considera que hay 291 cuentas de la zona 2 que es imposible técnicamente prestarle el servicio y por lo tanto efectuarles el cobro de servicio de alcantarillado.

La zona se encuentra en proceso de legalización dos barrios Lituania y Unir II. Para el año 2021, se espera contar con los diseños de acueducto y alcantarillado listos para el proceso de ejecutar las obras en el año 2021 y 2022. Cumpliendo las proyecciones especificadas anteriormente, se espera que para finales del año 2021 se incluyan en el proceso de facturación los usuarios de esos sectores. Con la inclusión y normalización de estos usuarios el ciclo I de la zona normalizaría el servicio de alcantarillado de estas cuentas logrando reducirlo en el 85% y quedando pendiente solo los usuarios masivos ubicados en la localidad de chapinero en los cerros orientales.

- **Zona 3**: El universo total de las cuentas incluidas en el indicador DACAL es de 1.633 para la Zona 3, discriminadas actualmente así: Ciclo Normal con 708 cuentas y Ciclo I con 925 cuentas. De este universo de cuentas existe una condición particular que tiene que ver con el barrio POLICARPA (704 cuentas contrato). El barrio se encuentra legalizado, pero existe una condición especial con la comunidad que ha impedido la legalización de los servicios, razón por la cual sólo se cobra el servicio de acueducto, a través del sistema como si fuera facturación provisional en el ciclo H3 con 704 cuentas y en el ciclo I3, 2 cuentas contrato. A continuación se relaciona la gestión de cada uno de los proyectos que contribuyen al indicador:

    - Verificación de redes oficiales de acueducto y alcantarillado de los 196 predios cuya afectación de amenaza por deslizamiento y/o riesgo cambió de categoría alta a media y baja y predios fuera de la ZMPA río Bogotá.

Tabla 32. Verificación de redes de acueducto y alcantarillado frente al predio Zona 3 – Verificado en Arcgis.

Verificación de redes de acueducto y alcantarillado frente al predio Zona 3 – Verificado en Arcgis			
196			
Con red de acueducto y alcantarillado frente al predio	Con red de acueducto y con red de alcantarillado cerca	Sin red de acueducto pero con red de alcantarillado frente al predio	Sin red de acueducto y sin red de alcantarillado frente al predio
60	15	97	24
Predios potenciales a ser normalizados o cobro de alcantarillado			Incluir en el POIR
172			24
Normalización del servicio Sector con redes oficiales	Visitas de viabilidad cobrar alcantarillado o normalizar el servicio de acueducto y alcantarillado		
Barrio Casandra	Bosque Izquierdo	El Chanco, El Dorado, El Rocío, Girardot	
52	89	31	

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- De los 6 predios efectivos potenciales de normalización, se logró el 50% de estos, quedando 3 predios pendientes por ejecutar debido a la reclamación presentada por parte de los usuarios, la cual se encuentra en trámite.

- Se realizó la validación y verificación de 617 predios sin existencia de red de alcantarillado frente al predio y el resultado de este ejercicio fue el siguiente:

Tabla 33. Verificación de redes de acueducto y alcantarillado frente al predio Zona 3 – Verificado en Arcgis.

<table>
<tr><th colspan="6">Predio sin red de alcantarillado frente al predio</th></tr>
<tr><td colspan="6">617</td></tr>
<tr><th>Sin red de alcantarillado</th><th colspan="5">Predios con redes de alcantarillado</th></tr>
<tr><td>183</td><td colspan="5">434</td></tr>
<tr><th>Sin red de alcantarillado</th><th colspan="2">Sin red de alcantarillado (Verificación Arcgis)</th><th colspan="3">Con red de alcantarillado (Verificación Arcgis)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">183</td><td colspan="2" rowspan="3">276</td><td colspan="3">155</td></tr>
<tr><td>Predios con red de alcantarillado cerca</td><td>Sin red de acueducto pero con red de alcantarillado frente al predio</td><td>Con red de acueducto y alcantarillado frente al predio</td><td>Con red de alcantarillado frente al predio</td></tr>
<tr><td>24</td><td>43</td><td>51</td><td>37</td></tr>
<tr><th>Incluir en el POIR</th><th colspan="2">Confirmación existencia de redes oficiales por parte de Zona 3</th><th colspan="2">Realizar cobro alcantarillado en SAP</th><th>Visitas de viabilidad cobrar alcantarillado y /o normalizar el servicio</th></tr>
<tr><td rowspan="2">183</td><td>Barrio Villa Andrea</td><td>Laguna Fontibón, El Dorado, entre otros</td><td colspan="2" rowspan="2">67</td><td rowspan="2">88</td></tr>
<tr><td>259</td><td>17</td></tr>
</table>

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- Se realizaron 44 de 88 visitas de viabilidad a predios los cuales, de acuerdo con verificación en Arcgis, tienen redes oficiales de alcantarillado frente al predio. El resultado de este ejercicio fue: 33 efectivas, 3 para depuración por doble cuenta contrato y 8 inefectivas. De las 33 visitas efectivas se logró la normalización de 5 cuentas y se realizó el alta de la instalación de alcantarillado a 14, quedando pendiente por gestionar en el próximo trimestre 14 predios.

- Se realizó la normalización del servicio y la actualización en SAP de 2 predios del Barrio el Dorado (Sector la roca) de la localidad de Santa Fe los cuales fueron objeto de renovación de red de acueducto.

- Se realizó la normalización del servicio y la actualización en SAP de 78 predios del Barrio Puente Grande de la Localidad de Fontibón.

Tabla 34. Acciones adelantadas Zona 3.

Predios a gestionar por parte de la División Operación Comercial		Predios gestionados por parte de la División Operación Comercial					Predios para gestión por parte de la Dirección Acueducto y Alcantarillado	Predios para definición por parte de la Alta Gerencia	Predios con imposibilidad técnica para realizar el cobro de alcantarillado		
Predios con redes de alcantarillado oficial, se encuentran en zona de afectación vial	Predio con redes de alcantarillado oficial frente al predio o cerca	Predios normalizados	Alta de instalación de alcantarillado	Depuración (Doble facturación, normalización, generadas por error, depuración cartera)	Visitas efectuadas en terreno (Efectivas)	Visitas efectuadas en terreno (Inefectivas)	Predio sin de red de alcantarillado frente al predio	Barrio Policarpa	Zona Preservación Cerros Orientales (Barrio la Selva)	Sector ZMPA Río Bogotá	Zona de amenaza por deslizamiento, categoría alta
5	283	87	14	3	14	8	489	705	28	40	57
288		**126**					**489**	**705**	**125**		
16,62%		7,27%					28,22%	40,68%	7,21%		

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Zona 4**: La gestión durante el período se concentró en la depuración de las cuentas DACAL, en los diferentes sistemas de información de la empresa:

Tabla 35. Depuración cuentas Zona 4 Catastro.

CATASTRO RESTRICCIONES	CANTIDAD
Ninguna	95
Parques Ecológicos Humedales - Ríos Canales	35
Zona De Remoción De Masa - Alta	1.813
Zona De Remoción De Masa - Baja	2.355
Zona De Remoción De Masa - Media	6.125
TOTAL	**10.423**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 36. Depuración cuentas Zona 4 Alcantarillado.

ALCANTARILLADO	CANTIDAD
Descarga Zanjon Candelaria	31
Afectación	143
Con redes de alcantarillado	1
Con redes de alcantarillado	3.757
Con redes y contrato activo en SAP	8
Descarga a red pluvial	16
Descarga A Zona Verde	5
Descarga A Quebrada	1
Descarga A Quebrada Caño Galindo	10
Descarga A Quebrada Infierno	1
Descarga A Quebrada Zuque	12
Descarga Quebrada Chiguaza	2
Descarga Zona Verde Propiedad Privada	3
En diseño de redes	128
No se ubica dirección	27
Pozo existe tramo	427
Prolongar red	839
Prueba de anilina	286

ALCANTARILLADO	CANTIDAD
Sin redes de alcantarillado	4.574
Verificar terreno	151
Realizar prueba de anilina	1
TOTAL	10.423

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 37. Depuración cuentas Zona 4 SAP Comercial.

REDES	CANTIDAD
Con redes de alcantarillado	2.508
Sin redes de alcantarillado	7.915
TOTAL	10.423

CLASE INSTALACIÓN	CANTIDAD
Activo	9.981
Coactivo	2
Cortado a solicitud	8
Cortado con dispositivo	272
Cortado desde la red	135
Depuración cartera	23
Inhabilitada	1
Suspendido	1
TOTAL	10.423

CLASE USO	CANTIDAD
Comercial	76
Especial	2
Industrial	14
Multiusuario	93
Oficial	2
Residencial	10.236
TOTAL	10.423

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 38. Depuración cuentas Zona 4 Clasificación por barrio.

BARRIOS	CANTIDAD
A.S.D	1
ACAPULCO	3
AGUAS CLARAS	34
ALAMEDA	3
ALASKA	8
ALQUERÍA LA FRAGUA	2
ALQUERÍA LA FRAGUA NORTE	1
ALTAMIRA	92
ALTOS DE JALISCO VARIOS SECTOR	8
ALTOS DEL PINO	1
ALTOS DEL VIRREY	2
ALTOS DEL ZUQUE	1
ANTONIO JOSÉ DE SUCRE	32
ARABIA	111
ARBOLEDA SUR	78
ARBORIZADORA ALTA	351
ARBORIZADORA BAJA	4
ARRAYANES I	39

INFORME

BARRIOS	CANTIDAD
ATENAS	1
BARCELONA SUR	6
BARLOVENTO	1
BARRANQUILLITA	16
BELLA FLOR SUR	108
BELLAVISTA	14
BELLAVISTA LUCERO ALTO	34
BELLAVISTA SUR	6
BETANIA	4
BOGOTÁ SECTOR TEQUENDAMA	3
BOLONIA	47
BOSQUE DE LOS ALPES	1
BRAZUELOS OCCIDENTAL	1
BUENOS AIRES	38
CALLEJÓN SANTA BÁRBARA	39
CANADÁ O GUIRA	1
CANDELARIA	1
CANDELARIA LA NUEVA	6
CARACOLÍ	103
CARMEN DEL SOL	18
CASA DE TEJA	27
CASABIANCA	1
CEDRITOS DEL SUR	100
CEDRO SUR	1
CENTRAL DE MEZCLAS	4
CENTRO USME	164
CERROS DE ORIENTE	58
CERROS DEL SUR	2
CHAPINERITO	16
CHARALA	13
CHUNIZA	3
CIUDAD BOCHICA	9
CIUDAD LONDRES	97
CIUDAD LONDRES I	116
CIUDAD MILAGROS	1
COMPARTIR	7
COMPOSTELA I	3
COMUNEROS	12
CORDILLERA DEL SUR	26
CORINTO	19
DANUBIO	49
DANUBIO AZUL	5
DANUBIO II	33
DESARROLLO BRAZUELOS	78
DESARROLLO BRAZUELOS I	3
DIANA TURBAY	9
DIANA TURBAY ARRAYANES	12
DIANA TURBAY CULTIVOS	11
DIVINO NIÑO	62
DUITAMA	2
EL BOSQUE CENTRAL	12
EL BRILLANTE	1
EL CARMEN	6
EL CHIRCAL SUR	1
EL EDÉN SECTOR EL PARAÍSO	96
EL ESPINO	2

INFORME

BARRIOS	CANTIDAD
EL ESPINO I	23
EL HATO	3
EL MINUTO DE MARÍA	138
EL MIRADOR	62
EL MOCHUELO	452
EL MOCHUELO II NORTE	1
EL MOCHUELO ORIENTAL	1
EL NEVADO	3
EL NUEVO PORTAL	3
EL NUEVO PORTAL II	6
EL PARAÍSO	3
EL PEDREGAL	2
EL PEÑÓN DEL CORTIJO	10
EL PINAR	18
EL PINO	218
EL PLAYÓN	4
EL PORTAL	1
EL PROGRESO USME	1
EL REFUGIO I	30
EL RUBÍ II	1
EL SOCORRO	2
EL TESORITO	12
EL TESORO	67
EL TRIÁNGULO	63
EL TRIUNFO	7
EL TUNO	5
EL UVAL	17
EL VIRREY	5
ESMERALDA SUR	2
ESTRELLA DEL SUR	23
FLORIDA SUR	2
GIBRALTAR I Y II	7
GIBRALTAR SUR	10
GIRARDOT	1
GRANJAS DE SANTA SOFÍA	6
GRANJAS SAN PABLO	8
GUACAMAYAS II	22
GUADALUPE	31
GUIPARMA	1
HOSPITAL SAN CARLOS	3
HOYA SAN CRISTÓBAL	5
ISLA DEL SOL	25
ISMAEL PERDOMO	54
JERU-POTOSÍ	1
JERUSALEN	4
JERUSALEN POTOSÍ-LA ISLA	2
JERUSALEN-MEDIA LOMA	6
JERUSALEN-NUEVA ARGENTINA	1
JERUSALEN-POTOSÍ	6
JUAN J RONDÓN II SECTOR	1
JUAN JOSE RONDÓN	34
JUAN JOSE RONDÓN I	20
JUAN PABLO II	74
JUAN PABLO II-3	2
JUAN REY (LA PAZ)	65
JUAN REY SUR	58

INFORME

BARRIOS	CANTIDAD
LA ALAMEDA	16
LA ANDREA	1
LA AURORA	2
LA BELLEZA	44
LA CABANA	30
LA CHUCUA	1
LA COMUNA	1
LA CUMBRE EL RECUERDO	1
LA ESPERANZA	1
LA ESPERANZA SUR	20
LA ESPERANZA USME	30
LA ESTANCIA	13
LA ESTRELLA	9
LA FISCALA	50
LA FISCALA NORTE	96
LA FLORA	12
LA GLORIA OCCIDENTAL	3
LA GLORIA ORIENTAL	9
LA ISLA	1
LA ISLA DEL SOL	4
LA MARÍA	1
LA MERCED DEL SUR	3
LA NUEVA GLORIA	16
LA ORQUÍDEA USME	2
LA PAZ	81
LA PICOTA	39
LA PICOTA ORIENTAL	15
LA PLAYA	4
LA PRADERA	10
LA PUERTA DEL PARAÍSO	8
LA REFORMA	21
LA RESURRECCIÓN	13
LA SERRANÍA	1
LA TORRE	136
LA UNIÓN	1
LA UNIÓN DIVINO NINO	85
LA VICTORIA	4
LAS ACACIAS	14
LAS AMAPOLAS	4
LAS BRISAS	43
LAS COLINAS	1
LAS LOMAS	3
LAS MANAS	1
LAS MERCEDES	5
LAS VIOLETAS	1
LILIANA	7
LOS ALPES	6
LOS ALPES SUR	76
LOS ARRAYANES	9
LOS ARRAYANES II	53
LOS DUQUES	8
LOS LAURELES I	38
LOS LIBERTADORES	7
LOS MOLINOS	14
LOS MOLINOS DEL SUR	1
LOS OLIVARES	15

INFORME

BARRIOS	CANTIDAD
LOS PUENTES	3
LOS SAUCES VARIOS SECTORES	14
LOS SOCHES	23
LOS TRES REYES	44
LOS TRES REYES I	2
LOURDES	1
LUCERO ALTO	55
LUCERO BAJO	2
LUCERO DEL SUR	16
MADELENA	4
MANILA	5
MARCO FIDEL SUAREZ I	32
MARÍA CANO	5
MARICHUELA	2
MARRUECOS	674
MEISSEN	23
MÉXICO	2
MILLÁN	2
MIRADOR	5
MIRADOR DE LA ESTANCIA I	3
MIRADOR DE LA ESTANCIA II	1
MIRADOR DE SAN MARCOS	29
MOLINOS DE ORIENTE	6
MOLINOS DEL SUR	18
MONTE CARLO	22
MONTEBLANCO	26
MONTEVIDEO	3
MORALBA	87
MORAVIA II	1
NACIONES UNIDAS	44
NUEVA DELICIAS	2
NUEVA ESPERANZA	1399
NUEVA GLORIA	4
NUEVA YORK	1
NUEVO SAN ANDRES	1
OCHO DE DICIEMBRE	3
PALERMO SUR	36
PARAÍSO QUIBA	22
PERDOMO ALTO	32
POR ARREGLAR	2
PORTAL	4
PORTAL DEL DIVINO	6
PORVENIR	15
PORVENIR DE LA ESTANCIA I	1
PORVENIR DE LA ESTANCIA II	1
POTOSI	64
PRIMAVERA II	36
PRINCIPE DE BOCHICA	1
PROVIVIENDA	1
PUENTE COLORADO	3
PUERTA AL LLANO	20
PUERTO RICO	37
QUIBA	359
QUIBA URBANO	53
QUINDÍO	9

INFORME

BARRIOS	CANTIDAD
QUINTAS DEL SUR	1
RAMAJAL	21
RAMÍREZ	9
REP DE CANADÁ	12
REPUBLICA DEL CANADÁ	3
RINCÓN DE GALICIA	37
RINCÓN DEL DIAMANTE	21
RINCÓN DEL PORVENIR	2
RINCÓN DEL VALLE	1
RONDA	127
SAN AGUSTÍN	27
SAN BENITO	2
SAN BLAS	8
SAN BLAS II	27
SAN CRISTÓBAL SUR	35
SAN FELIPE DE USME	23
SAN FELIPE USME	67
SAN FRANCISCO	20
SAN FRANCISCO I SECTOR	1
SAN IGNACIO SAN MARTIN	121
SAN ISIDRO	2
SAN ISIDRO I	1
SAN JOAQUIN	19
SAN JOAQUIN DEL VATICANO	29
SAN JOSÉ SURORIENTAL	4
SAN JUAN BAUTISTA	2
SAN MANUEL	10
SAN MARTÍN DE LOBA SUR	49
SAN MARTÍN SUR	3
SAN PEDRO	91
SAN PEDRO SUR	164
SAN RAFAEL	35
SAN RAFAEL S.O.	17
SAN VICENTE	1
SANTA CATALINA	6
SANTA HELENA	22
SANTA INÉS	1
SANTA INÉS SUR	45
SANTA INÉS SUR II	3
SANTA LIBRADA	23
SANTA LIBRADA NORTE	14
SANTA LUCÍA	1
SANTA MARTA	1
SANTA MARTHA II	1
SANTA RITA SUR ORIENTAL	16
SANTA ROSA DE LIMA	1
SANTA VIVIANA	63
SANTO DOMINGO	105
SAUCES	3
SERRANÍAS	4
SERRANÍAS I	10
SIERRA MORENA	81
SN PEDRO SUR ORIENTAL	1
SOCORRO II SECTOR	3
SOTAVENTO	16
STA ROSA I	2

BARRIOS	CANTIDAD
SUMAPAZ	24
TENERIFE	6
TIBAQUE	61
TIBAQUE SUR	1
TOCAIMITA ORIENTAL	61
TRIANGULO SUR ORIENTAL	16
TUNDAMA	1
TUNJUELITO	1
USMINIA	12
VALPARAISO	1
VENECIA	8
VERONA	2
VILLA ADRIANA	1
VILLA ANITA	171
VILLA ANITA II	1
VILLA DE LOS ALPES I	1
VILLA DIANA	123
VILLA GLORIA	80
VILLA ISRAEL	30
VILLA JACQUI	3
VILLA ROSITA	1
VILLAS DE BOLIVAR	1
VILLAS DE SAN JOAQUIN	34
VILLAS DEL RECUERDO	1
VILLAS EL DIAMANTE	71
VISTA HERMOSA	9
VITELMA	5
YOMASA	14
YOMASA NORTE	1
TOTAL	**10.423**

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 39. Depuración cuentas Zona 4 por porción de facturación.

PORCIÓN	CANTIDAD
A4	149
B4	3
C4	224
D4	1
E4	64
F4	2
G4	3
H4	37
I4	7.386
J4	43
K4	1.849
L4	75
M4	3
N4	66
P4	130
Q4	46
R4	4
S4	234
T4	1

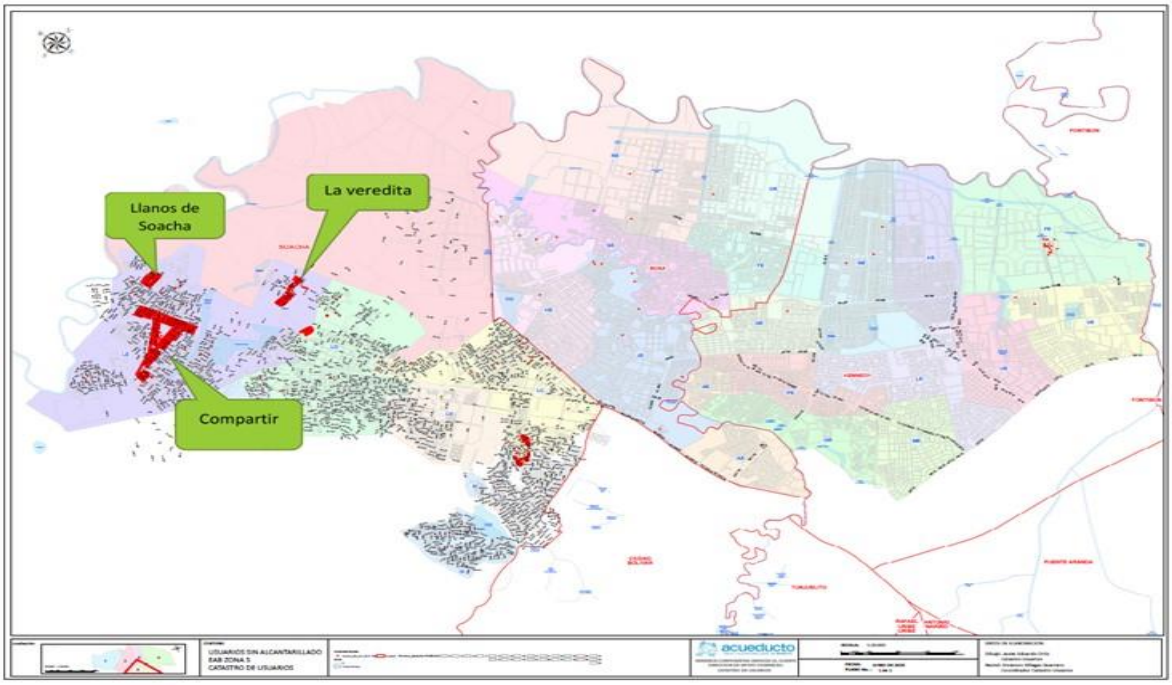
PORCIÓN	CANTIDAD
U4	57
V4	43
W4	1
X4	1
Z4	1
TOTAL	10.423

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Zona 5**: De acuerdo con la composición social de la Zona 5, la cual en su mayoría presenta un nivel socioeconómico bajo, el mayor número de cuentas es de ciclo i con un total de 24.531 cuentas, Soacha con 20.055 y Bogotá con 4.476. Dentro del universo de cuentas con posibilidad de la inclusión del contrato de alcantarillado en cuentas normalizadas, se encontró que existen 7.757 cuentas normalizadas sin contrato de alcantarillado, Soacha con 7.712 y Bogotá con 45.

  En el mapa de la zona se resaltan las cuentas normalizadas que no cuentan con el servicio de alcantarillado.

Figura 26. Cuentas normalizadas Zona 5.

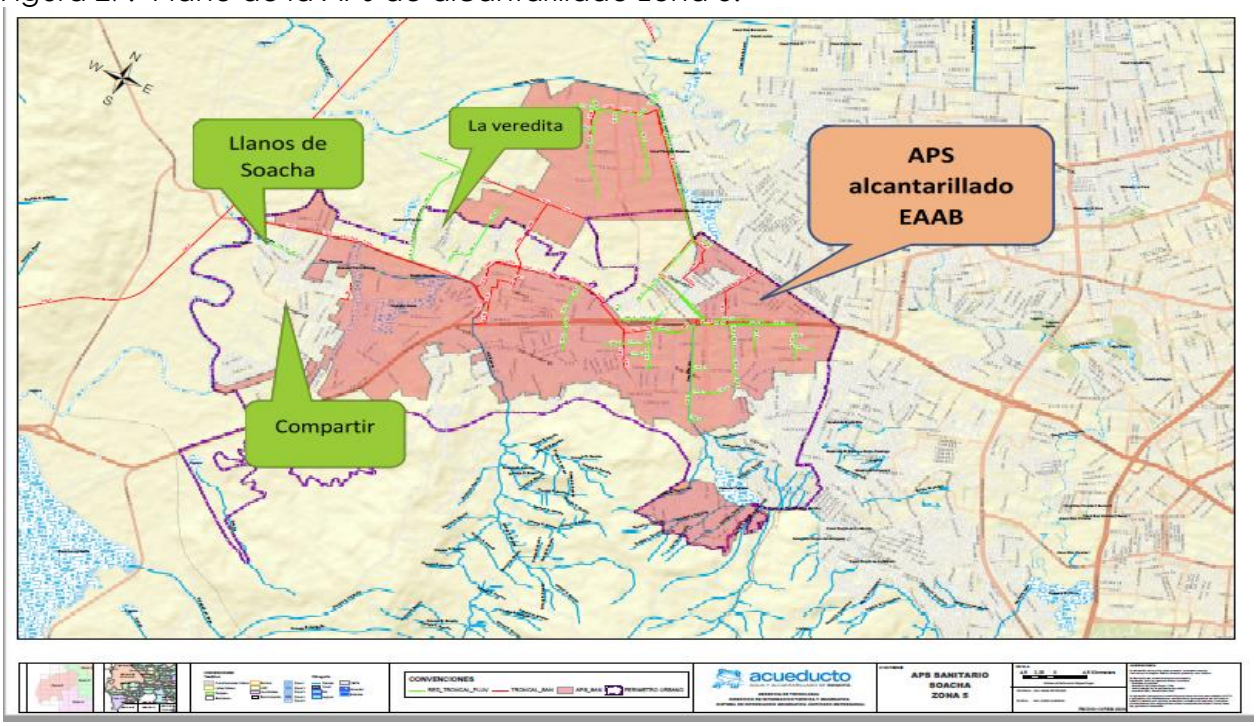


Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

De otra parte, se debe tener en cuenta que en el municipio de Soacha el área de prestación de servicio de alcantarillado no es la misma que el APS de

acueducto en virtud a que, en algunos sectores, es el municipio quien presta directamente el servicio. Tal es el caso de los barrios Compartir y Llanos de Soacha que entregan las aguas servidas directamente al río Bogotá. Para este caso, Soacha es el directamente responsable del PSMV y solamente hasta que entre en funcionamiento la PTAR Canoas será posible hacer los proyectos de inversión por parte de la EAAB-ESP para conectar su sistema al de la EAAB-ESP y de esta forma hacerse responsable del servicio de alcantarillado. Mientras tanto allí solo se factura el servicio de acueducto.

Figura 27. Plano de la APS de alcantarillado Zona 5.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 40. Depuración cuentas Zona 5.

APS	CUENTAS	OBSERVACIÓN
Bogotá	18	Suscriptores que se concentran en el barrio Tintal III, los cuales no se encuentran dentro de un proyecto de diseño u obra.
	27	Suscriptores que están dispersos y no se encuentran dentro de algún proyecto de diseño u obra.
Soacha	151	Suscriptores que se concentran en el barrio El Silo, los cuales no se encuentran dentro de algún proyecto de diseño u obra.
	276	Suscriptores que se concentran en el barrio La Veredita, los cuales no se encuentran dentro de algún proyecto de diseño u obra.
	316	Suscriptores que están dispersos y no se encuentran dentro de algún proyecto de diseño u obra.
	362	Suscriptores que se concentran en el barrio Llanos de Soacha, los cuales no se encuentran dentro de algún proyecto de diseño u obra.

APS	CUENTAS	OBSERVACIÓN
	641	Suscriptores que se deben confirmar con los contratos arriba mencionados.
	5.966	Suscriptores que se concentran en el barrio Sector Compartir, los cuales no se encuentran dentro de algún proyecto de diseño u obra.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

El universo de cuentas normalizadas sujeto a verificación está compuesto por 316 cuentas de Soacha y 27 cuentas de Bogotá, para un total de 343. En resumen, de las 7.712 cuentas de Soacha que están en ciclos con facturación normal, es decir con medidor, solo se podrán gestionar 316, quedando pendientes 7.396 que solo se podrán gestionar cuando se pueda poner en funcionamiento la PTAR Canoas y cuando se cuenten con redes oficialmente entregadas a la EAAB-ESP para su operación.

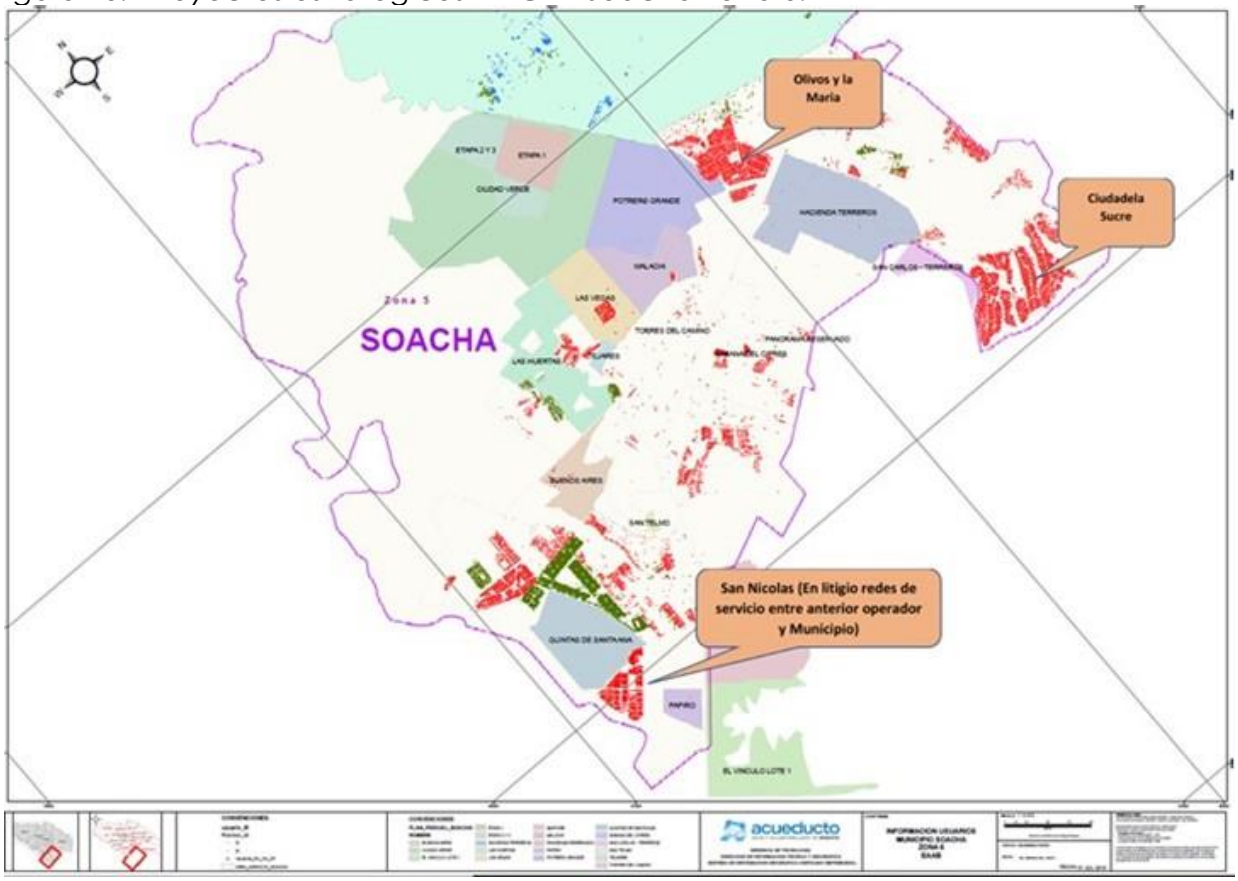
Para cuentas ciclo I, la zona ejecuta actualmente dos proyectos estratégicos para el avance del indicador: Construcción de las redes de acueducto y alcantarillado en Ciudadela Sucre y Olivos IV - La María Fase II, que en conjunto aportarán al indicador una cantidad cercana a 6.450 cuentas que cumplirán las condiciones requeridas para la inclusión del contrato de alcantarillado.

Los recursos para la construcción del proyecto Ciudadela Sucre en el municipio de Soacha estaban programados en el POIR para iniciar en el año 2018. Los diseños se terminaron en el segundo semestre del 2018 y no se pudo iniciar inmediatamente el proceso de contratación de las obras debido a la necesidad de contar con los permisos ambientales y los trámites prediales pertinentes. El proceso licitatorio inicia en el 2019, culminando con la firma de los contratos 1-01-35100-0094-2020 y 1-01-35100-0103-2020 de obras e interventoría respectivamente. Estos contratos fueron firmados en marzo de 2020, con un plazo de ejecución de treinta (30) meses y una inversión en obras de $ 59.887 millones, con lo cual se lograrán incorporar aproximadamente 6.000 nuevos usuarios que no tienen servicio normalizado por falta de redes.

Con el proyecto los Olivos IV - La María Fase II se están construyendo las redes locales de acueducto y alcantarillado sanitario en el Municipio de Soacha, con lo cual se lograrán incorporar aproximadamente 450 nuevos usuarios, pero su demora en iniciar el mismo se debió que hasta el año 2019 se logró contratar, toda vez que la totalidad de los recursos provienen de la Alcaldía de Soacha y Empresas Públicas de Cundinamarca - EPC, producto de un Convenio con la EAAB-ESP quien ejecuta la cuota técnica del mismo y parte de los recursos no habían sido asignados por EPC; el contrato está

programado para ejecutar en un plazo de seis (6) meses por un valor de $ 3.598 millones.

Figura 28. Proyectos estratégicos DACAL Soacha Zona 5.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

El indicador DACAL presenta un incumplimiento constante en la zona 5 de Bogotá y en el municipio de Soacha, debido a que la metodología del cálculo del indicador incluye Ciclo I, es decir, que no fueron contemplados los sectores sin viabilidad de servicio por diferentes factores externos a la zona como: sectores que son reserva vial, que presentan afectación ambiental, plan parcial y zonas con amenaza de alto riesgo y en Soacha por la no entrega de las redes por parte del municipio, en el caso de Soacha, para ser operadas por la zona, como es el caso de San Nicolás donde existe un litigio entre la alcaldía y el operador anterior del servicio; sectores donde es el municipio quien opera directamente el servicio de alcantarillado y por lo tanto la EAAB-ESP solo presta el servicio de acueducto; sectores en que no es posible normalizar el servicio por no contar con infraestructura técnicamente

adecuada como es el caso de Ciudadela Sucre y los Olivos IV – La María Fase II. Es importante mencionar que la gestión por parte de la zona para vincular las cuentas con viabilidad de servicio ya fue realizada, en este momento el restante de las cuales corresponden a sectores sin viabilidad de servicio, al Ciclo I y a sectores con restricciones. Actualmente se está verificando que a los usuarios del proyecto León XIII se les incorpore el servicio de alcantarillado, toda vez que solo se cobra acueducto por no tener redes de alcantarillado, con lo cual cobrando los dos servicios se contribuye al resultado positivo del DACAL y al indicador de pérdidas.

En Soacha, proyectos como la construcción de redes de acueducto y alcantarillado en los barrios los Olivos IV y la María Fase I y en León XIII permitieron regularizar el servicio para estos barrios que se encontraban facturando en ciclo de facturación provisional por no contar con redes oficiales. Con estos proyectos también se esperan resultados positivos en el control de pérdidas puesto que el proyecto contempla la instalación de acometidas y medidores y la regularización del servicio para usuarios que no se tenían incorporados en facturación normalizada. Adicionalmente, permitirán facturar el servicio de alcantarillado, disminuyendo la brecha entre usuarios con servicio de solo acueducto y usuarios con servicio de acueducto y alcantarillado; es decir, afecta positivamente el indicador DACAL. Contribuye también al saneamiento ambiental puesto que independiza los alcantarillados sanitario y pluvial evitando que al cuerpo de agua, como el Humedal Terreros, lleguen descargas de agua residuales.

Se espera que finalizando el primer semestre del año 2023 se haya incluido el contrato de alcantarillado a unas 7.000 cuentas aproximadamente. Si se tiene en cuenta que a la fecha Soacha tiene un total de 20.055 cuentas en ciclo I, la meta del indicador será la diferencia entre el total de cuentas a la fecha y el número de cuentas a las que se les incluyo el contrato de alcantarillado.

1.3.9. 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

Tabla 41. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.9. IQR Bogotá	# /1000	2	0,63	100%

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.9. IQR Soacha	# /1000	2	0,30	100%
1.3.9. IQR Gachancipá	# /1000	2	0	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

A continuación, se presenta el resultado del IQR por Zona y Empresa a diciembre del presente año, observando el resultado del indicador como Empresa para las tres APS, así:

Tabla 42. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR Bogotá.

IQR	Fallos recibidos diciembre	No de usuarios promedio Diciembre 2020	IQR diciembre 2020
Z1	381	596.526	0,64
Z2	231	384.520	0,60
Z3	338	369.478	0,91
Z4	260	378.515	0,69
Z5	116	377.651	0,31
TOTAL	1.326	2.106.689	0,63

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 43. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR Soacha.

IQR	Fallos recibidos diciembre	No de usuarios promedio Diciembre 2020	IQR diciembre 2020
Z5	45	152.437	0,3
TOTAL	45	152.437	0,3

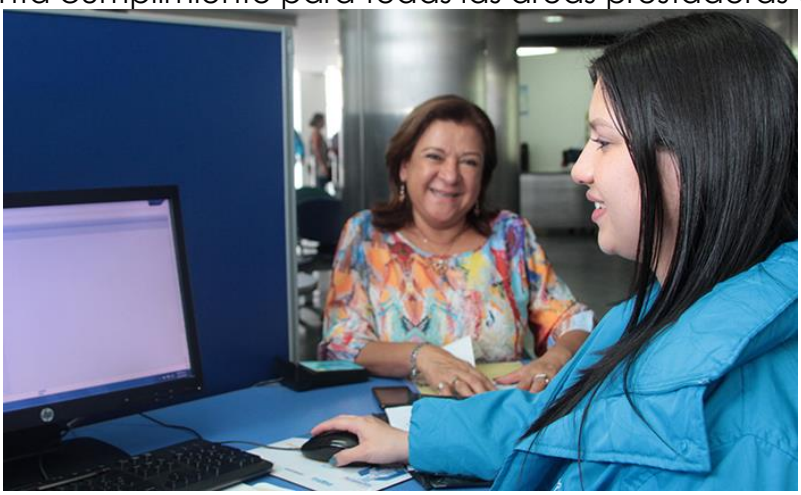
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Tabla 44. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.9. IQR Gachancipá.

IQR	Fallos recibidos diciembre	No de usuarios promedio Diciembre 2020	IQR diciembre 2020
Z1	0	2.859	0
TOTAL	0	2.859	0

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Como se puede evidenciar en las tablas anteriores, el IQR al corte de diciembre de 2020, presenta cumplimiento para todas las áreas prestadoras de la Empresa.



INFORME

Dentro de las estrategias implementadas a lo largo del año para generar un impacto positivo en el cumplimiento de las metas establecidas, se encuentra la modificación realizada en febrero de 2020 al Manual de Ajustes para la Atención de PQR, el cual establece los lineamientos para revisar la decisión tomada en primera instancia por la Empresa y modificarla en el resuelve del recurso de reposición. La implementación del manual ha traído como consecuencia una disminución importante del número de fallos en contra de la Empresa, logrando que más del 75% de los recursos de apelación fallados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sean favorables a la Empresa.

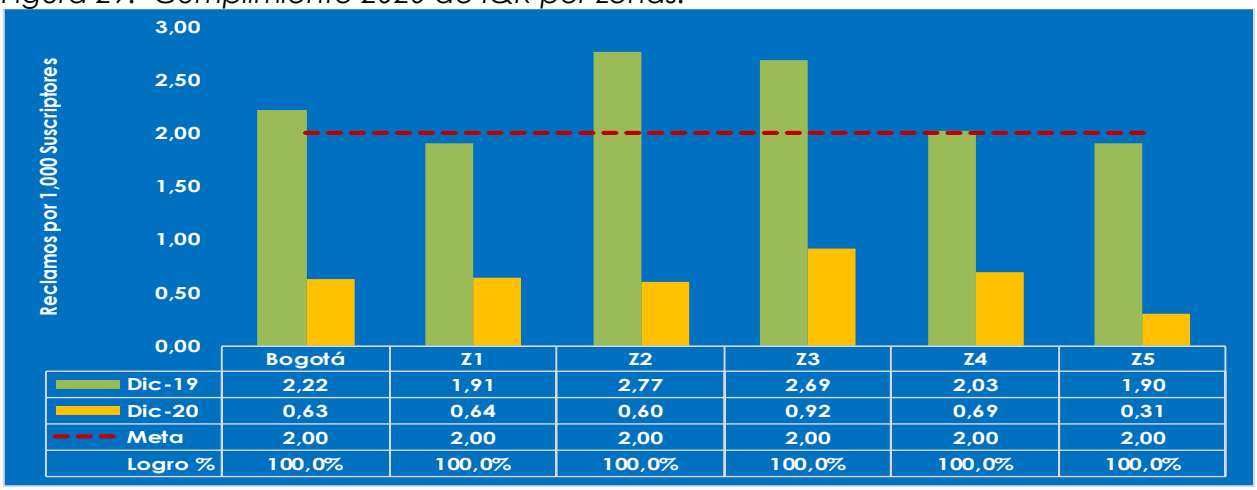
El mayor porcentaje de fallos en contra continúa siendo las desviaciones de consumo en las cuales la Empresa no pudo determinar la causa de la desviación del alto consumo, a pesar de haberse efectuado una revisión previa completa, detectando fugas o cambios de hábitos de consumo en los predios, siendo la principal razón el no aforo de las mismas para demostrar el incremento en los consumos facturados.

Del anterior análisis se ha propuesto continuar con las mesas de trabajo encaminadas a desarrollar el proyecto "Medios probatorios" que incluye las siguientes modificaciones:

- A la norma NS-096 (Revisión de Instalaciones Hidráulicas Internas e Inspección Externa).
- A las políticas de crítica.
- A la respuesta a las reclamaciones de facturación.

Las Direcciones Comerciales teniendo en cuenta el incremento significativo de las PQR en un 66% de mayo a diciembre de 2020 vs el mismo período de 2019, y por ende el incremento en la cantidad de recursos presentados en el último trimestre del año, consideran necesario establecer como estrategia realizar un nuevo análisis al comportamiento de fallos en contra, y revisar los casos pendientes de resolver por parte del ente de control, con el fin de determinar si se deben tomar nuevas decisiones frente a las políticas adoptadas en el Manual de Ajustes, que permitan controlar el resultado del IQR en el primer semestre de 2021, que corresponde al último semestre de evaluación del marco regulatorio vigente.

Figura 29. Cumplimiento 2020 de IQR por zonas.



	Bogotá	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5
Dic-19	2,22	1,91	2,77	2,69	2,03	1,90
Dic-20	0,63	0,64	0,60	0,92	0,69	0,31
Meta	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Logro %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Tablero de Control Corporativo.

1.3.10. Cobertura de alcantarillado pluvial

Este indicador mide el porcentaje de suscriptores totales de acueducto en Bogotá (cuentas activas) beneficiados de una red pluvial (pluvial y combinada).

Tabla 45. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.10. Cobertura de alcantarillado pluvial.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.10. Cobertura de alcantarillado pluvial	%	99,15	99,16	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.



INFORME

Para lograr el cumplimiento anteriormente mencionado, al interior de las zonas se desarrollan diferentes actividades enunciadas a continuación:

- **Zona 1:** Durante la vigencia 2020 se adelantó satisfactoriamente el trámite de solicitud de vigencias futuras, para iniciar la contratación de los estudios y diseños para el alcantarillado pluvial de los barrios Tibabita, Verbenal III Sector, Verbenal Sector San Antonio, Verbenal V De La Localidad de Usaquén Y Los Barrios Japón Frontera, La Esperanza II Sector, Prado Pinzón, Prado Pinzón IV, Rincón Sector El Cóndor de Mortiño, Rincón Sector La Escuela, Sector San José I, Villa Elisa I, Villa Elisa Parte, Centro Suba Sector El Oral, La Chucua Sector Vereda Las Flores, Salitre De Suba 2-B, San Francisco Centro Suba, San Gerardo, San Miguel El Cedro, Santa Bárbara Tibabuyes I, Tuna Alta I, Tuna Baja La Fortuna Alta de la localidad de Suba recientemente legalizados. Este proceso de contratación se radicó por parte de la Zona 1 en el mes de diciembre de 2020 y el 30 de diciembre se publicó el proceso licitatorio ICSC-1570-2020 Diseños de las redes locales de acueducto y alcantarillado pluvial y sanitario en los barrios legalizados de las localidades de Suba y Usaquén, de la Zona 1 de la EAAB-ESP por valor de $2.221.650.967, de los cuales $646.121.826, corresponde al presupuesto de alcantarillado pluvial.

  Se tramitó y fue adjudicada para la vigencia 2021, una partida presupuestal de $5.139.455.000 para la construcción de las redes de alcantarillado pluvial en los barrios Alaska, Britalia Norte, Los Cerezos - San Vicente, Santa Helena, Luz Melba, San Cristóbal I, San Juan Bosco II Sector, las cuales se tienen programadas para ser ejecutadas entre los meses de julio y diciembre 2021.

- **Zona 2:** Dentro del POAI 2020 no se ejecutaron contratos de ampliación de cobertura.

- **Zona 3:** Se firmó el contrato número 1-01-33100-0110-2020, por medio del cual se inició la expansión y renovación de las redes de alcantarillado tanto pluvial como sanitario en los barrios Claret e Inglés con una inversión aproximada de más de 48 mil millones de pesos.

- **Zona 4:** En el año 2020 se realizó la ejecución del contrato de consultoría 1-02-34100-1124-2019 cuyo objeto "Estudios y diseños detallados de redes de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial para la ampliación y cobertura para 23 barrios legalizados en el área de influencia de la Zona 4 del Acueducto de Bogotá", con el cual se logró el diseño de 3.864 Km de red pluvial.

Tabla 46. Detalle Longitud diseñada por barrio – Zona 4.

BARRIO	TIPO DE RED	LONGITUD
Bogotá Sur La Esperanza I	Pluvial	0 m
Estrella Turquía II Sector	Pluvial	102 m
Mirador Paradero	Pluvial	241 m
Monterrey	Pluvial	325 m
República del Canadá Sur	Pluvial	610 m
San Joaquín del Vaticano	Pluvial	126 m
San José de los Sauces	Pluvial	359 m
San Luis Altos de Jalisco I	Pluvial	12 m
Nueva Silvania Sur	Pluvial	197 m
Pradera II	Pluvial	16 m
Resurrección V Menos	Pluvial	181 m
Socorro la Industria	Pluvial	73 m
El Rincón de San Cristóbal	Pluvial	128 m
Quindío la Esmeralda	Pluvial	106 m
Sagrada Familia II Sector	Pluvial	4 m
San Blas II Sector I	Pluvial	198 m
Villa Neira	Pluvial	109 m
Corredor Comercial San Andrés	Pluvial	306 m
El Jardín	Pluvial	141 m
El Salteador	Pluvial	201 m
La Morena III	Pluvial	107 m
Las Flores II	Pluvial	118 m
Panorama	Pluvial	205 m

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

- **Zona 5:** Dentro del POAI 2020 no se ejecutaron contratos de ampliación de cobertura.

1.3.11. Beneficio social del mínimo vital

Este indicador mide el cumplimiento en el giro y disponibilidad de los recursos para el pago del beneficio social del mínimo vital al 100% de la población de estratos 1 y 2 en Bogotá, equivalente a 6 m3 por suscriptor por mes, en el servicio de acueducto, con el fin de asegurar la cobertura del costo del programa adoptado por el Distrito Capital mediante Decreto Distrital 485 de 2011, modificado por el Decreto Distrital 064 de 2012.

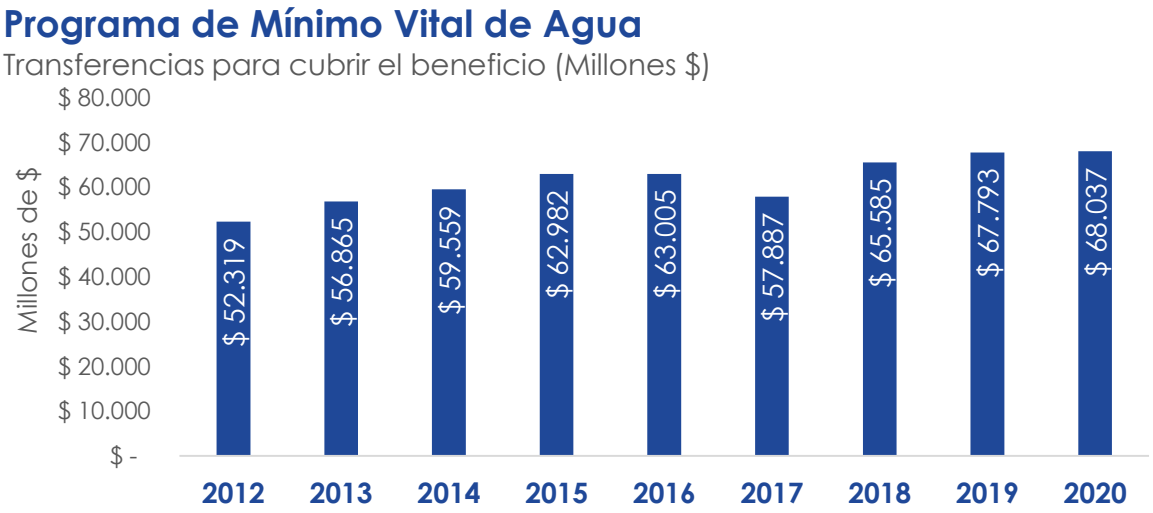
El beneficio del mínimo vital de agua es un programa a través del cual, el Distrito Capital otorga de forma gratuita a los suscriptores de los estratos 1 y 2 del servicio de acueducto de la ciudad de Bogotá 6 m^3/mes en su factura del servicio de acueducto. Los recursos a través de los cuales se cubre este beneficio son presupuestados y transferidos por la Secretaría de Hacienda Distrital.

Para el año 2020, el Distrito Capital realizó trasferencias por $ 68.037 millones de pesos, los cuales cubrieron el costo de los 6 m^3/mes otorgados como beneficio a

los suscriptores facturados en el segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020[1], beneficiando en promedio a un total de 133.537 suscriptores en estratos 1 y 614.2010 en estrato 2 de la ciudad de Bogotá D.C.

A continuación, se presenta el monto de las transferencias históricas solicitadas por la Empresa y realizadas por el Distrito para cubrir el costo de este beneficio al 100% de los suscriptores facturados de estratos 1 y 2 en el servicio de acueducto de Bogotá D.C.

Figura 30. Transferencias realizadas por el Distrito para Mínimo Vital de Agua



Fuente: Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos (2012 a 2019), Año 2020 información reportada por la Gerencia Financiera.

Se proyecta que para el año 2021 se deberán disponer $78.593 millones de pesos para cubrir este beneficio en la vigencia 2021.

En el mes de noviembre de 2020, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, expidió la Resolución CRA 936 de 2020, mediante la cual permite a los prestadores de los servicios de acueducto y alcantarillado, determinar para cada suscriptor las variaciones acumuladas por los incrementos tarifarios suspendidos durante la emergencia por COVID-19 e incorporarlos en las facturas del servicio, a través de un plan de aplicación gradual.

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 62 de 2020, se adoptó un plan de aplicación gradual de 18 meses, que permitirá efectuar el cobro de estas

[1] La liquidación correspondiente al beneficio del programa mínimo vital de agua para el segundo semestre de 2020, se liquida durante la primera vigencia (enero – febrero) del año 2021.

variaciones e implicará la necesidad de recursos adicionales de Bogotá para cubrir el valor del beneficio por mínimo vital de agua generado por los incrementos tarifarios que se encontraban suspendidas, por lo tanto, en la vigencia 2021, se realizarán solicitudes de recursos adicionales para mínimo vital de agua, que implicarán variaciones en los montos de recursos (planeados y reales) por este concepto.

Tabla 47. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.11. Beneficio social del mínimo vital.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.11. Beneficio social del mínimo vital	%	100	100	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.3.12. Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro

Este indicador mide la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro, establecidas en el Acuerdo Marco No. 037 de 2017, Otrosí al Acuerdo Marco No. 037 de 2017, Acuerdo Específico No. 1 y Otrosí al Acuerdo Especifico No.1, correspondientes a las interferencias de las redes con las pilas de la Primera Línea de Metro, con el fin de garantizar la continuidad del servicio de acueducto y alcantarillado en las redes troncales de alcantarillado y redes matrices de acueducto que están ubicadas en la Primera Línea del Metro de Bogotá.

El objetivo del traslado anticipado de las redes de acueducto y alcantarillado es despejar el corredor de las redes que presentan interferencias con la superestructura de la Primera Línea del Metro de Bogotá. Para el manejo de la contratación se dividió el proyecto en 2 fases: la primera fase compuesta por 5 grupos de obra y 2 de diseños. La segunda fase compuesta por las obras productos de los dos grupos de diseño.

Tabla 48. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 1.3.12. Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
1.3.12. Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro	%	16	15,91	**99,43%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

INFORME

En la vigencia 2020 se cumplieron las actividades programadas, se logró la adjudicación de los todos los grupos de la fase I y también se avanzó en la ejecución de los contratos de diseño de los grupos 5 y 7 con un avance del 70% y el 100%, respectivamente. Adicionalmente se dio inicio a los contratos de obra de los grupos 1 y 4. El resultado general del indicador es 15,91%. A continuación se presentan los principales hitos para el resultado del indicador:

- Inicio de los Grupos 1, 3, 4, 5 y 7: Giro de anticipos.
- Diseños del Grupo 7 entregados por la consultoría y se encuentran en revisión de la interventoría.
- Reuniones semanales con la Empresa Metro de Bogotá, encargada de obtener los permisos, con la Secretaría Distrital de Ambiente y Secretaría Distrital de Movilidad.

A pesar de lo anterior, se han presentado algunos atrasos en la consecución de los permisos ambientales y PMT y algunos contratistas de obra han manifestado deficiencias de los diseños, por lo que los aspectos señalados fueron remitidos a la consultoría para su revisión.

Tabla 49. Cumplimiento 2020 de las actividades de cada una de las fases del indicador estratégico 1.3.12. Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro.

No.	Descripción	Plan 2020 %	Real 2020 %
1	Adjudicación contratos, obras y Diseños	3,13	100,0
2	Grupo 1	3,13	3,13
3	Grupo 2 y 6	2,50	2,50
4	Grupo 3	4,05	4,05
5	Grupo 4	2,23	2,23
6	Grupo 5 (Diseños)	0,31	0,22
7	Grupo 7 (Diseños)	0,66	0,66
8	Grupo 8 (Ejecución obra, Grupos G5 y G7)	0	
	Avance	**16,0**	**15,91**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.



2. TERRITORIO SENSIBLE AL AGUA

2.1. ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

2.1.1. Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica

Este indicador mide las hectáreas adquiridas en cuencas abastecedoras y áreas de importancia estratégica, 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.



El 21 de julio de 2017, la Secretaría Distrital de Ambiente y la EAAB-ESP suscribieron 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, compilado este último en el Título 9 Instrumentos Financieros, Económicos y Tributarios, Capítulo 8, Adquisición y Mantenimiento de Predios y la financiación de esquemas de pago por servicios ambientales en áreas estratégicas que surten de agua a los acueductos, del Decreto 1076 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible".

En ejecución del citado 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 y delimitadas por las autoridades ambientales competentes en el marco de la Ley 99 de 1993 en su artículo 111, modificado por el artículo 210 de la Ley 1450 de 2011.

En dicho marco, la EAAB-ESP adquirió en favor de la Secretaría Distrital de Ambiente 787,17 hectáreas en áreas de importancia estratégica, lo cual indica un cumplimiento del 112,5% respecto de la meta de 700 hectáreas programadas en el "PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO 2020-2024 "Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del siglo XXI", a saber:

Tabla 50. Adquisición de hectáreas en áreas de importancia estratégica en favor de la Secretaría Distrital de Ambiente.

#	ID - PREDIO	AIE - SISTEMA	ÁREA Ha
1	AETE-0001	Abastecimiento Chingaza	7,4404
2	AETE-0004	Abastecimiento Sumapaz	6,4000
3	F-44	Abastecimiento Chingaza Teusacá	0,0179
4	F-31	Abastecimiento Chingaza Teusacá	0,0170
5	F-32	Corredores Fucha	0,0075
6	AECH-0001	Corredores Fucha	631,2000
7	AESU-0008	Corredores Fucha	140,9849
8	TC-36C	Corredores Fucha	0,1110
9	F-42	Corredores Fucha	0,0160
10	F-42A	Corredores Fucha	0,0160
11	F-48	Corredores Fucha	0,0156
12	TC-37C	Corredores Fucha	0,5313
13	TC-35C	Corredores Fucha	0,3212
14	TC-34C	Corredores Chiguaza	0,1352
15	F-33	Corredores Chiguaza	0,0060
16	F-47	Corredores Chiguaza	0,0156
17	F-52	Corredores Chiguaza	0,0160
TOTAL			**787,17**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Tabla 51. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.1. Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.1.1. Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica	Hectáreas	700	787,17	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Es importante señalar que al terminar el 2020 se encuentran 5 escrituras para iniciar trámite ante la Oficina de Registro, con lo cual se sumarían 13,8465 hectáreas para el cumplimiento de la meta del 2021.

2.1.2. Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal

Este indicador mide la cantidad de hectáreas intervenidas para la restauración, conservación, protección, mantenimiento y manejo ambiental de humedales, quebradas, ríos, y demás estructuras de los ecosistemas estratégicos en la Estructura Ecológica Principal (EEP).

La meta para el año 2020 fue 0 hectáreas; sin embargo, para el año 2021 la meta es alcanzar 2.5 hectáreas y en el 2024 70,5 hectáreas; de modo que desde el año 2020 se adelantaron acciones para el cumplimiento de la meta en 2021 y la meta del PGE en 2024.

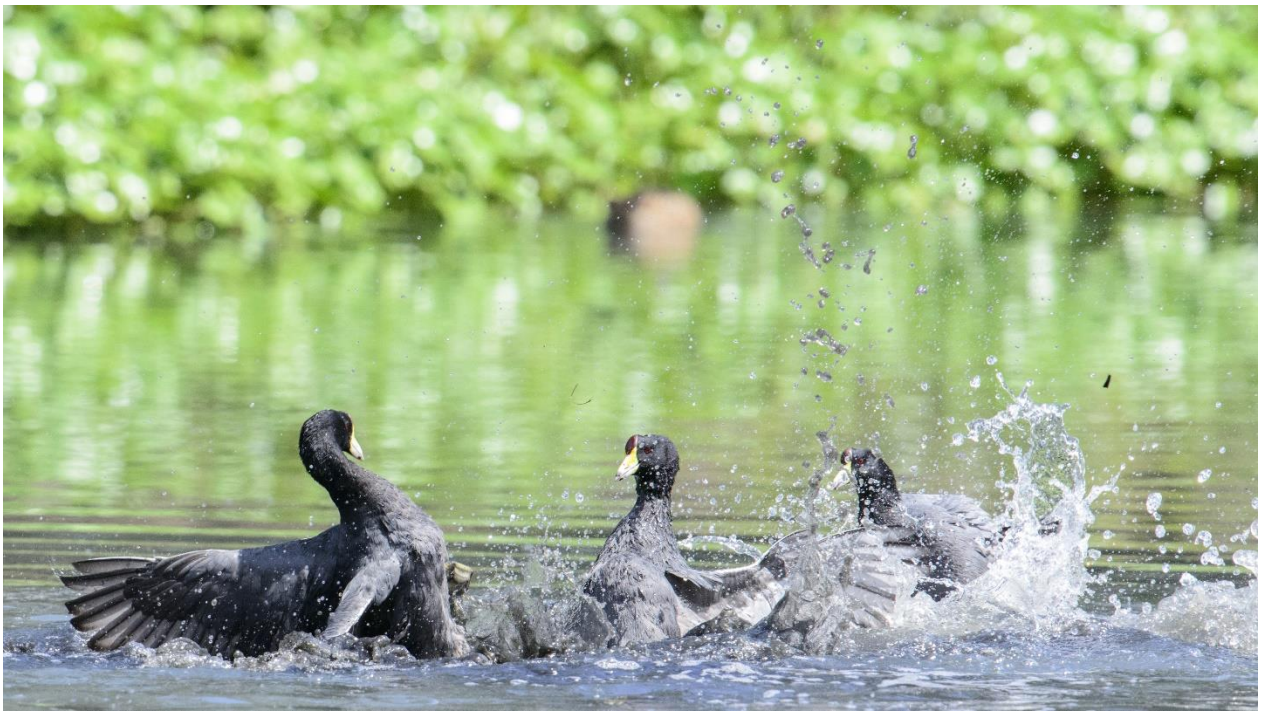
Tabla 52. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.1.2. Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal	Hectáreas	0	0	100%

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

En la estructura ecológica principal, se ha logrado la consolidación de los procesos de recuperación de nuestros humedales, reactivando las líneas del programa de recuperación ecológica y participativa de los mismos. Entre nuestras tareas está la recuperación del Humedal Tibanica a través del suministro hídrico, del Humedal La Vaca con la recuperación de sus condiciones ecosistémicas en ambos sectores, el Humedal El Burro, mitigando el riesgo hidráulico mediante el proceso de reconstrucción de la estructura de control de niveles, el Humedal la Conejera con el diseño de la reconformación y restauración del ecosistema y la Quebrada Salitrosa, el Humedal Córdoba con la

última etapa de adecuación hidrogeomorfológica correspondiente a su sector uno.



En el 2020, mediante los contratos interadministrativos No. 9-99-24300-0714-2019 y No. 9-99-24300-0776-2020, se realizó el mantenimiento integral de los parques ecológicos distritales de humedal en 342,42 hectáreas en franja terrestre y 285,1 hectáreas en franja acuática; con la siguiente distribución:

Tabla 53. Mantenimiento integral de Parque Ecológico Distrital de Humedal (PEDH).

Parque Ecológico Distrital de Humedal (PEDH)	Contrato interadministrativo No. 9-99-24300-0714-2019		Contrato interadministrativo No. 9-99-24300-0776-2020		TOTAL	
	Franja terrestre (Ha)	Franja acuática (Ha)	Franja terrestre (Ha)	Franja acuática (Ha)	Franja terrestre (Ha)	Franja acuática (Ha)
VACA	11,17	7,54	3,99	2,40	15,16	9,94
CAPELLANÍA	10,27	10,70	1,30	1,91	11,57	12,61
DE TECHO	6,84	7,56	0,91	1,23	7,75	8,79
EL BURRO	11,27	9,72	2,81	2,27	14,08	11,99
TORCA-GUAYMARAL	27,73	13,63	3,09	4,01	30,82	17,64
LA CONEJERA	10,22	16,60	3,63	3,47	13,85	20,07
CÓRDOBA	12,16	10,79	1,75	2,74	13,91	13,53
JUAN AMARILLO	86,54	84,61	20,04	24,93	106,58	109,54
SALITRE	6,33	5,01	0,90	1,75	7,23	6,76
MEANDRO DEL SAY	21,30	0	3,55	2,51	24,85	2,51
TUNJO	35,99	4,18	4,36	2,42	40,35	6,6
TIBANICA	14,15	4,71	2,76	1,94	16,91	6,65

Parque Ecológico Distrital de Humedal (PEDH)	Contrato interadministrativo No. 9-99-24300-0714-2019		Contrato interadministrativo No. 9-99-24300-0776-2020		TOTAL	
	Franja terrestre (Ha)	Franja acuática (Ha)	Franja terrestre (Ha)	Franja acuática (Ha)	Franja terrestre (Ha)	Franja acuática (Ha)
LA ISLA	9,20	0	2,68	0	11,88	0
JABOQUE	20,84	42,43	2,79	9,47	23,63	51,9
SANTA MARÍA DEL LAGO	3,10	4,98	0,75	1,59	3,85	6,57
TOTAL (Ha)	**287,11**	**222,46**	**55,31**	**62,64**	**342,42**	**285,1**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Las actividades realizadas en el marco del mantenimiento integral de los PEDH con corte a noviembre de 2020, fueron las siguientes:

Tabla 54. Actividades realizadas en el marco del mantenimiento integral de los PEDH con corte a noviembre de 2020.

Humedal	Corte de Césped (M^2)	Deshierbe de Taludes Endurecidos y no Endurecidos en Cuerpos de Agua (m^2)	Corte y Extracción de Material Vegetal Acuático Manual (m^2)	Retiro Manual De RSO (m^3)	Retiro Manual De RCD (m^3)	Retiro Llantas (Un)	Repique Entre 1-2 m	Repique Entre 2-5 m
CAPELLANÍA	40.704	21.620	14.348	20	0	10	0	0
CÓRDOBA	52.758	43.137	7.865	138	0	11	3	19
DE TECHO	31.422	32.709	7.238	13	0	7	0	0
EL BURRO	36.669	42.755	7.407	15	0	23	1	1
EL TUNJO	185.935	35.083	9.390	23	0	7	0	4
JABOQUE	28.673	26.714	94.658	288	22	276	0	0
JUAN AMARILLO	241.151	81.910	116.114	146	2	70	0	3
LA CONEJERA	32.334	27.064	24.850	32	2	6	0	3
LA ISLA	21.345	12.098	0	4	4	1	0	0
LA VACA	65.157	13.871	7.086	1.183	0	13	0	3
MEANDRO DEL SAY	86.251	56.947	5.451	12	9	49	0	2
SALITRE	14.094	31.166	9.286	0	0	0	0	0
SANTA MARÍA DEL LAGO	0	6.594	11.867	0	0	5	0	0
TIBANICA	32.226	4.787	25.640	51	3	100	0	0
TORCA GUAYMARAL	36.812	33.580	21.738	71	0	10	2	5
TOTAL	**905.531**	**470.035**	**362.937**	**1.996**	**41**	**588**	**6**	**40**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

2.1.3. Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales

Este indicador mide el número de diagnósticos que identifican los problemas que se presentan en los humedales referentes al déficit hídrico, y en el sistema hídrico

en general, verificando las soluciones tecnológicas eficientes y ambientalmente sostenibles para garantizar la recuperación, conservación y conservación de los humedales, quebradas y de la Estructura Ecológica Principal EEP.

La meta para el año 2020 fue 0 diagnóstico; sin embargo, para el año 2021 la meta es realizar un diagnóstico, de manera que se completen los 10 diagnósticos en el 2024; de modo que desde el año 2020 se adelantaron acciones para el cumplimiento de la meta en 2021 y la meta del PGE en 2024.

Tabla 55. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.3 Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.1.3 Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales	Unidad	0	0	100%

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Dentro de los estudios de factibilidad y diseños que se ejecutarán con el contrato No. 1-02-24300-1434-2019 se estima contar con los diagnósticos que determinen la solución de obtención de caudales ecológicos para mitigar el déficit hídrico en algunos cuerpos de agua de la Cuenca Salitre, Fucha y Torca, a su vez las estrategias de renaturalización de las quebradas contribuyendo a mitigar las olas de calor generadas por el cambio climático y el endurecimiento de estos ecosistemas.

Adicionalmente, en el 2020 se realizó 1 diagnóstico para la recuperación del caudal ecológico del PEDH TIBANICA por medio del Contrato de Consultoría No. 1-02-24300-0971-2019, el cual tiene como objeto "Contrato de consultoría para el análisis de alternativas y ajuste del diseño como solución al déficit hídrico, y diseño del sistema de biotratamiento del humedal Tibanica."

2.1.4. Individuos arbóreos sembrados

Este indicador mide la cantidad de árboles plantados en corredores ecológicos de ronda - CER, parques ecológicos distritales de humedal - PEDH y predios de propiedad de la EAAB-ESP (en Cerros Orientales y en otras áreas de interés para la Empresa).

La meta para el año 2020 fue 0 individuos arbóreos sembrados; sin embargo, para el año 2021 la meta es sembrar 23.500 individuos y alcanzar 47.000 individuos en

el 2024; de modo que desde el año 2020 se adelantaron acciones para el cumplimiento de la meta en 2021 y la meta del PGE en 2024.

Tabla 56. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.4. Individuos arbóreos sembrados.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.1.4. Individuos arbóreos sembrados	Unidad	0	0	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

La siembra de los 47.000 individuos arbóreos hace parte de la ejecución del contrato Nro. 1-05-24300-1498-2019 que fue firmado el 31 de diciembre de 2019 y tiene como objeto "Ejecutar la actividad de tratamiento silvicultural, de arborización en el sistema hídrico de Bogotá D.C. desde la franja de adecuación hasta el límite del distrito con el Río Bogotá". El contrato cuenta con dos fases:

- **Fase I** - **Consultoría y diseño de las siembras:** Esta fase fue completada en su totalidad en el año 2020 e incluyó:
  - Caracterización del área de estudio y definición de los polígonos donde se implementarán las acciones de arborización.
  - Definición de la estrategia y diseños de arborización.
  - Elaboración de un programa de evaluación, seguimiento y monitoreo.
  - Cronograma detallado para la implementación de las acciones de arborización.
  - Formulación de una estrategia para el análisis de datos.
  - Elaboración del plan de seguridad y salud en el trabajo.
  - Elaboración del plan de gestión social a implementar durante la fase de ejecución.

- **Fase II – Plantación:** Estaría iniciando en el mes de febrero de 2021, esto con el fin de evitar la época de sol y sequía que normalmente presenta el comienzo de año y comprende la siembra de 47.180 individuos arbóreos. Si bien el indicador estratégico mide la cantidad de árboles plantados en general por la empresa, es importante tener en cuenta que, con este contrato, únicamente se realizarán plantaciones en, corredores ecológicos de ronda - CER y predios de propiedad de la EAAB-ESP (perímetro urbano), no se tienen contempladas acciones de arborización en humedales. La siembra se hará en cuatro (4) cuencas en las cuales se sembrarán el número de árboles presentados en la siguiente tabla:

Tabla 57. Número de individuos arbóreos que serán sembrados por cuenca en 2021.

Cuenca	Número de individuos arbóreos	Mes inicio de siembras
CUENCA TORCA - GUAYMARAL	1.795	Febrero de 2021
CUENCA SALITRE	1.237	Febrero de 2021
CUENCA TUNJUELO	25.376	Marzo de 2021
CUENCA FUCHA	18.772	Mayo de 2021
TOTAL PROGRAMACIÓN	**47.180**	

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

2.1.5. Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas

Este indicador mide el avance físico de la obra en la construcción del campamento Piedras Gordas de 973 m2, en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza, con el fin de prestar servicios para la administración de los predios de propiedad de la empresa y de control de acceso al Sistema y al Parque Nacional Natural Chingaza. (Incluye módulo administrativo y módulo auxiliar).

La ejecución se desarrolla dentro de las actividades del contrato de obra No. 1-01-25300-441-2020, que tiene por objeto "La construcción de la portería y campamento piedras gordas y del campamento el silencio en el Sistema Chingaza...", el bajo porcentaje de ejecución se debe a que fue necesario elaborar el inventario florístico y proceder con la respectiva aprobación ante Parques Nacionales Naturales, la cual fue otorgada mediante radicado 20207160001631 de fecha 24 de diciembre de 2020, por lo tanto se están adelantando las respectivas actividades de rescate y traslado de las especies. Este atraso será subsanado en el primer trimestre del 2021, debido a que ya se tiene fabricado el 80% de la estructura metálica de los dos campamentos.

Tabla 58. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.5. Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.1.5. Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas	%	20	3	**15%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

2.1.6. Construcción de corredores ambientales

Este indicador mide el avance de las acciones que aportan a la construcción de los corredores ambientales que hacen parte de la estructura ecológica principal,

con el fin de contribuir al disfrute y apropiación de la ciudad en espacios públicos seguros y ambientalmente sanos.

La meta para la intervención en corredores ambientales se proyectó medir con los proyectos finalizados. Los avances para el cumplimiento de la meta son significativos teniendo en cuenta la transición en la administración distrital y el hecho sobreviniente generado por la pandemia mundial desde marzo de 2020.

La meta para el año 2020 fue 0 corredores ambientales construidos; sin embargo, para el año 2021 la meta es construir un corredor, para un total de tres corredores en el 2024; de modo que desde el año 2020 se adelantaron acciones para el cumplimiento de la meta en 2021 y la meta del PGE en 2024.

Tabla 59. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.6. Construcción de corredores ambientales.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.1.6. Construcción de corredores ambientales	Unidad	0	0	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Tabla 60. Avance 2020 de construcción de corredores ambientales del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020.

Corredor ambiental	Avance %	Logros obtenidos	Dificultades
Jaboque	39,75	• Siembra de árboles. • Mejoramiento paisajístico. • Recorridos peatonales. • Instalación de mobiliarios y zonas de contemplación.	• Permisos Secretaría Distrital de Ambiente y Codensa. • Interferencia de obras. • Gestión interinstitucional para obtener los permisos ambientales.
Tunjuelo	77,53	• Instalación de parques y piso en caucho para juegos infantiles. • Instalación de redes eléctricas.	
Juan Amarillo	Borde Norte 78,40	• Construcción de senderos, red eléctrica, red hidráulica, balcones y torre mirador.	
	Conexión 76,20	• Mejoramiento Paisajístico del lugar de intervención. • Apropiación del sector usado por consumidores de droga.	

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

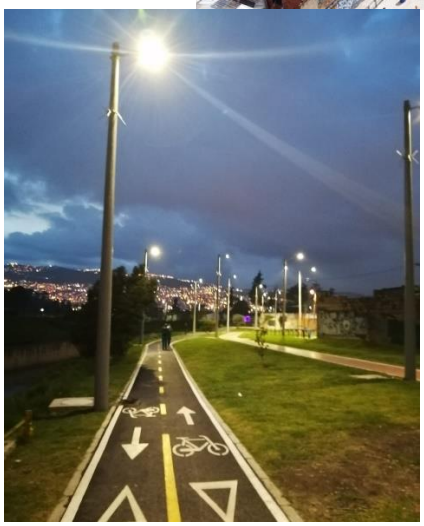
Corredor Ambiental Río Tunjuelo – Chiguaza

Es un proyecto integral urbano, arquitectónico y paisajístico, con el cual se busca mitigar las situaciones adversas que se presentan en el rio con sus diferentes quebradas que son afluentes, así como articular los cuerpos de agua con los desarrollos que se localizan en su entorno como eje estructurante ambiental.

Figura 31. Corredor Ambiental Río Tunjuelo - Chiguaza.









Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

INFORME

Parque Ecológico Distrital de Humedal Jaboque

El proyecto tiene como objetivo generar una conectividad sobre el borde norte y sur del humedal a través de senderos ecológicos y combinados (peatonales y bicicletas), creando espacios de transición con el entorno construido para la contemplación y educación ambiental.

Figura 32. Parque Ecológico Distrital de Humedal Jaboque.









Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Parque Ecológico Distrital de Humedal Juan Amarillo

El proyecto contempla nuevas actividades como miradores, zonas de contemplación, explanadas de recreación pasiva, aulas ambientales, señalización ambiental y senderos para peatones y bicicletas. Adicionalmente,

plantea la construcción de biosaludables, canchas y parques recreativos en espacio público y predios por fuera del límite legal del humedal.

Así mismo, contempla la conexión peatonal y de bicicletas entre los barrios de Santa Cecilia - Lisboa de la localidad de Suba con la Ciudadela Colsubsidio en la localidad de Engativá por medio de una estructura elevada garantizando la permeabilidad y continuidad del ecosistema.

Figura 33. Parque Ecológico Distrital de Humedal Juan Amarillo.





Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

2.1.7. Reducción de la Huella de Carbono

Este indicador cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero – GEI que causa la EAAB-ESP por el consumo de recursos (agua, energía, combustibles) y la generación de residuos (sólidos, líquidos y gaseosos), en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, como estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático a través de la cuantificación, reducción y compensación de las emisiones de gases de efecto invernadero – GEI, generadas por las operaciones de la Empresa, con el fin de neutralizar la Huella de Carbono Corporativa y motivar acciones de adaptación de infraestructura verde en Bogotá y la región.

El cálculo inicial de emisiones de GEI de la EAAB-ESP para el año 2020 es de 32.124,33 tCO2e y el recálculo del inventario de GEI 2019 (línea base) corresponde a 33.978,87 tCO2e. Para ambos años, el factor de emisión de la red interconectada nacional, de acuerdo con datos de la UPME, cambia de 0,13 tCO2e/MWh en 2018 a 0,16438 tCO2e/MWh en 2019. De esta manera, realizando

los cálculos correspondientes, se determina una reducción de 1.854,54 tCO2e en la Huella de Carbono de la EAAB–ESP, que corresponde a una disminución del 5,5 en 2020 frente a 2019.



El cálculo de emisiones corresponde en promedio al 13,69% que corresponde a fuentes que hacen parte del Alcance 1 (emisiones directas), al 86,01% a fuentes del Alcance 2 (emisiones indirectas por consumo de energía eléctrica de la red) y menos del 1% a fuentes del Alcance 3 (otras emisiones indirectas). El dato anterior, es construido con base en la información suministrada y validada con las diferentes áreas de la Empresa. Durante el año 2020, el consumo de energía eléctrica de la red, que representa el 85% de las emisiones de GEI y el consumo de combustibles fósiles, que representa un 10%, se redujeron 5,87% y 23,03%, respectivamente, frente al año 2019.

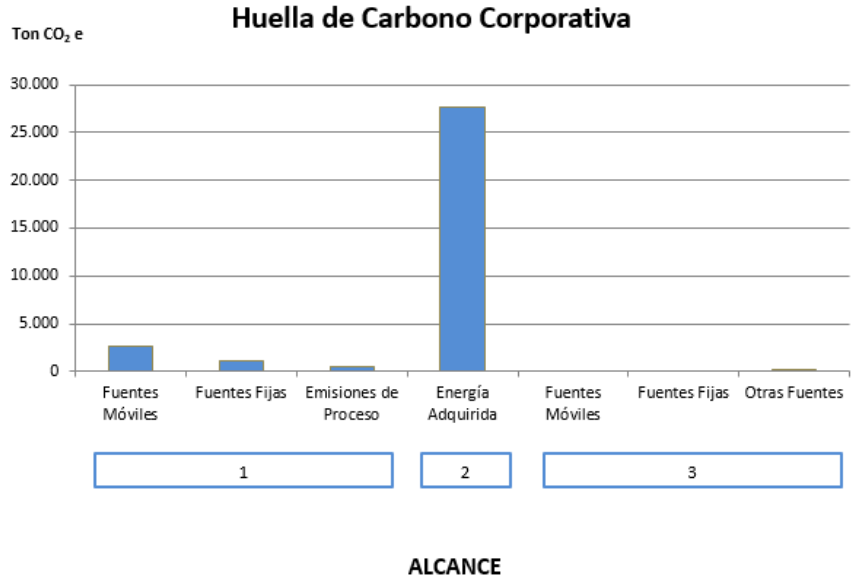
Tabla 61. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.7. Reducción de la Huella de Carbono.

ALCANCE	FUENTES	EMISIONES CO_2 (t CO_2e/año)	EMISIONES CH_4 (t CO_2e/año)	EMISIONES N_2O (t CO_2e/año)	EMISIONES Compuestos Fluorados (t CO_2e/año)	EMISIONES SF_6 (t CO_2e/año)	HUELLA CARBONO TOTAL (t CO_2e/año)	% DEL TOTAL
1	Fuentes Móviles	2.624,83	0,99	3,17	0,00	0,00	2.628,99	8,18%
	Fuentes Fijas	154,79	3,93	3,74	1.035,00	0,00	1.197,46	3,73%
	Emisiones de Proceso	0,00	572,05	0,00	0,00	0,00	572,05	1,78%
	SUBTOTAL	**2.779,63**	**576,97**	**6,91**	**1.035,00**	**0,00**	**4.398,50**	**13,69%**
2	Energía Adquirida	27.630,06	0,00	0,00	0,00	0,00	27.630,06	86,01%
	SUBTOTAL	**27.630,06**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**27.630,06**	**86,01%**
3	Fuentes Móviles	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
	Fuentes Fijas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
	Otras Fuentes	95,78	0,00	0,00	0,00	0,00	95,78	0,30%
	SUBTOTAL	**95,78**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**95,78**	**0,30%**
TOTAL HCC		**30.505,46**	**576,97**	**6,91**	**1.035,00**	**0,00**	**32.124,33**	**100,00 %**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Finalmente, es importante aclarar que en el marco del proceso de verificación que realizará ICONTEC de los inventarios de GEI 2019 y 2020, bajo la NTC ISO 14064-1 versión vigente, estos datos son revisados y pueden ser objeto de ajuste, según sea requerido.

Figura 34. Cálculo Huella de Carbono 2020 por alcance.



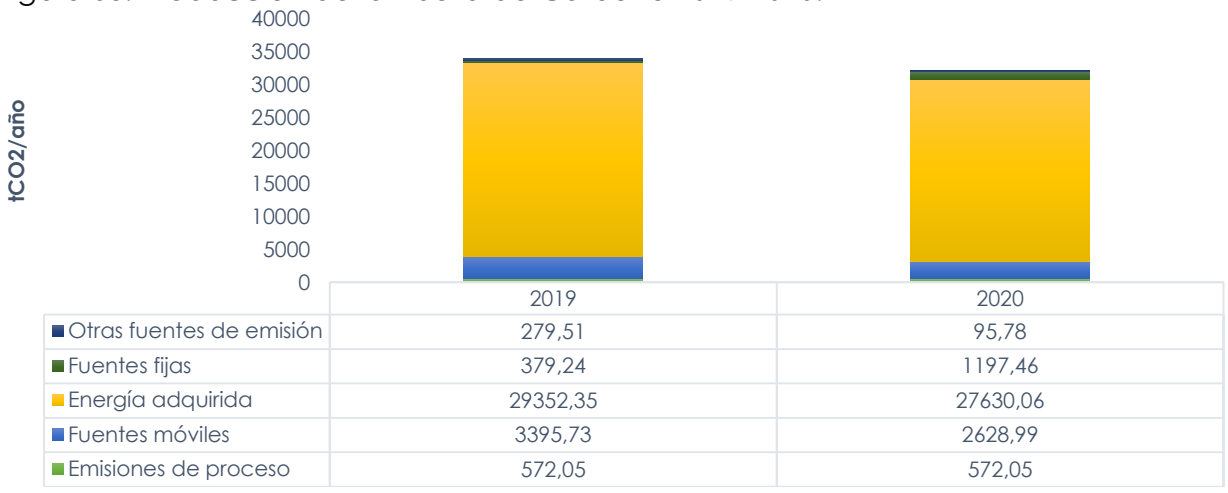
Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 62. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.1.7. Reducción de la Huella de Carbono.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.1.7. Reducción de la Huella de Carbono	tCO2e	400	1.854,54	100%

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Figura 35. Reducción de la Huella de Carbono 2019-2020.



	2019	2020
Otras fuentes de emisión	279,51	95,78
Fuentes fijas	379,24	1197,46
Energía adquirida	29352,35	27630,06
Fuentes móviles	3395,73	2628,99
Emisiones de proceso	572,05	572,05

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

2.2. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

2.2.1. Corrección de conexiones erradas

Este indicador se mide por medio de la corrección de conexiones erradas programadas en el período. Para el 2020 se especificó como meta corregir 200 y el objetivo para el 2024 es de 1.500 conexiones erradas corregidas. En el 2020 se superó la meta con 283, las cuáles se ejecutaron con recursos del Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020.

Tabla 63. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.2.1. Corrección de conexiones erradas.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.2.1. Corrección de conexiones erradas	Unidad	200	283	100%

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Con el objetivo de reducir y prevenir la carga contaminante generada por concepto de conexiones erradas del sistema de alcantarillado sanitario al pluvial, la Empresa viene ejecutando el Plan de Identificación y Corrección de

INFORME

Conexiones Erradas –PICCE, en el cual se les ha asignado un estado a las conexiones erradas locales para identificar la etapa de los procesos ejecutados a través del PICCE, de la siguiente manera:

Verificada: Aquellas conexiones de las cuales se identificó la ubicación y se ha realizado el proceso de anilinas para verificar su origen.

Diseñada: Aquellas conexiones que ya cuentan con un diseño para efectuar su corrección según las características del lugar.

Corregida: Aquellos puntos de descarga de agua residual al sistema de alcantarillado pluvial que se eliminaron.

A continuación, se presenta el estado de las conexiones identificadas por tipo en 2020:

Tabla 64. Conexiones identificadas por tipo en 2020.

CONEXIONES IDENTIFICADAS	
ESTADO	**CANTIDAD**
CORREGIDAS	283
DISEÑADAS	10
VERIFICADAS	16

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.



Los cuerpos de agua beneficiados han sido los siguientes:

Tabla 65. Conexiones identificadas por tipo y humedal en 2020.

ESTADO	CANAL LOS ANGELES DE JABOQUE	HUMEDAL JABOQUE	HUMEDAL DEL TECHO	HUMEDAL JUAN AMARILLO	Q.CHIGUAZA	Q.INFIERNO	Q.TROMPETA	RIO FUCHA	TOTAL
CORREGIDAS	21	2	55	32	46	30	83	14	283
DISEÑADAS			10						10
VERIFICADAS					16				16

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

La información presentada corresponde a las conexiones erradas corregidas durante el año 2020 y que las zonas operativas reportaron en el aplicativo de Arcgis online "Seguimiento a PICCE" con fecha de consulta del 12 de enero de 2021. Los avances en la Identificación y corrección de conexiones erradas se pueden consultar de manera gratuita en la página web www.acueducto.com.co mediante el siguiente link: https://n9.cl/bu414

2.2.2. Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Este indicador mide el cumplimiento de las actividades o proyectos formulados en el PSMV (Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos). La meta del indicador para cada año es cumplir con el 100% de las obras programadas. En el año 2020 se programaron 5 obras de las cuales se ejecutaron en su totalidad 4 y una se encuentra en un avance del 50%, lo que indica una ejecución del 90%.

Tabla 66. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.2.2. Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.2.2. Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	%	100	90	**90%**

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

Tabla 67. Estado de la meta asociada al PSMV

OBRAS PROYECTADAS 2020	OBRAS EJECUTADAS 2020
5	4,5

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

En cumplimiento del PSMV Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos de Bogotá urbana Resolución 03428 de 2017 y con la ejecución de las obras antes mencionadas, se han eliminado las siguientes descargas de agua residual a los

cuerpos de agua de la ciudad, garantizando de esta manera la reducción de carga contaminante y la mejora en la calidad de los cuerpos de agua en pro de la sostenibilidad ambiental.

Tabla 68. Puntos de descarga eliminados en cada cuenca.

CUENCA	CÓDIGO	PROYECTO/OBRA	% AVANCE DE LA OBRA	DIRECCIÓN
SALITRE	RSA-T2-0142	Rehabilitación y/o Mantenimiento de Estructuras de Alivio	**100**	Inicio del Canal por la AK 30
	RSA-T3-0080	Rehabilitación Estructuras de Alivio	**100**	AK 30 CL 62
	RSA-T3- 0210	Rehabilitación Estructuras de Alivio	**100**	K 50 DG 71 BIS
TUNJUELO	RTU-T2-0030	Estructura de Separación de Caudales	**50**	Canal que parte del costado Sur de la CL 73 Sur debajo de la Avenida Boyacá
	RTU-T2-0070	Estructura de Separación de Caudales	**100**	KR 7 CL 71 F Sur Usme

Fuente: Gerencia Corporativa Ambiental.

La obra asociada al punto RTU-T2-0030 (Canal que parte del costado Sur de la CL 73 Sur debajo de la Avenida Boyacá), llegó a un avance del 50% debido a que el contrato tuvo que ser suspendido.

2.2.3. Saneamiento del río Bogotá

Este indicador mide el avance de las acciones asociadas al saneamiento del río Bogotá:

- **Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas para el tratamiento de hasta 16m3/s:** En la vigencia 2020 se logró un avance del 92% en el diseño de detalle al 100%, se radicó el estudio de impacto ambiental en el ANLA y se firmó el contrato 2–02–25500–1366-2020 con el objeto de estructurar técnica, legal, económica, financieramente el proyecto de construcción, operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR canoas, y acompañar a la EAAB-ESP en el proceso de selección del contratista de la PTAR canoas, hasta la suscripción del acta de inicio del contrato respectivo.
  Si bien se tuvieron dificultades en la socialización del estudio de Impacto Ambiental, lo que atrasó su radicación en el ANLA, se realizaron mesas de trabajo con el ANLA para establecer metodologías que permitan socializar el EIA, teniendo en cuenta el aislamiento preventivo por causa de la pandemia Covid-19.



- **Avance en la construcción de la Estación Elevadora Canoas:** En la vigencia 2020 en la etapa de diseño, se logró terminar el modelo CFD y físico y el diseño al 50% y se avanzó el 97% en el diseño al 80%, el 98% en el diseño al 100%. En la etapa de construcción se logró terminar las adecuaciones preliminares, y se avanzó en la construcción de los pozos de bombeo, de cribado y las estructuras conexas. Se tienen los siguientes avances por producto:

    - Modelos CFD y Físico = 100%.
    - Trabajos de Campo = 100%.
    - Diseño al 50% = 100%.
    - Diseño al 80% = 97%.
    - Diseño al 100% = 98%.
    - Avance de obra= 13,37%.

- **Avance en la construcción de la descarga por gravedad del canal Cundinamarca y la estructura de descarga del túnel de emergencia del interceptor Tunjuelo-Canoas:** En la vigencia 2020 se firmó el contrato 1-01-25500-0248-2020 para la construcción de la estructura de descarga del túnel de emergencia del interceptor Tunjuelo – Canoas, con inicio el 15 de julio de 2020 y un avance del 48,8%.

Adicionalmente, se firmó el contrato 1-01-25500-0027-2020 para la construcción de la estructura de descarga del canal Cundinamarca, se avanzó en la solicitud del permiso por ocupación de cauce para iniciar las obras correspondientes.

Se encontraron diferencias en las cantidades de obra de algunos ítems del presupuesto, una vez iniciadas las actividades preliminares, para lo cual se adelantaron reuniones entre las partes para precisar el alcance del contrato.

Adicionalmente, la Secretaría Distrital de Ambiente no ha expedido el POC para la construcción del vertedero pozo A, en cuanto al vertedero del pozo C, la CAR se pronunció indicando que no requería permiso de ocupación de cauce por tratarse de un canal artificial.
Finalmente, se han remitido oficios a la Secretaría Distrital de Ambiente solicitando estado de los permisos y se adelantó reunión con los evaluadores de la Secretaría Distrital de Ambiente para aclaración de observaciones y facilitar la revisión.

El resultado general del indicador para 2020 es el 26,61%. A continuación se detallan algunas dificultades para su cumplimiento:

- Diferencias en las cantidades de obra de algunos ítems del presupuesto, una vez iniciadas las actividades preliminares.
- Reuniones entre las partes para precisar el alcance del contrato.
- La Secretaría Distrital de Ambiente no ha expedido el POC para la construcción del vertedero pozo A. En cuanto al vertedero del pozo C, la CAR se pronunció indicando que no requería permiso de ocupación de cauce por tratarse de un canal artificial.
- Oficios a la Secretaría Distrital de Ambiente solicitando estado de los permisos y reunión con los evaluadores de la Secretaría Distrital de Ambiente para aclaración de observaciones y facilitar la revisión.

Tabla 69. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.2.3. Saneamiento del río Bogotá.

Indicador estratégico	Unidad	Peso	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.2.3. Saneamiento del río Bogotá	%	100	25,06	26,61	**100%**
2.2.3.1 Avance en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas para el tratamiento de hasta 16m3/s	%	21	36,00	33,80	**93,89%**

Indicador estratégico	Unidad	Peso	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.2.3.2 Avance en la construcción de la Estación Elevadora Canoas	%	66	19,18	21,10	**100%**
2.2.3.3 Avance en la construcción de la descarga por gravedad del canal Cundinamarca y la estructura de descarga del túnel de emergencia del interceptor Tunjuelo-Canoas	%	13	20,00	42,98	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.



2.3. ACUEDUCTO PARA LA REGIÓN

2.3.1. Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional

Este indicador establece analizar alternativas para el desarrollo de una estrategia que permita la constitución de un acueducto regional que integre a la EAAB-ESP con la región, buscando expandir los servicios e integrar a la empresa en el desarrollo de la ciudad- región.

De conformidad con el Plan General Estratégico 2020-2024, se tiene planificado contar con el diagnóstico y la formulación de la estrategia de alcance regional

para el año 2022, por lo que, a la fecha, la EAAB-ESP se encuentra adelantando los análisis y diagnósticos correspondientes para la definición de esta estrategia.

Durante el año 2020, se adelantaron actividades que permitieran la identificación de necesidades en la región de Cundinamarca y la capacidad de recursos existentes por los actores que intervienen en la región para atender dichas necesidades. Se estableció que la Gobernación de Cundinamarca, a través de Empresas Públicas de Cundinamarca (EPC-ESP) y en su calidad de Gestor de los planes departamentales de Agua , se encuentra interesada en el desarrollo de un esquema que permita el abastecimiento del servicio a algunos municipios que requiere de una alternativa de suministro de agua sostenible en el mediano y largo plazo, aprovechando una concesión de agua otorgada por la autoridad ambiental competente en el Embalse del Sisga de 1334 l/s.

Para aunar esfuerzos en este proceso, la EAAB-ESP se encuentra apoyando la estructuración de una propuesta de Empresa Regional conformada por EPC-ESP, la EAAB-ESP y los municipios interesados en participar en la misma, con el fin de unir sus recursos y experiencia en el propósito de asegurar el abastecimiento del agua a los municipios de Cundinamarca, aprovechando la concesión de agua disponible y las capacidades de los intervinientes para lograr soluciones sostenibles.

Adicionalmente, se avanzó en la constitución de un convenio marco entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, EPC-ESP y Secretaría Distrital de Hábitat, que permita definir las alternativas para el aseguramiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de Cundinamarca.

Tabla 70. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.3.1. Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.3.1. Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional	%	0	0	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

2.3.2. Aumento en la capacidad de tratamiento de las plantas Tibitoc y Wiesner

Este indicador mide el caudal de agua potable producida en las plantas Wiesner y Tibitoc; de acuerdo con lo establecido en el Plan Maestro de Abastecimiento y el Plan de Obras e Inversiones Regulado POIR, se encuentra en ejecución la Ampliación de la Planta Wiesner y la Optimización de la Planta Tibitoc, para de esta manera aumentar la oferta de agua potable y garantizar el suministro de agua a la ciudad a corto y mediano plazo, alcanzando a 2024 una oferta de agua potable de 21,2 m3/s, resultado de las intervenciones en las Plantas Wiesner y Tibitoc.

Tabla 71. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 2.3.2. Aumento en la capacidad de tratamiento de las plantas Tibitoc y Wiesner.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
2.3.2. Aumento en la capacidad de tratamiento de las plantas Tibitoc y Wiesner	m3/s	16,89	16,89	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.



INFORME

Con el fin de cumplir con las metas propuestas encaminadas al aumento en la capacidad de tratamiento de las Plantas Tibitoc y Wiesner, se suscribieron contratos de mejoramiento que permitieran la optimización de los procesos.

Para la Planta Tibitoc, se celebró el contrato 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".

Teniendo en cuenta la complejidad y extensión de estas obras, la EAAB-ESP determinó la importancia de contratar una interventoría que cuente con los conocimientos especializados para adelantar la vigilancia y control requerida, en todas las disciplinas que involucra, como son: eléctrica, mecánica, civil, ambiental, de tratamiento de aguas, electrónica, entre otros. En virtud de lo anterior, adelantó el proceso de contratación No ICSM-1250-2019 cuyo objeto era contratar la interventoría a las obras de optimización de la PTAP Tibitoc, pero el mismo se declaró desierto.

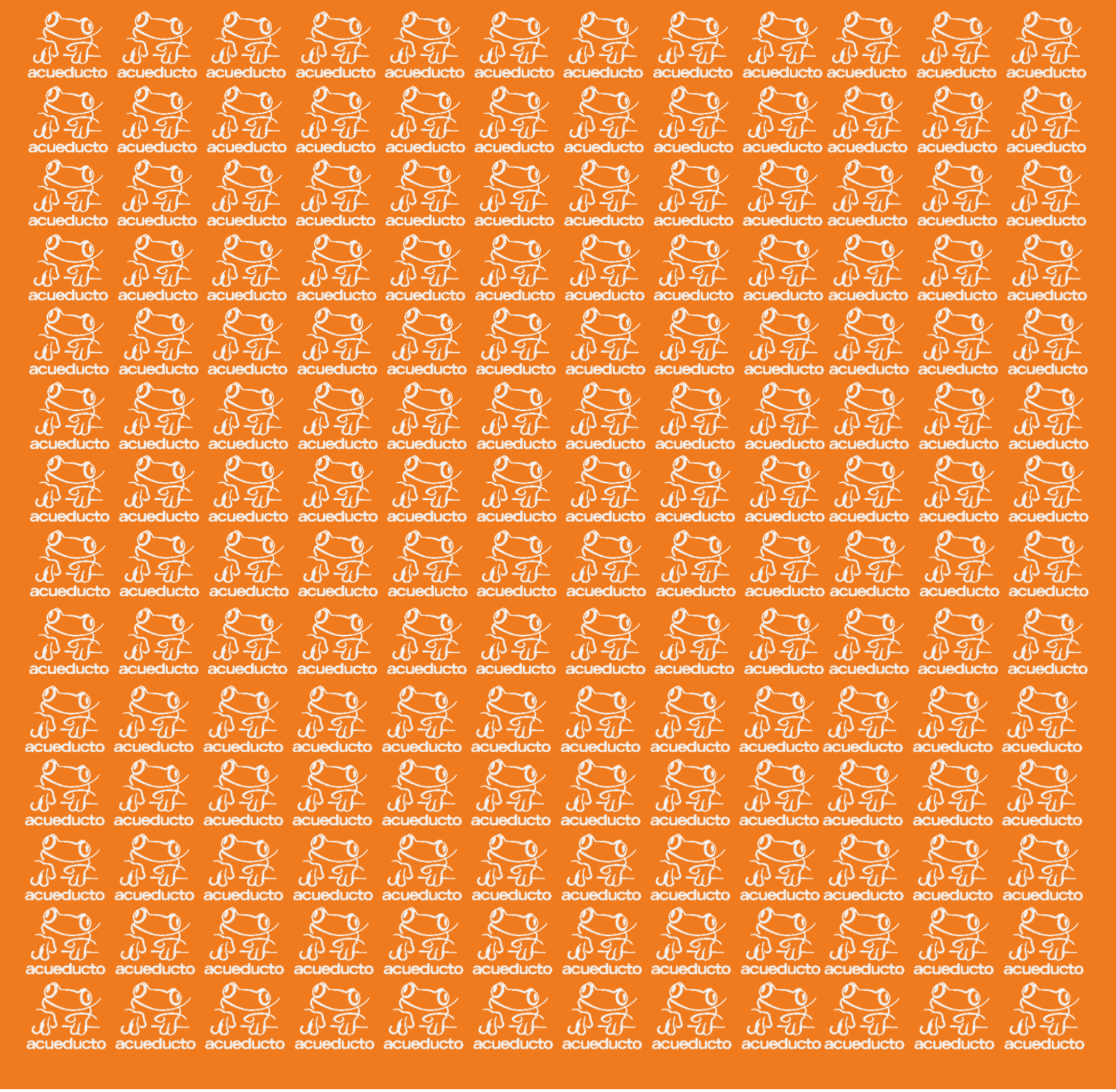
Dado lo anterior, en el año 2020 se adelantaron las actividades necesarias para la contratación de interventoría, incluida la gestión de vigencias futuras. Como resultado de ello se celebró, el 19 de noviembre de 2020, el contrato 1-15-25300-1285-2020 cuyo objeto es "*Realizar la interventoría técnica, administrativa, financiera, ambiental, legal y contable al proyecto de 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*". Este contrato inició el 14 de diciembre de 2020. A partir de esta fecha, se inició la revisión de los documentos correspondientes previos a la firma del acta de inicio del contrato principal.

Para la optimización de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Francisco Wiesner, en diciembre de 2017 se suscribieron los contratos de obra No. 1-01-25300-1140-2017 e interventoría No. 1-15-25300-1175-2017, para la ejecución del proyecto: "*Ampliación planta Wiesner 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*", que tiene como objetivo, los ajustes, actualización, complementación de diseños, además 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.

INFORME

Dentro de la gestión realizada en el 2020 referente a la ampliación del sistema de filtración de la Planta Francisco Wiesner, la autoridad ambiental otorgó mediante resolución DRBC No. 01207100113 del 13 de mayo de 2020 el permiso de aprovechamiento forestal necesario para intervenir las zonas que requiere el proyecto. Adicionalmente, la obra debió suspenderse en el mes de marzo debido a la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, y reinició el 18 de mayo, retomando y ejecutando las actividades.





3. REPUTACIÓN Y LIDERAZGO

3.1. RELACIONAMIENTO

3.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés

Este indicador mide la evaluación de la percepción/satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. De acuerdo con lo establecido en el contrato 1–05–12200-1298-2020, cuyo objeto es "Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas" el resultado global del nivel de percepción / satisfacción de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP para la vigencia 2020 fue de 72% y el resultado global del nivel de satisfacción del grupo de interés: Usuarios Externos de la EAAB-ESP para la vigencia 2020 fue de 77,4%.

Tabla 72. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
3.1.1. Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés	%	71,5	74,7	**100%**
3.1.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios	%	73	77,4	**100%**
3.1.1.2 Nivel de percepción de grupos de interés	%	70	72	**100%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



INFORME

En el marco de la formulación del Plan General Estratégico 2020-2024, la Alta Dirección tomó la decisión no solo de evaluar la satisfacción de los usuarios sino de evaluar la percepción de todos los grupos de interés que tiene caracterizados la EAAB-ESP. Por esta razón, en el Equipo Técnico de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional realizado el 30 de abril de 2020 se tomó la decisión que la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control fuera el área líder de la encuesta integral de la satisfacción de todos los grupos de interés con el trabajo conjunto de las áreas líderes de dichos grupos. Por lo anterior, la Dirección de Apoyo Comercial realizó el traslado de recursos para contratar la encuesta.

La Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos solicitó cotización en el mes de mayo, con el fin de contar con una primera aproximación y exploración de cómo las empresas expertas en realizar encuestas realizarían la encuesta integral en la empresa y precisamente dicha información sirvió como insumo para establecer posteriormente los términos de referencia. De acuerdo con la información entregada, en el Equipo Técnico de la Política realizado el 16 de junio de 2020 se presentó el resultado del sondeo de mercado inicial con el comparativo de las cotizaciones, y teniendo en cuenta que el estudio de mercado debe tener comparabilidad entre las cotizaciones, ésta información sirvió como base para poder requerir a las áreas líderes de grupos de interés la información relevante frente a: universo, muestra y metodología sugerida. La Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos solicitó el estudio de mercado en el mes de julio. Con base en la información entregada de los estudios de mercado se elaboraron los términos de referencia por parte de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, los cuales fueron enviados y radicados el 27 de agosto de 2020 a la Dirección Compras y Contratación. Finalmente, el 24 de noviembre de 2020 se legalizó la minuta del contrato:

- Contrato: Prestación de servicios No. 1–05–12200-1298-2020.
- Objeto: Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas.
- Contratista: INFORMACION LOCALIZADA SAS.
- Plazo: Tres (3) meses.
- Valor: $388.590.051 Incluido IVA.
- Acta de inicio: 14 de diciembre de 2020.

Tabla 73 Productos de contrato: Encuesta para evaluar la percepción/satisfacción de grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

	PRODUCTO	FECHA DE ENTREGA
1	Encuesta de nivel de satisfacción del grupo de interés: Usuarios.	Mes 1
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Usuarios.	
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Comunidad.	
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Colaboradores.	
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Proveedores.	
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Gobierno.	
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Organizaciones.	
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Medios de comunicación.	
	Encuesta de percepción del grupo de interés: Academia e investigación.	
2	Informe de análisis del resultado global de percepción/satisfacción de los 8 grupos de interés de la Empresa y resultado de reputación y marca.	Mes 2 (primera quincena)
3	Socialización del resultado global del nivel de satisfacción del grupo de interés: Usuarios.	Mes 2 (segunda quincena)
	Socialización del resultado global de percepción/satisfacción de los 8 grupos de interés de la Empresa.	
	Socialización del resultado global de reputación y marca de los 8 grupos de interés de la Empresa.	
4	Plan de acción para el cierre de brechas frente al resultado global del nivel de satisfacción del grupo de interés: Usuarios.	Mes 3
	Plan de acción para el cierre de brechas frente al resultado global de percepción/satisfacción de los 8 grupos de interés de la Empresa.	
	Plan de acción para el cierre de brechas frente al resultado global de reputación y marca de los 8 grupos de interés de la Empresa.	

Fuente: MPFB0118F34-02 Minuta legalizada IP-1078-2020_1298-2020 ID ARIBA: CW2227223.

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

Tabla 74 Resultado del nivel de percepción / satisfacción para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP.

Grupo de interés	Clasificación	Resultado del nivel de percepción / satisfacción	Modalidad encuesta	Muestra
Usuarios	**Internos**	80,7%	Telefónica Online	43
	Externos	78,5%	Telefónica Online Grupo Focal Presencial	5.731
Comunidad		63,3%	Telefónica Online Presencial	325
Colaboradores	**•Funcionarios Públicos •Trabajadores oficiales**	81,4%	Telefónica Online	477

Grupo de interés	Clasificación	Resultado del nivel de percepción / satisfacción	Modalidad encuesta	Muestra
	•Aprendices o estudiantes en prácticas			
	Pensionados	83,8%	Telefónica Online	207
	Contratistas de prestación de servicios profesionales	77,1%	Telefónica Online	56
Proveedores	**Internos**	86,6%	Telefónica Online	51
	Externos	87,2%	Telefónica Online	435
Gobierno	**Nacional**	70,7%	Telefónica Online	10
	Distrital	62%	Telefónica Online	24
	Junta Directiva	94,1%	Telefónica Online	8
Organizaciones	**Sindicatos**	67,6%	Telefónica Online	2
	Gremios	82,2%	Telefónica Online	6
	Competencia	84,6%	Telefónica Online	8
	Empresas filiales	82,6%	Telefónica Online	1
Medios de comunicación		81,8%	Telefónica	20
Academia e investigación		76,4%	Telefónica Online	38

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

3.2. GOBERNABILIDAD

3.2.1. Índice de transparencia (ITA)

Este indicador mide el índice de transparencia y acceso a la información pública por parte de la Procuraduría General de la Nación, el cual permite evaluar la transparencia activa y pasiva con relación a los requisitos normativos y cerrar las brechas en el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

El Procurador General de la Nación, como supremo director del Ministerio Público, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1712 de 2014, tiene a su cargo supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en dicha ley, por la cual se remitió a todas la entidades la Directiva 026 de 2020, en la que se establecen los lineamientos para el diligenciamiento de la información en el índice de transparencia y acceso a la información - ITA - de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la ley 1712 de 2014.

Para cumplir este mandato legal, la Procuraduría General de la Nación ha dispuesto de un sistema de información que permita el registro, seguimiento, monitoreo y generación del índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, el cual automatiza la captura de la información de la "Matriz de cumplimiento normativo de normativo de la Ley 1712 de 2014, a través de un formulario de autodiagnóstico.

El índice de transparencia y acceso a la información - ITA - es un indicador sintético de pesos preestablecidos, se alimenta de un formulario de autodiligenciamiento compuesto de una serie de preguntas agrupadas en subcategorías, que a su vez se agrupan en categorías y éstas en dimensiones, las cuales describen el cumplimiento del sujeto frente a las obligaciones de Ley; por lo tanto, estas opciones establecen el nivel de observancia de cada pregunta agregada y que constituyen la Matriz de Cumplimiento de la Ley 1712, diseñada por la Procuraduría General de la Nación. Según lo anterior, el cálculo del indicador se genera a partir del porcentaje de cumplimiento que resulta del autodiligenciamiento del formulario por parte de los sujetos obligados. Este indicador sintético se establece en una escala ordinal de 0 a 100 puntos, donde a mayor valor se obtenga, mayor será el nivel de cumplimiento de la Ley.

Dado lo anterior, el 21 de septiembre de 2020 se remitió a todas la áreas responsables el formulario de cumplimiento del ITA a través del memorando interno de Gerencia General 1020001-2020-0171 con el asunto: "Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA 2020" solicitando la revisión, publicación y/o actualización de la información correspondiente con lo descrito en la Matriz de Cumplimiento de la Procuraduría General de la Nación, en la Sección "Ley de Transparencia" de la página web de la Empresa.

En octubre y noviembre de 2020, la Empresa realizó el diligenciamiento y envío del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA para la EAAB-ESP, dando cumplimento con lo establecido en la Directiva mencionada anteriormente, en el cual la EAAB-ESP obtuvo una calificación de 84 sobre 100 puntos.

Figura 36. Reporte de Cumplimiento ITA 2020 EAAB ESP - Procuraduría General de la Nación.

PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION

Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2020

Número de documento: NI 899999094
Sujeto obligado: E.S.P. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA
Nivel de cumplimiento: 84 sobre 100 puntos
Fecha de generación: 15/11/2020 01:56 PM
Administrador del sujeto obligado: CAROLINA CESPEDES (ccespedesc@acueducto.com.co)
Tipo de formulario: Tradicional

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 75. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.2.1. Índice de transparencia (ITA).

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
3.2.1. Índice de transparencia (ITA)	%	92	84	**91,30%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 76. Reporte de Cumplimiento ITA 2020 EAAB ESP - Procuraduría General de la Nación.

Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
1.1 Sección Particular	100	40%	1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	100	5%	Transparencia Activa	99.9	80%
1.2 Mecanismos para la atención al ciudadano	100	15%						
1.3 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100	15%						
1.4 Correo electrónico para notificaciones judiciales	100	15%						
1.5 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100	15%						
2.1 Datos abiertos	100	20%	2. Información de interés	100	5%			
2.2 Estudios, investigaciones y otras publicaciones	100	10%						
2.3 Convocatorias	100	10%						
2.4 Preguntas y respuestas frecuentes	100	10%						
2.5 Glosario	100	10%						
2.6 Noticias	100	10%						
2.7 Calendario de actividades	100	10%						
2.8 Información para niñas, niños y adolescentes	100	10%						
2.9 Información adicional	100	10%						
3.1 Misión y Visión	100	10%	3. Estructura orgánica y talento humano	100	5%			
3.2 Funciones y deberes	100	10%						
3.3 Procesos y procedimientos	100	20%						
3.4 Organigrama	100	15%						

INFORME

Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
3.5 Directorio de información de servidores públicos y contratistas	100	20%						
3.6 Directorio de entidades	100	10%						
3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100	5%						
3.8 Ofertas de empleo	100	10%						
4.1 Sujetos obligados del orden nacional	100	35%	4. Normatividad	100	5%			
4.2 Sujetos obligados del orden territorial	100	35%						
4.3 Otros sujetos obligados	100	30%						
5.1 Presupuesto general asignado	100	30%	5. Presupuesto	100	15%			
5.2 Ejecución presupuestal histórica anual	100	35%						
5.3 Estados financieros	100	35%						
6.1 Políticas, lineamientos y manuales	100	20%	6. Planeación	100	15%			
6.2 Plan de acción	100	15%						
6.3 Programas y proyectos en ejecución	100	15%						
6.4 Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	100	15%						
6.5 Participación en la formulación de políticas	100	20%						
6.6 Informes de empalme	100	15%						
7.1 Informes de gestión, evaluación y auditoría	100	25%	7. Control	100	10%			

INFORME

Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
7.2 Reportes de control interno	100	5%						
7.3 Planes de Mejoramiento	100	25%						
7.4 Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	100	10%						
7.5 Información para población vulnerable	100	25%						
7.6 Defensa judicial	100	10%						
8.1 Publicación de la información contractual	100	25%	8. Contratación	100	15%			
8.2 Publicación de la ejecución de contratos	100	25%						
8.3 Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	100	25%						
8.4 Plan Anual de Adquisiciones	100	25%						
9.1 Trámites y servicios	100	100%	9. Trámites y servicios	100	5%			
10.2 Registro de Activos de Información	100	10%	10. Instrumentos de gestión de información pública.	99.3	20%			
10.3 Índice de Información Clasificada y Reservada	93.3	10%						
10.4 Esquema de Publicación de Información	100	10%						
10.5 Programa de Gestión Documental	100	10%						
10.6 Tablas de Retención Documental	100	10%						
10.7 Registro de publicaciones	100	5%						
10.8 Costos de reproducción	100	5%						

Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
10.9 Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	100	10%						
10.10 Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	100	30%						
11.1 Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	0	50%	11. Transparencia Pasiva	22	100%	Transparencia Pasiva	22	20%
11.2 Formulario para la recepción de solicitudes de información pública	44	50%						

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Posteriormente, se remitieron a todas la áreas responsables los resultados del reporte de Cumplimiento ITA para el período 2020 de la EAAB-ESP para su información y fines pertinentes, especialmente frente a los aspectos que requieren acciones para mejorar los resultados obtenidos en el menor tiempo posible con el fin de que una vez la Procuraduría General de la Nación inicie la auditoría de verificación de la información reportada gestionen los puntos pendientes en la sección "Ley de Transparencia" logrando el 100 de cumplimiento del ITA 2020.

Tabla 77. Reporte de Cumplimiento ITA 2020 EAAB ESP - Procuraduría General de la Nación – Aspectos que requieren acciones para mejorar.

Subcategoría	Puntos	Área Responsable
10.3 Índice de Información Clasificada y Reservada	93.3	Gerencia de Tecnología / Dirección Servicios de Informática.
11.1 Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública.	0	Gerencia Corporativa Humana y Administrativa / Dirección Servicios Administrativos
11.2 Formulario para la recepción de solicitudes de información pública	44	Gerencia Corporativa Humana y Administrativa / Dirección Servicios Administrativos

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

3.2.2. Evaluación de medidas de integridad

Este indicador mide la evaluación de los avances en acceso a la información pública, medidas preventivas anticorrupción y gobierno, de acuerdo con la medición de la Veeduría Distrital, para Empresas Públicas y Empresas Mixtas del Distrito Capital.

En primer lugar, se resalta que desde el año 2017 la Empresa ha participado en las evaluaciones que ha realizado la Veeduría Distrital del sistema de servicio a la ciudadanía, el componente de transparencia y acceso a la información pública para las empresas públicas y mixtas del Distrito Capital.

En particular, para la definición de la línea base de este indicador estratégico se tomó como referencia la evaluación de medidas de integridad para empresas públicas y empresas mixtas distritales realizada en 2019, en la cual la Empresa obtuvo un resultado de 71,27%, el cual se tomó como línea base para establecer la meta para el año 2020. La evaluación aplicada consistió en la medición de tres factores relacionados a continuación:

- **Acceso a la información pública:** La medición se centró en la revisión de la información publicada en la página web respecto a lo señalado en el artículo 9º de la Ley 1712 de 2014 (Información Mínima Obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado), esto es: los mecanismos de contacto con el sujeto obligado, la estructura orgánica y asuntos de talento humano, la normatividad, los temas de presupuesto, planeación, control, contratación, trámites y servicios, así como los instrumentos de gestión de información pública.

- **Medidas preventivas anticorrupción:** La Veeduría Distrital examinó la existencia de los siguientes ítems: Código de Integridad, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- PAAC, Plan de Cumplimiento, Talento Humano, Estrategia de Capacitación, Canales de Denuncia y Monitoreo y revisión.

- **Gobierno Corporativo:** La evaluación se centró en verificar la estructura de los órganos de gobierno, la propiedad empresarial y el rol de la Junta Directiva y sus Comités, la existencia del Código de Buen Gobierno, así como la rendición de cuentas señalada en el PAAC y la debida diligencia en materia de talento humano.

INFORME

Ahora bien, de cara al cumplimiento del Plan General Estratégico 2020-2024, la Empresa ha implementado estrategias que contribuyen al fortalecimiento de las medidas de integridad, así como al desarrollo de acciones para introducir mejoras en las políticas institucionales, acordes al compromiso de la EAAB-ESP de actuar con transparencia, Integridad y cero tolerancia con la corrupción, y así consolidar la cultura organizacional basada en valores y principios éticos, a través de acciones para mejorar la eficiencia en la gestión, promoviendo la participación ciudadana, entendiendo el impacto de las actuaciones de la Empresa sobre sus grupos de interés.

Para dar cumplimiento a este propósito, la Secretaría General lideró la participación de la Empresa en el "Proyecto de la Veeduría Distrital denominado Gobierno Corporativo, Transparencia, Integridad y Derechos Humanos", cuyo propósito principal es mejorar los referentes y estándares de transparencia, buen gobierno, gestión antisoborno y cultura de la integridad en el Distrito.

Así, mediante el diligenciamiento de cuatro (4) instrumentos y la aplicación de una encuesta, se evaluó el cumplimiento de los requisitos de las normas, documentos de referencia y estándares internacionales para el diagnóstico a través de cinco bloques temáticos:

- **Gobierno Corporativo:** Diagnóstico para establecer el estado de la Empresa en relación con los principales estándares nacionales e internacionales en materia de gobernanza de las organizaciones.
- **Transparencia:** Diagnóstico para establecer el nivel de cumplimiento de La Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), y evaluar la implementación de buenas prácticas en materia de ética y prevención de la corrupción por parte de la empresa.
- **Derechos Humanos:** Diagnóstico para establecer el nivel de cumplimiento de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los DDHH adoptados por la ONU, de la empresa en esta materia.
- **Gestión Antisoborno:** Diagnóstico para establecer el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno).
- **Encuesta Cultura de la Integridad:** Con el que se buscó medir la percepción de cultura de la integridad al interior de la Empresa y el conocimiento y apropiación de las políticas y procedimientos sobre integridad implementados por la Organización.

INFORME

Como resultado del ejercicio, y de acuerdo con los resultados preliminares remitidos por la Veeduría, la Empresa obtuvo una calificación de 81%, con respecto a los factores evaluados para cada uno de los bloques temáticos como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 78. Resultados preliminares 2020 remitidos por la Veeduría Distrital.

Transparencia	DDHH	Gobierno Corporativo	Antisoborno	Cultura de la Integridad	Promedio Total
97	65	99	90	66	**81**

Fuente: Secretaría General.

Tabla 79. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.2.2. Evaluación de medidas de integridad.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
3.2.2. Evaluación de medidas de integridad	%	74	81	**100%**

Fuente: Secretaría General.

Del resultado del autodiagnóstico, y a partir de los aspectos de mejora identificados y con el acompañamiento de la Veeduría Distrital, la empresa definirá un plan de acción para la implementación de acciones de mejora en los aspectos asociados principalmente a la implementación y desarrollo de la Política de Derechos Humanos, el fortalecimiento de la gestión antisoborno y de la cultura de la integridad.

Adicionalmente, con base en los resultados obtenidos a partir de este diagnóstico, la Veeduría Distrital establecerá un ranking para evaluar y clasificar el nivel de avance de las organizaciones en cada uno de los temas objeto de medición.

En desarrollo del modelo de Gobierno Corporativo de la Empresa y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1712 de 2014 en materia de transparencia y acceso a la información y como buena práctica de gobierno, se realizó la actualización de la información publicada en la página Web de la Empresa relacionada con los instrumentos existentes, tales como Código de Gobierno Corporativo, Marco Estatutario y Código de Integridad.

Igualmente, se creó el espacio institucional en la página Web de la Empresa para registrar la información relacionada con la conformación de la Junta Directiva, su política de remuneración y la existencia de sus tres Comités.

Por otro lado, en el marco de la Acción Sectorial por la Gobernanza y la Eficiencia Empresarial suscrita por las empresas de acueducto y alcantarillado para la mejora en la gobernanza y la eficiencia empresarial basada en buenas prácticas con el fin de garantizar la prestación eficiente de sus servicios, que se gestó con el apoyo del Programa COMPASS, ejecutado por el Banco Interamericano de Desarrollo-BID y financiado por la Embajada de Suiza en Colombia – Cooperación Económica y Desarrollo (SECO), se trabajaron los instrumentos estratégicos que le darán continuidad a esta iniciativa voluntaria y autorregulatoria. Estos instrumentos estratégicos se concretaron en la elaboración y expedición de los siguientes documentos:

1. **Lineamientos de la Acción Sectorial-AS por la gobernanza y la eficiencia empresarial:** Con el fin de seguir impulsando la iniciativa sectorial en pro de la eficiencia y las buenas prácticas para las empresas de acueducto y alcantarillado que suscribieron la Acción Sectorial, se compilaron los principales elementos del Modelo Operacional de la Acción Sectorial estableciendo las reglas de juego de interacción de las empresas, las recomendaciones de las empresas líderes y el sistema de indicadores y avances que mide la evolución individual de cada empresa suscriptora.

2. **Reglamento Operativo:** Con el objeto de facilitar la efectividad en el cumplimiento de los compromisos contenidos en la Acción sectorial, bajo los principios de mejoramiento progresivo y seguimiento, con la participación de las doce empresas del sector, se definió el marco de actuación y se recopilaron las reglas básicas para la operación y funcionamiento de la Acción Sectorial, así como los niveles de responsabilidad de los actores involucrados para asegurar el cumplimiento del propósito y los compromisos de esta iniciativa.

3. **Indicadores:** Para medir el nivel de cumplimiento de los compromisos, las empresas concertaron la metodología de evaluación de cumple o no cumple y explique, así como la batería de indicadores 2021-2023, tomando como referencia parámetros unificados aplicables a todas las empresas y sus particularidades, y además teniendo en cuenta el Indicador Único Sectorial-IUS de nuestra autoridad regulatoria.

4. **Plan de Acción 2021:** Como parte de la etapa de planeación estratégica para el año siguiente, se definió el alcance, metodología y cronograma de trabajo.

3.3. MODERNIZACIÓN EMPRESARIAL

3.3.1. Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG

Este indicador mide la ejecución del plan de acción para lograr un avance significativo en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que se formula anualmente, a partir de los planes de acción de cada una de las políticas de gestión y desempeño con el fin de cerrar brechas de implementación del MIPG, de acuerdo con herramientas de Autodiagnóstico y resultados del FURAG por parte de Función Pública. Las actividades programadas están conformadas a su vez por las actividades que hacen parte de los Planes de Acción Institucionales (Decreto 612 de 2018).

De acuerdo con lo establecido en la Circular 025 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Directrices para el reporte de la meta producto "Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIGD-MIPG" Vigencia 2020, la EAAB ESP en dos sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD del el 28 y 30 de enero de 2020 respectivamente, presentó el Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 para su aprobación el cual se encuentra articulado con los Planes del Decreto 612 de 2018 - publicados el 31 de enero de del 2020, dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017 y Decreto Distrital 807 de 2019.

El Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 ha sido divulgado por informativos (correo), carteleras virtuales, intranet y página web.

Tabla 80. Divulgación Plan de Adecuación y Sostenibilidad del MIPG 2020.

Fecha de publicación	Medio	Publicación
Febrero a diciembre de 2020	Informativo	

INFORME

Fecha de publicación	Medio	Publicación
		

INFORME

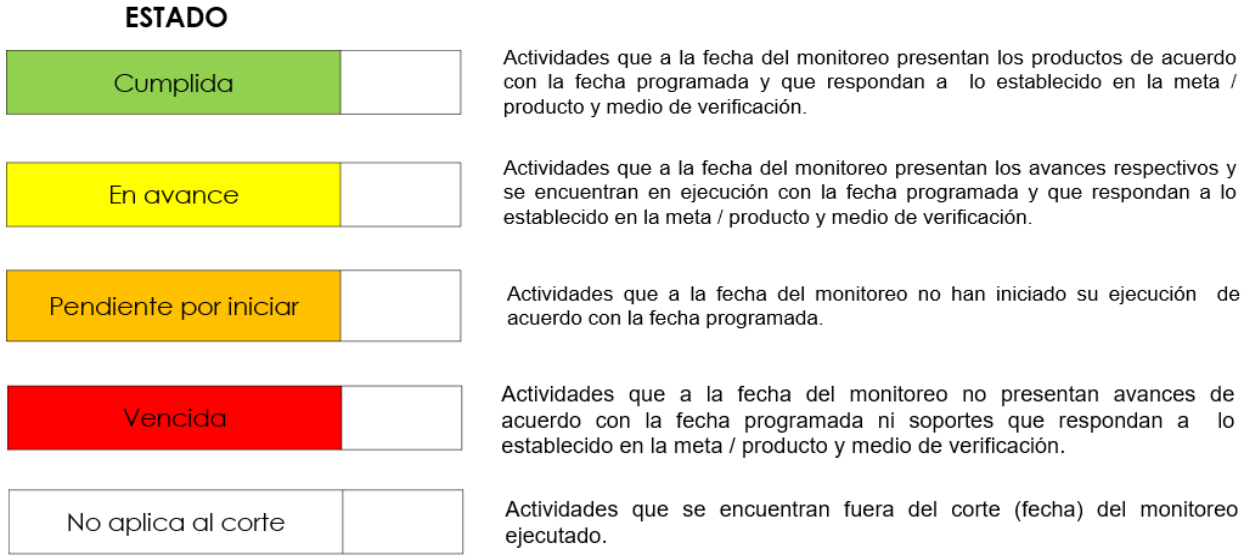
Fecha de publicación	Medio	Publicación
		
Febrero Abril Mayo	Carteleras Virtuales	
Febrero a diciembre de 2020	Intranet	
Febrero a diciembre de 2020	Página web	

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Con el ánimo de sistematizar y facilitar el autocontrol y el monitoreo de los Planes Decreto 612 y del Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020, la EAAB ESP desarrolló el aplicativo ARCHER - MIPG, donde las áreas responsables se diligencian el avance de cada una de las actividades establecidas de acuerdo con el cronograma de los planes reportando los soportes respectivos (autocontrol), y posterior a ello se realiza el monitoreo de la segunda línea de defensa, teniendo en cuenta los siguientes estados:

Figura 37. Alcance líneas de defensa: estados autocontrol y monitoreo planes en la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El Plan de Adecuación y Sostenibilidad del MIPG 2020 contiene 25 actividades para ejecutar en la vigencia.

Tabla 81. Plan de Adecuación y Sostenibilidad del MIPG 2020.

Eje Temático	Actividad				Período de tiempo	
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Fecha Inicio	Fecha Terminación
INSTITUCIONALIDAD	1	Atender las actividades requeridas para el funcionamiento y operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Seis sesiones de comité 2020	Actas, listas de asistencia y/o memorandos	28/01/2020	10/12/2020
	2	Coordinar con los líderes de las políticas de gestión y	Reuniones con líderes de Políticas de Líderes de las	Ayudas de memoria y/o listas de	1/03/2020	31/12/2020

INFORME

Eje Temático	Actividad				Período de tiempo	
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Fecha Inicio	Fecha Terminación
		desempeño la revisión y diligenciamiento de los autodiagnósticos de las políticas de Gestión y Desempeño - Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.	políticas de Gestión y Desempeño revisión autodiagnósticos	asistencia de las mesa de trabajo		
	3	Realizar el monitoreo del avance y/o cumplimiento de las actividades establecidas para cada una de las Políticas de Gestión y Desempeño.	Tres informes de monitoreo	Informes	1/04/2020	31/12/2020
	4	Divulgar generalidades MIPG.	Divulgación MIPG EAAB ESP	Piezas comunicativas	1/04/2020	30/11/2020
TALENTO HUMANO	1	Política Talento Humano - Fijar el curso de acción a seguir en el desarrollo de los planes, programas y proyectos relacionados con la gestión del talento humano en la EAAB - ESP para la vigencia 2020.	Cumplimiento Plan Estratégico de Talento Humano 2020	Evidencias de cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano	1/03/2020	30/11/2020
	2	Política Talento Humano - Fortalecer los saberes, actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de los colaboradores de la EAAB-ESP para vigencia 2020.	Cumplimiento Plan Institucional de Capacitación 2020	Evidencias de cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación	1/04/2020	31/12/2020
	3	Política Talento Humano - diseñar y desarrollar estrategias que fortalezcan el crecimiento laboral, la cultura del reconocimiento y estímulo de los servidores públicos, como factores que aportan al cambio de actitud, al logro de los objetivos, la mejora de los niveles de excelencia y productividad organizacional en el 2020. Promover el uso del tiempo libre para lograr	Cumplimiento Plan Institucional de Bienestar e Incentivos 2020	Evidencias de cumplimiento del Plan Institucional de Bienestar e Incentivos	2/01/2020	31/12/2020

INFORME

Eje Temático	Actividad				Período de tiempo	
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Fecha Inicio	Fecha Terminación
		cohesión grupal, laboral, familiar y social, a fin de contar con servidores públicos comprometidos con la Empresa y la sociedad.				
	4	Política Talento Humano - Desarrollar actividades encaminadas a gestionar los riesgos laborales en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP en el 2020, acorde con el diseño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) de la Empresa y de conformidad con la normatividad vigente.	Cumplimiento Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST 2020	Evidencias de cumplimiento del Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST	2/01/2020	31/12/2020
	5	Política Integridad - Planear y materializar las estrategias de comunicación y apropiación de los valores establecidos en el Código de Integridad y que deben ser conocidos, promovidos y aplicados por todos los Servidores Públicos y demás grupos de interés, con el objetivo de fortalecer la cultura de la integridad en la EAAB ESP en la vigencia 2020.	Cumplimiento Plan de Gestión de la Integridad 2020	Evidencias de cumplimiento del Plan de Gestión de la Integridad	1/01/2020	31/12/2020
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	1	Política de Planeación institucional - Desarrollar actividades enfocadas a guiar a la Empresa en definir mecanismos para organizar, articular y alinear de forma coherente la estrategia y los recursos, para el cumplimiento de su propósito fundamental, el logro de los objetivos y metas establecidas dentro de un período de tiempo determinado para la	Cumplimiento Plan de Planeación institucional y PAAC 2020	Evidencias de cumplimiento Plan de Planeación institucional y PAAC 2020	2/01/2020	31/12/2020

INFORME

Eje Temático	Actividad				Período de tiempo	
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Fecha Inicio	Fecha Terminación
		satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la garantía de derechos que corresponde como entidad pública en el 2020.				
	2	Política Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público - planear, programar y ejecutar el presupuesto de la EAAB en el 2020.	Cumplimiento Plan Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público 2020	Evidencias Cumplimiento Plan Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	2/01/2020	31/12/2020
GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	1	Política Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos - Asegurar que la EAAB-ESP mantenga la certificación de su Sistema de Gestión de calidad, a través del cumplimiento y mejoramiento de los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 en el 2020.	Cumplimiento Plan Sistema de Gestión de Calidad 2020	Evidencia cumplimiento Plan Sistema de Gestión de Calidad 2020	1/01/2020	31/12/2020
	2	Política de Gobierno Digital - Establecer los proyectos que se desarrollarán en la EAAB-ESP, con enfoque de Eficiencia Operacional, Gobernabilidad de Datos, Integración de los Sistemas misionales de la EAAB-ESP 2020.	Cumplimiento Plan Maestro de Tecnología - PMT 2020 y Plan de Gobierno Digital 2020	Evidencia Cumplimiento Plan Maestro de Tecnología - PMT 2020 y Plan de Gobierno Digital 2020	2/01/2020	31/12/2020
	3	Política Seguridad Digital - Desarrollar actividades de revisión y actualización de políticas de seguridad y privacidad y de los activos de información; actividades para la protección de datos personales de la EAAB-ESP, así mismo, ejecutar acciones para mitigar los riesgos de seguridad de la información de la	Cumplimiento Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2020 y Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2020	Evidencias de cumplimiento del Plan de Seguridad y Privacidad de la Información Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información 2020	2/01/2020	30/12/2020

INFORME

Eje Temático	Actividad				Período de tiempo	
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Fecha Inicio	Fecha Terminación
		EAAB-ESP para la vigencia 2020.				
	4	Defensa Jurídica - Tomar acciones para proteger los intereses litigiosos en sus actuaciones judiciales a fin de reducir la responsabilidad patrimonial mediante intervenciones oportunas y pertinentes en el 2020.	Cumplimiento Plan Defensa Jurídica 2020	Evidencias cumplimiento Plan Defensa Jurídica 2020	1/01/2020	31/12/2020
	5	Política Mejora Normativa - Mejorar la calidad en la producción de las normas, su impacto, la racionalización del inventario normativo, la participación, la generación de capacidades dentro de la administración pública, al igual que la defensa y la divulgación del ordenamiento jurídico.	Cumplimiento Plan Mejora Normativa 2020	Evidencias cumplimiento Plan Mejora Normativa 2020	1/03/2020	31/12/2020
	6	Política Servicio al Ciudadano - Ejecutar el Componente No. 4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.	Ejecución actividades Componente No. 4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano del PAAC 2020.	Evidencias ejecución actividades	1/04/2020	30/11/2020
	7	Política Racionalización de Trámites - Ejecutar el Componente No. 2 Racionalización de Trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.	Ejecución actividades Componente No. 2 Racionalización de Trámites del PAAC 2020.	Evidencias ejecución actividades	1/04/2020	30/12/2020
	8	Política Participación Ciudadana en la gestión pública - Promover los espacios de participación ciudadana para los grupos de interés de la EAAB -ESP.	Cumplimiento Política Participación Ciudadana en la gestión pública 2020	Evidencias cumplimiento Política Participación Ciudadana en la gestión pública 2020	2/01/2020	31/12/2020

INFORME

Eje Temático	Actividad				Período de tiempo	
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Fecha Inicio	Fecha Terminación
	9	Componente "Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos" - Avanzar en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2015.	Cumplimiento Plan Sistema de Gestión Ambiental 2020	Evidencias cumplimiento Plan Sistema de Gestión Ambiental 2020	2/02/2020	31/12/2020
EVALUACIÓN DE RESULTADOS	1	Política Seguimiento y evaluación del desempeño institucional - Medir la capacidad institucional de conocer de manera permanente los avances en su gestión y la consecución efectiva de los resultados planteados con la oportunidad, cantidad y calidad esperadas, e implementar acciones para mitigar los riesgos que la desvían del cumplimiento de sus objetivos y metas.	Cumplimiento Plan Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional 2020	Evidencias cumplimiento Plan Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional 2020	1/01/2020	30/11/2020
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	1	Política Gestión Documental - identificación de los aspectos críticos en gestión documental y finaliza con el seguimiento y control a los planes y proyectos formulados en el 2020.	Cumplimiento Plan Institucional de Archivos (PINAR) 2020	Evidencias de cumplimiento del Plan Institucional de Archivos (PINAR) 2020	2/01/2020	31/12/2020
	2	Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción - Ejecutar el Componente No. 5 Mecanismos para mejorar la Transparencia, acceso a la información pública del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.	Ejecución actividades Componente No. 5 Mecanismos para mejorar la Transparencia, acceso a la información pública del PAAC 2020.	Evidencias ejecución actividades	2/01/2020	31/12/2020
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	1	Política Gestión del conocimiento y la innovación - Mejorar y	Cumplimiento Plan Gestión del	Evidencias cumplimiento Plan Gestión del	1/01/2020	31/12/2020

Eje Temático	Actividad				Período de tiempo	
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Fecha Inicio	Fecha Terminación
		ampliación de los servicios de la EAAB-ESP a través de la gestión del conocimiento y la I+D+i.	conocimiento y la innovación 2020	conocimiento y la innovación 2020		
CONTROL INTERNO	1	Política Control interno - Desarrollar acciones para el fortalecimiento del ambiente de control mediante la implementación del Código de integridad, para la sostenibilidad de la gestión de riesgos y el monitoreo a través del ejercicio de la auditoria interna y la verificación de controles.	Cumplimiento Plan Control interno 2020	Evidencias cumplimiento Plan Control interno 2020	1/01/2020	31/12/2020

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

A continuación, se presentan los resultados del monitoreo del Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 realizado por la segunda línea de defensa a cargo de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

De enero a diciembre, se cumplieron 21 actividades de 25 programadas, logrando un cumplimiento del 95%, las 4 actividades con estado "en avance" restantes quedan con acciones pendientes por ejecutar. El cumplimiento anual del Plan de Adecuación y Sostenibilidad del MIPG 2020, fue del 95%.

Tabla 82. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

Total Actividades	25	%	Ponderado
Cumplida	21	100	2100
En avance	4	67,25	269
Vencida	0	-	-
No aplica al corte	0	-	-
Actividades Ene-Dic	**25**	-	-
%Cumplimiento IV Trimestre			**95%**
% Anual			**95%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Las siguientes actividades se encuentran en estado "Cumplidas" dado que ejecutaron el 100% de los productos programados para el 2020:

INFORME

1. Atender las actividades requeridas para el funcionamiento y operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
2. Coordinar con los líderes de las políticas de gestión y desempeño la revisión y diligenciamiento de los autodiagnósticos de las políticas de Gestión y Desempeño - Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
3. Realizar el monitoreo del avance y/o cumplimiento de las actividades establecidas para cada una de las Políticas de Gestión y Desempeño.
4. Divulgar generalidades MIPG.
5. Cumplimiento Plan Política Estratégica de Talento Humano 2020.
6. Cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación.
7. Cumplimiento Plan Institucional de Bienestar e Incentivos 2020.
8. Cumplimiento Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST 2020.
9. Cumplimiento Plan de Gestión de la Integridad 2020.
   Cumplimiento Plan Planeación Institucional.
10. Cumplimiento Plan Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público 2020.
11. Cumplimiento Plan Sistema de Gestión de Calidad 2020.
12. Cumplimiento Plan Maestro de Tecnología - PMT 2020 y Plan de Gobierno Digital 2020.
13. Ejecución actividades Componente No. 2. Racionalización de Trámites del PAAC 2020.
14. Cumplimiento Plan Defensa Jurídica 2020.
15. Cumplimiento Plan Mejora Normativa 2020.
16. Ejecución actividades Componente No. 5 Mecanismos para mejorar la Transparencia, acceso a la información pública del PAAC 2020.
17. Cumplimiento Plan Institucional de Archivos (PINAR) 2020.
18. Cumplimiento Plan Sistema de Gestión Ambiental y Plan Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA 2020.
19. Cumplimiento Plan Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional 2020.
20. Cumplimiento Plan Gestión del conocimiento y la innovación 2020.
21. Cumplimiento Plan Control interno 2020.

Las siguientes actividades terminaron el 2020 en estado "en avance", por lo cual los líderes de los Planes/ Políticas deberán terminar y reportar su ejecución al 100% a más tardar el 31 de marzo de 2021, dando cumplimiento con la meta producto y medio de verificación establecidas en cada una de las actividades:

1. Cumplimiento PAAC 2020.
2. Cumplimiento Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2020.

3. Cumplimiento Plan Política Servicio al Ciudadano 2020.
4. Cumplimiento Política Participación Ciudadana en la gestión pública 2020.

Tabla 83. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.1. Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
3.3.1. Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	%	100	95	**95%**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Las 25 actividades programadas en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 están conformadas a su vez por las actividades que hacen parte de los Planes de Acción Institucionales (Decreto 612), es decir que el total de actividades detalladas de los planes institucionales son 544 con ejecución en el año 2020. Sin embargo, en el último trimestre del año se realizaron varias modificaciones a los planes de acción aprobadas en las sesiones del CIGD consolidando un total de 496 actividades para el 2020 y es así como de enero a diciembre, se ejecutaron 481 actividades de 496 programadas a diciembre, 12 en avance y 3 vencidas.

Tabla 84. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2020 y Planes de Acción Institucionales 2020 (Decreto 612) - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

Consolidado	# Actividades	Estado Actividades	Total
Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG y Planes de acción Decreto 612	496	Cumplida	481
		En avance	12
		Vencida	3
		No aplica al corte	0
		Actividades Ene-Dic	**496**

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Los responsables de las actividades con estado "en avance" y "vencidas" deberán terminar y reportar su ejecución al 100% a más tardar el 31 de marzo de 2021, dando cumplimiento con la meta producto y medio de verificación establecidas en cada una de las actividades:

En avance:

1. Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.
2. Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan conservar la información bajo condiciones de

seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan divulgar la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
4. Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.
5. Presentar para aprobación el proceso integral de tratamiento de datos personales.
6. Ejecutar el Plan de participación Ciudadana de la EAAB-ESP 2020.
7. Elaborar Diagnóstico de Participación Ciudadana de la EAAB–ESP.
8. Elaborar Manual de Participación Ciudadana de la EAAB-ESP.
9. Formular y aprobar las fichas técnicas del Plan de participación Ciudadana para cada grupo de Interés.
10. Realizar monitoreo, evaluación y análisis de datos al Plan de participación Ciudadana
11. Socializar la política de seguridad y la política de tratamiento de datos personales con sus responsabilidades por parte de la primera línea de defensa.
12. Socializar los resultados de la encuesta de percepción/satisfacción a los líderes de los grupos de interés y formular el plan de acción de acuerdo con los resultados.

Vencidas:

1. Atender y reportar la gestión de incidentes en datos personales.
2. Solicitar la divulgación las responsabilidades de seguridad y privacidad de la información por parte de la segunda línea de defensa.
3. Informe implementación Política Participación Ciudadana en la gestión pública.

3.3.2. Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB

Este indicador tiene como propósito incrementar la competitividad y productividad de la EAAB-ESP aprovechando la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i) para la satisfacción del usuario, la sostenibilidad de la gestión del agua y agregar valor a los objetivos estratégicos de la Empresa, mediante

procesos mejorados relacionados con innovaciones de procesos y/o nuevas tecnologías, productos y/o servicios aprovechando las oportunidades de innovación o mejoras de los existente.

La EAAB-ESP desde hace más de 15 años ha gestionado de forma implícita y explicita acciones, actividades, consultorías, eventos, alianzas, mecanismos, entre otros, que están asociados a la Gestión de Conocimiento e Innovación (GCeI) y a la articulación con entes de Ciencia, Tecnología e Innovación con el objetivo de entender que es GCeI para la Empresa y cómo se puede gestionar y capitalizar el valor más importante de una organización "El Conocimiento Vital Intangible".

De igual forma, se proyecta dar cumplimiento al Decreto 1499 de 2017 que establece la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en las Entidades públicas, así como lo definido en los numerales 7.1 y 7.2 de la Norma técnica NTC ISO 9001:2015, normas ICONTEC y demás normas vigentes en el tema respecto a la gestión del conocimiento necesario para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.



3.3.2.1 Formulación de la primera fase del plan de innovación de la EAAB

La Gerencia de Tecnología y la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa realizaron el diagnóstico del proceso de gestión de conocimiento e innovación (GCei) de la EAAB-ESP durante el primer trimestre de 2019. Una de las recomendaciones del diagnóstico fue la formulación del Plan de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) de la EAAB-ESP.
La formulación del Plan de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i), se desarrolló con base en los resultados del autodiagnóstico de MIPG 2019 y los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) según el Decreto 1499 de 2017 dela Función pública.

Así mismo, la formulación del plan se estructuro a través de la identificación de los lineamientos estratégicos, la identificación y priorización de los proyectos de I+D+i, y la descripción de los proyectos priorizados. Las anteriores actividades se realizaron a través de ocho (8) talleres intergerenciales e interdisciplinarios que contaron con la participación de gestores designados por cada una de las áreas de la Empresa.

INFORME

En la formulación de la primera fase del plan de innovación de la EAAB-ESP se partió del autodiagnóstico MIPG año 2019 considerando el análisis interno y del entorno de la EAAB-ESP en relación con la I+D+i y la actualización de la política de Gestión de Conocimiento y la Innovación (GCeI) teniendo en cuenta los requerimientos del MIPG.

En la estructuración del plan de innovación se consideraron los enfoques de I+D+i, el desarrollo de los objetivos, las acciones estratégicas, FODA`s, el portafolio de proyectos, los indicadores del plan de I+D+i. Así mismo, se relacionó un análisis de los actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación relevantes para la implementación del plan, y la propuesta de hacer permanente las actividades de apoyo de las áreas a través de los gestores para promover la gestión del conocimiento y la innovación en la EAAB-ESP.

La transformación en positivo de las debilidades concertadas en los FODA`s concertados a través de talleres interdisciplinarios permitió establecer los objetivos para el plan la I+D+i de la EAAB-ESP.

El objetivo general concertado para el plan de I+D+i es: *Incrementar la competitividad y productividad de la EAAB-ESP aprovechando la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i) para la satisfacción del usuario, la sostenibilidad de la gestión del agua y la generación de una mayor oferta de valor para la sociedad.*

Los objetivos específicos de este plan resultan de transformar positivamente las oportunidades de conectividad y productividad de la EAAB-ESP:

- Incrementar la satisfacción del usuario.
- Aprovechar las oportunidades de innovaciones y nuevos negocios.
- Garantizar la sostenibilidad del agua.
- Fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del conocimiento y la innovación.

La formulación del plan de I+D+i se realizó siguiendo cuatro etapas:

1. La identificación de las posibilidades de I+D+i y de los lineamientos estratégicos relacionados con esas posibilidades.
2. La priorización y calificación de las ideas de proyecto de I+D+i.

3. La identificación, adaptación y aplicación de una herramienta para la descripción de los proyectos priorizados, considerando los requisitos para la formulación de programas y proyectos de la EAAB-ESP y de programas y proyectos de I+D+i.
4. La evaluación de actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación prioritarios, y de indicadores para el seguimiento del plan con base en el portafolio de proyectos de I+D+i.

Las posibilidades de proyectos y los lineamientos estratégicos para el plan de I+D+i de la EAAB- ESP fueron identificados a través de cuatro (4) talleres, en los cuales participaron los gestores de I+D+i designados por los directores técnicos de los procesos críticos para la gestión del conocimiento e innovación.

Cada taller comprendió una actividad de trabajo individual y tres actividades de trabajo grupal para el logro de los objetivos. La actividad de trabajo individual consistió en la generación de ideas sobre experiencias y posibilidades de I+D+i en un formato que se le entregó a cada participante. Con ese insumo los participantes realizaron las actividades de trabajo grupal.

Estas actividades consistieron en la validación del mapa de I+D+i para el presente y el futuro, la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la I+D+i y la generación de estrategias para el plan de I+D+i. Las actividades mencionadas se realizaron en dos grupos de cuatro a seis personas máximo por grupo. El resultado de esta etapa fue la identificación de **104 ideas de proyectos de I+D+i.**

La priorización se realizó teniendo en cuenta la relación entre la variable del beneficio estratégico que aportan los proyectos potenciales y el nivel de riesgo de su implementación. El beneficio corresponde al aporte estratégico para la empresa de los proyectos con respecto a los planes de mediano y largo plazo como el plan de ordenamiento territorial, el plan de desarrollo distrital, el plan general estratégico, los planes maestros, el plan plurianual de inversiones, entre otros. El riesgo corresponde al conjunto de factores que podrían impedir que los proyectos logren el objetivo y los resultados esperados.

Luego de la priorización de los proyectos potenciales de I+D+i, estos se calificaron teniendo en cuenta los criterios de alineación estratégica, capacidades para su implementación, novedad, riesgo tecnológico y generación de conocimiento. De esta manera se logró que de las 104 ideas de proyectos de I+D+i se hubieran priorizado **15 proyectos con prefactibilidad.**

Los 15 proyectos priorizados fueron descritos con base en la estructura del CANVAS. Este formato incluyó los elementos fundamentales para la formulación de un proyecto en la EAAB-ESP con base en la Guía del Sistema de Gestión de Infraestructura (SIG) de la EAAB-ESP.

Posteriormente, se construyó el portafolio de proyectos de I+D+i relacionando los proyectos priorizados con aquellos proyectos del Plan Maestro de Tecnología que respondían a los criterios de I+D+i. El portafolio incluye la identificación de aquellos proyectos que cuentan con una ficha en el banco de proyectos de inversión y con recursos en el Plan Operativo Anual de Inversiones de la vigencia 2020.

De igual forma, los actores prioritarios para la ejecución del Plan de I+D+i fueron identificados mediante la revisión de los actores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación reconocidos por Minciencias, tomando como base las áreas de I+D+i relacionadas en este plan.

Finalmente, se construyeron los indicadores del plan considerando directrices de I+D+i con base en el Manual de la OCDE de Oslo y en bibliografía para la formulación de sobre innovación.

A continuación se relaciona la estructuración del plan de I+D+i:

La I+D+i son medios que permiten encontrar soluciones a los retos que enfrenta la gestión del agua ante el incremento de la demanda de este recurso y los efectos del cambio climático. La Asociación Internacional del Agua estableció unos grupos de especialistas para intercambiar y desarrollar conocimiento científico y técnico que resulten en innovaciones para el sector. Los temas que tratan estos grupos representan los focos prioritarios en materia de ciencia, tecnología e innovación en el sector agua y constituyen un referente para la I+D+i en la EAAB-ESP. Estos grupos se presentan a continuación agrupados por temas:

- Cuencas y recursos hídricos
- Sistemas para agua potable
- Agua industrial y residual
- Tecnologías de la información y comunicaciones
- Recuperación de recursos y reutilización
- Tecnologías de tratamiento

- Gestión de agua urbana
- Gestión comercial, financiera y de facturación
- Gestión eficiente, emisiones volátiles
- Gestión y aprovechamiento de agua lluvia, drenaje urbano.
- Gestión de la seguridad hídrica.
- Sistemas de aguas residuales
- Agua y salud.
- Gobernanza, regulación y gestión de activos del agua.
- Las tecnologías emergentes.

El análisis externo, considerando tendencias globales y nacionales del agua, demuestra que es necesario que la gestión del agua adopte estrategias que permitan controlar racionalmente el uso del agua y disminuir el impacto ambiental por su uso, de manera que se pueda satisfacer de una manera sostenible la demanda en el largo plazo. La Investigación, Desarrollo y la Innovación (I+D+i) representan un medio por el cual se puede enfrentar este reto para garantizar la sostenibilidad del agua.

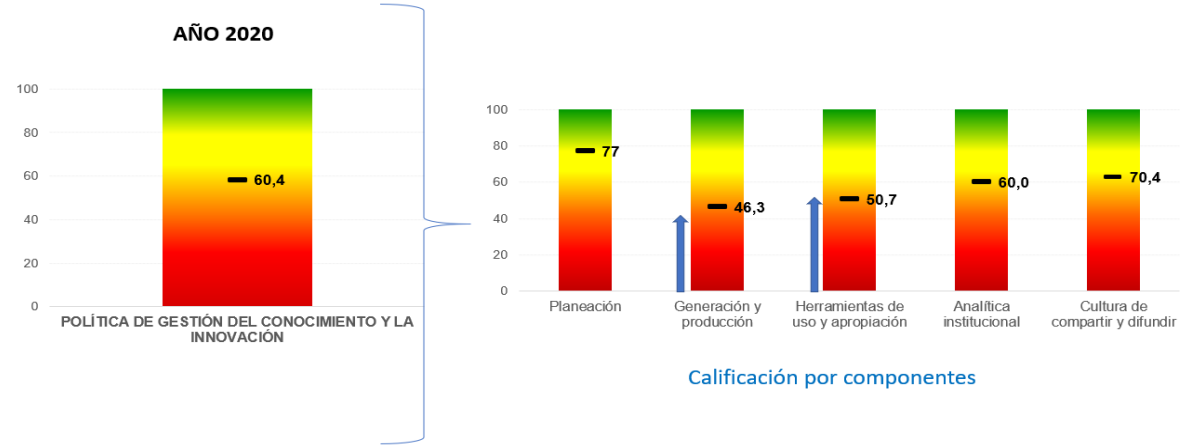
Con las visiones anteriores, el autodiagnóstico indicó como ruta crítica establecer la estrategia que quiere la Empresa en la Gestión del Conocimiento y la innovación (GCeI), por lo cual se estableció revisar y actualizar la política de la GCeI del año 2011 y alinearla con los requerimientos del MIPG. Por lo cual se actualizó la política de GCeI y fue aprobada por el Comité Corporativo el 28 de noviembre de 2019 (acta No.95) y publicada en la página web de la EAAB-ESP el 4 de diciembre del 2019: https://n9.cl/xrnrn

La política de GCeI aprobada para la Empresa es: *La EAAB-ESP promueve la Gestión del Conocimiento y la innovación (GCeI) para el logro de los objetivos estratégicos a través de la identificación del conocimiento existente y requerido y el reconocimiento de las oportunidades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) que permitan el cierre de brechas, la formalización, la preservación, la transferencia y la apropiación del conocimiento.*

Así mismo, el autodiagnóstico del MIPG permitió verificar el avance de la EAAB-ESP entre el año 2019 y 2020, donde se observa que en la política de GCeI logró un avance al pasar del 35,6% (año 2019) al 60,4% (año 2020) con las actividades desarrolladas considerando los componentes de Planeación, Generación y Producción, Herramientas de Uso y Apropiación, Analítica Institucional y Cultura de compartir y difundir. A continuación, se ilustran los porcentajes de avance en

cada componente evaluando integralmente 37 criterios y se proyecta fortalecer los componentes de menor calificación.

Figura 38. Resultados del autodiagnóstico de MIPG año 2020.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

- **Componente de Planeación:** Los principales logros para el año 2020 fueron:

  - Actualización Política GCeI.
  - Propuesta de incluir en el Plan General Estratégico de la EAAB-ESP el tema de I+D+i en la gestión del agua para enfrentar los retos de la empresa en materia de servicio al cliente, gestión, y sostenibilidad ambiental considerando los cambios que se pueden presentar por la variabilidad climática.
  - Considerar la Incorporación en el Manual del SUG la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, teniendo en cuenta el procedimiento de formulación o actualización de políticas corporativas.
  - Identificar las debilidades y amenazas de la gestión de la I+D+i en la EAAB-ESP.
  - Establecer los objetivos para la I+D+i en la EAAB-ESP
  - Formular la política de normalización técnica como una política de gestión.
  - Desarrollar plan política gestión documental.
  - Plantear indicadores para el proceso de GCeI.
  - Se analizó la relación de los planes maestros de acueducto y alcantarillado, los proyectos de inversión y los mapas de conocimiento, los recursos humanos con temas de I+D+i
  - Se consideró el aspecto financiero donde se propone establecer un rubro asociado a la inversión y beneficios obtenidos por los proyectos

de I+D+i y aplicar a los beneficios tributarios por inversión en I+D+i una vez exista un portafolio de proyectos de I+D+i consolidado.

- **Componente de Generación y Producción:** Los principales logros para el año 2020 fueron:

    - Plan y consolidación del portafolio de proyectos priorizados de I+D+i.
    - Modernizar infraestructura servicios técnicos.
    - Norma NS 099 del SISTEC (nuevas tecnologías y productos).
    - Link Portal Web (sala de prensa de Normalización SISTEC) - link CITEC.
    - Directorio de expertos.
    - Procedimiento de transferencia de conocimiento (Pensión y concursos).
    - Programa de capacitación del año 2020 alineado al proceso de gestión del conocimiento.
    - Norma NS-013 en el SISTEC.
    - La EAAB-ESP para el desarrollo de la capacidad de ideación realizo una propuesta de la Ficha de caso de Ideación y se implementó en el intercambio de nuevas tecnologías y productos.

- **Componente de Herramientas para Uso y Apropiación:** Los principales logros para el año 2020 fueron:

    - Link Portal Web (sala de prensa de Normalización Técnica- SISTEC).
    - Implementar plataforma interoperabilidad conformada por el Enterprise Service Bus (ESB) –PMT.
    - Plan Maestro De Tecnología.
    - Plan de I+D+i.
    - CITEC (Memoria Técnica Institucional).

- **Componente de Analítica Institucional:** Los principales logros para el año 2020 fueron:
    - Proyecto de Analítica de datos e inteligencia de negocios (BIA).
    - Continuar implementación sistema información operativa en las zonas EAAB-ESP (SGO).
    - Continuar implementación sistema información geográfica.
    - Desarrollar el modelo Geoidal de Bogotá.
    - El Plan Maestro de Tecnología.
    - Evaluación de la calidad del agua potable (IRCA).
    - Herramienta AquaRating dentro del programa COMPASS del BID.

INFORME

- **Componente de la Cultura del Compartir y Difundir:** Los principales logros para el año 2020 fueron:

    - Crear Centro Recursos Aprendizaje Innovación (CRAI).
    - Estrategia comunicaciones cultura conocimiento e innovación (cafés del compartir, socialización normas técnicas, trasferencia de conocimiento conferencias magistrales técnicas, intercambio de conocimiento nuevas tecnologías y productos.
    - Desarrollar formador de formadores.
    - Participación en la Acción Sectorial para la eficiencia de las Empresas.
    - Participación de la Gerente General en el webinar organizado por GWOPA.
    - Participación en la red social de GWOPA y Naciones Unidas Workplace.
    - Participación en ideas en acción del BID, donde la EAAB-ESP recibió reconocimiento por el proyecto de los Sistemas de Drenaje Sostenibles SUD`s y finalista entre los tres (3) mejores proyectos con el proyecto: algas como bioindicadores de calidad y cambio climático (catálogo de algas propias de las fuentes de suministro).
    - Visita de empresas públicas de Medellín - EPM, donde se dieron a conocer procesos de la EAAB-ESP.
    - Visita Empresa de Honduras.
    - Inclusión en el Capítulo WOP LAC, con el fin de participar en espacios de intercambio de conocimientos.
    - Intercambio en temas de riesgos de agua con empresas pares (EPM, EMCALI, TRIPLE A DE BARRANQUILLA).
    - Primer Seminario sobre Gestión del Riesgo en la Calidad del Agua Potable: De la fuente hasta el usuario con expertos internacionales, nacionales y de la EAAB-ESP.
    - Publicación del catálogo de algas propio de las fuentes de suministro de la EAAB-ESP en la página de la EAAB-ESP: https://www.acueducto.com.co/webdomino/sistec/consultas.nsf

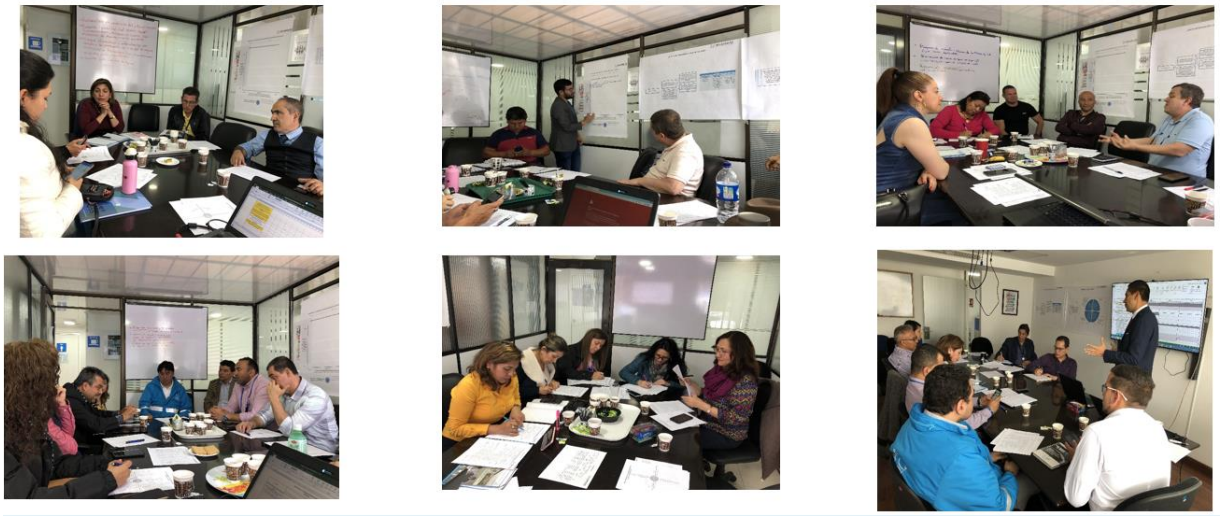
A continuación se relaciona la consolidación del portafolio de proyectos de I+D+i en el plan. En el contenido del plan, se generó como parte del plan un portafolio de proyectos de I+D+i considerando la identificación de oportunidades, la identificación de líneas de acción y de proyectos, teniendo en cuenta el uso estratégico de recursos que tiene la EAAB-ESP, como el desarrollo de nuevos recursos con la gestión y documentación de ideas internas y externas, el almacenamiento y difusión de lecciones aprendidas y de buenas prácticas y un repositorio de conocimiento técnico de la Empresa.

INFORME

El portafolio de proyectos de I+D+i se logró aplicando en cada proyecto los criterios de novedad, creatividad, transferencia y posibilidad de multiplicación. Así mismo, los tipos de innovación, tales como, innovación de producto, proceso, posicionamiento y paradigma. Con los anteriores criterios, en los ocho (8) talleres se priorizaron las 104 ideas.

De igual forma en seis (6) intercambios de conocimiento interdisciplinarios, se lograron concertar 15 proyectos con prefactibilidad, logrando el resultado de la priorización de los proyectos como se ilustra a continuación.

Figura 39. Soporte fotográfico de talleres de consolidación portafolio de proyectos - Plan I+D+i.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

A continuación se relaciona el portafolio de proyectos de I+D+i consolidado para la EAAB-ESP, los cuales se listan a continuación con el avance en el año 2020.

Tabla 85. Portafolio de proyectos de I+D+i consolidado para la EAAB-ESP.

Número proyecto por prioridad	Proyecto	Proceso	Calificación	Avance año 2020	% Avance
1	Investigación sobre los efectos del cambio climático en las principales fuentes de abastecimiento de agua de Bogotá D.C.	Servicio Acueducto Gestión Ambiental	9,50	Proceso madurado pendiente permiso Parques Nacionales	Ejecutar en el año 2021
2	Optimización del monitoreo y control del sistema del acueducto. (cobertura, cantidad y calidad del agua)	Servicio Acueducto	7,83	Ejecutado a través del Plan Maestro de la Calidad del Agua Potable (PMCAP)	100

INFORME

Número proyecto por prioridad	Proyecto	Proceso	Calificación	Avance año 2020	% Avance
3	Regulación de la cuenca del río Fucha a través de sistemas de drenaje sostenible (SUDS)	Servicio Alcantarillado Gestión Ambiental	7,50	Proyecto a evaluar en el año 2021	
4	Diseño e implementación de un modelo para promover un cambio de paradigma cultural del agua que propicie nuevas formas de percepción, actitudes y comportamientos frente al sistema de acueducto y alcantarillado, el recurso hídrico y sus sistemas asociados.	Gestión Social y Ambiental	7,50	Proyecto a evaluar en el año 2021	
5	Identificación del riesgo y gestión de contaminantes y microorganismos emergentes.	Servicio Acueducto	7,33	Ejecutado a través del Plan Maestro de la Calidad del Agua Potable (PMCAP)	100
6	Aprovechamiento y gestión de lodos generados en la prestación e los servicios de acueducto y alcantarillado de la EAAB-ESP	Servicio Alcantarillado Gestión Ambiental	7,25	Ejecutado prueba piloto de lodos del sistema de alcantarillado	100
7	Diagnóstico, diseño e implementación del subproceso de atención integral al usuario.	Gestión comercial	7,25	Proyecto de Gestión Integral del Cliente y los Grupos de Interés contratado el 12/2020 en PMT	Ejecutar en el año 2021
8	Desarrollo del servicio para la gestión del agua en otras regiones.	Gestión comercial	7,25	Proyecto a evaluar en el año 2021	
9	Introducción de un método para la gestión de lecciones aprendidas y buenas prácticas	Gestión del conocimiento e innovación	7,00	Planificado en Ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB-ESP de acuerdo al MIPG	Ejecutar en el año 2021
10	Optimización del sistema de monitoreo y control del sistema de alcantarillado (cantidad, calidad de agua pluvial y residual)	Servicio Alcantarillado Gestión Ambiental	6,97	Proyecto a evaluar en el año 2021	
11	Mejora del subproceso de desarrollo del talento humano	Gestión talento humano	6,60	Planificado de acuerdo al MIPG	Ejecutar en el año 2021
12	Aprovechamiento del uso eficiente, la generación por fuentes renovables hidráulicas, alternativas y de comercialización de energía eléctrica.	Gestión mantenimiento y Ambiental	6,50	Ejecutado Plan Maestro de Energía (PME)	100
13	Creación del Instituto del Agua	Gestión del Conocimiento y la Innovación	Priorizado por CCT	Proyecto a evaluar en el año 2021	
14	Creación del Museo del Agua			Proyecto a evaluar en el año 2021	
15	Creación del Centro de Recursos de Aprendizaje e Innovación (CRAI)		Priorizado por Plan MIPG de la política de	Planificado en Ejecución de la primera fase del plan de innovación de la	Ejecutar en el año 2021

Número proyecto por prioridad	Proyecto	Proceso	Calificación	Avance año 2020	% Avance
			GCel 2020-2021	EAAB-ESP de acuerdo al MIPG	

Fuente: Gerencia de Tecnología.

Los avances logrados en la priorización de los proyectos de I+D+i EAAB-ESP se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 86. Estado de proyectos de I+D+i para la EAAB-ESP.

Estado de los proyectos	Cantidad	%
Ejecutado	4	27
Proyectados para año 2021	5	33
Evaluación factibilidad o ajustes	6	40

Fuente: Gerencia de Tecnología.

Así mismo, se articuló el portafolio de los 15 proyectos I+D+i con los treinta y tres (33) proyectos del Plan Maestro de Tecnología (PMT) que respondían a los criterios para clarificarlos en I+D+i enunciados anteriormente, para un total de cuarenta y ocho (48) proyectos.

De los cuarenta y ocho (48) proyectos, se generó el portafolio de treinta y seis (36) proyectos clasificados con los criterios respecto al *primer objetivo específico de Incrementar la satisfacción del usuario* considerando la clasificación respecto a I+D+I así:

Tabla 87. Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología - primer objetivo específico de Incrementar la satisfacción del usuario.

Objetivo específico	Proceso	Proyecto	Tipo I+D+i	Origen
Incrementar la satisfacción del usuario	Servicio Acueducto	Optimización del monitoreo y control de sistema de acueducto (presión, cobertura, cantidad y calidad del agua)	Innova proceso	Prior. I+D+i
		Detección, tratamiento y remoción de contaminantes emergentes	I+D	
	Servicio Alcantarillado	Regulación de la cuenca del río Fucha a través de sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUDS)	Innova proceso	
		Optimización del sistema de monitoreo y control del sistema de alcantarillado (cantidad y calidad del agua pluvial y residual)		
	Gestión comercial	Diagnóstico, diseño e implementación del subproceso de atención integral al usuario		
		Implementar sistema de gestión de operaciones		PMT POAI 2019
	Gestión del talento humano	Fortalecimiento de los sistemas de información de apoyo (Subproceso seguridad y salud en el trabajo)		PMT

Objetivo específico	Proceso	Proyecto	Tipo I+D+i	Origen
	Direccionamiento estratégico y planeación	Fortalecimiento de la sostenibilidad financiera y operativa (Sistema de Información del Modelo Integrado de Planeación - SIMIP)		PMT POAI 2020
	Seguimiento, monitoreo y control	Apoyo al Sistema Integrado de Gestión		PMT
		Sistematización de procesos y sus flujos de trabajo		
	Gestión documental	Sistema de Información de Gestión Integral del Documento Electrónico y Archivo - SGIDEA		PMT POAI 2020
	Gestión TIC	Evolución SIE 4.0		
		Información para consulta, análisis y toma de decisiones		
		Proyecto de Integración de información y sistemas de información		
		Fortalecimiento del Sistema de Información Geográfica Unificado Empresarial		
		Densificación de la Red Geodésica	Invest.	
		Fortalecimiento de las capacidad de gestión de tecnología	Innova proceso	PMT
	Gestión Jurídica	Implementación del Sistema de Información de Gestión Jurídica		
	Gestión Mantenimiento	Aprovechamiento del uso eficiente, la generación por fuentes renovables hidráulica y alternativas y la comercialización de energía eléctrica		Prior. I+D+i
		Implementar el sistema de información de mantenimiento centralizado		PMT
	Gestión Predial	Sistema de Información de Gestión Predial		PMT POAI 2020
	Gestión Contractual	Gestión Contractual Integral		
	Gestión Calibración, Hidrometeorología y Ensayo	Modernización de la red hidrometeorológica		PMT
		Proyecto de fortalecimiento de servicios técnicos	Innova proceso y producto	PMT POAI 2020

Fuente: Gerencia de Tecnología.

Al evaluar los treinta y seis (36) proyectos clasificados considerando I+D+i, de acuerdo al tipo de innovación se lograron clasificar veinticinco (25) proyectos, de los cuales veinte tres (23) fueron clasificados de innovación de proceso y uno de Investigación y otro de Innovación de proceso y producto.

Respecto a los treinta y seis (36) proyectos clasificados considerando I+D+i respecto a los objetivos *específicos de aprovechar las oportunidades de nuevos negocios y garantizar la sostenibilidad del agua considerando la clasificación respecto a I+D+I* se logró clasificar cuatro (4) proyectos, uno de innovación de proceso, uno de Investigación, uno de innovación de producto y proceso y otro de Innovación de producto.

Tabla 88. Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología - objetivos específicos de aprovechar las oportunidades de nuevos negocios y garantizar la sostenibilidad del agua.

Objetivo específico	Proceso	Proyecto	Tipo I+D+i	Origen
Aprovechar las oportunidades de nuevos negocios	Servicio alcantarillado	Aprovechamiento y gestión de los lodos generados en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de la EAAB-ESP	Innova proceso y producto	Prior. I+D+i
	Gestión Ambiental			
	Gestión Comercial	Desarrollo del servicio para la gestión del agua en otras regiones	Innova producto	
Garantizar la sostenibilidad del agua	Servicio acueducto	Investigación sobre los efectos del cambio climático en las principales fuentes de abastecimiento de agua de Bogotá D.C	Invest.	
	Gestión Ambiental			
	Gestión Social	Diseño e implementación de un modelo para promover un cambio de paradigma cultura del agua que propicie cambios de percepción, actitudes y comportamientos frente al sistema de acueducto y alcantarillado, el recurso hídrico y sus ecosistemas asociados	Innova proceso	
	Gestión Ambiental			

Fuente: Gerencia de Tecnología.

Así mismo, respecto a los treinta y seis (36) proyectos clasificados considerando I+D+i se generó el portafolio de proyectos respecto *a los objetivos específicos de fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del conocimiento y la innovación con respecto a la clasificación respecto a I+D+I* se lograron clasificar ocho (8) proyectos de I+D+i, de los cuales dos (2) son de innovación de proceso, tres (3) de Investigación, uno de innovación de proceso, uno de centro de investigación y otro centro de ciencia.

Tabla 89. Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología - objetivo específico de fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del conocimiento y la innovación.

Objetivo específico	Proceso	Proyecto	Tipo I+D+i	Origen
Fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del conocimiento y la innovación	Gestión del talento humano	Mejora del subproceso de desarrollo del talento humano	Innova proceso	Prior. I+D+i
	Gestión del conocimiento y la innovación	Introducción de un método para la gestión de lecciones aprendidas y buenas prácticas		
		Creación del Instituto del Agua	Centro invest.	
		Creación del Museo del Agua	Centro ciencia	
		Creación del Centro de Recursos de Aprendizaje e Innovación (CRAI)	Innova proceso	
		Propuesta para el estudio de los peces presentes en los embalses que surten de agua a la ciudad de Bogotá (Chuza, San Rafael, Chisacá y La Regadera)	Invest.	POAI 2020
		Desarrollar un sistema de indicadores de la calidad del agua de los ríos del sistema de abastecimiento del acueducto de Bogotá usando la comunidad de diatomeas		
		Propuesta para el estudio de los parámetros poblacionales del cangrejo rojo americano (Procambarus clarkii) en la dársena de la planta Tibitoc		

Fuente: Gerencia de Tecnología.

3.3.2.2 Ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB

A partir de la consolidación del portafolio de los treinta y seis (36) proyectos clasificados considerando I+D+i al integrar los proyectos del plan de I+D+i con el Plan Maestro de Tecnología (PMT), Plan de Adecuación y sostenibilidad de la política de Gestión de Conocimiento y la Innovación (GCI) del MIPG y Plan Operativo Anual de Inversiones (POAI) 2020 – 2021 se realizó la gestión de maduración, aprobación del presupuesto, estudio de mercado, aprobación comité de inversiones, realización de términos de referencia y gestión y entrega a la Dirección de Compras para la respectiva invitación a través de la página de la Empresa. En la consolidación del plan de I+D+i con el portafolio de proyectos se identificaron treinta y seis (36) proyectos de I+D+i de los cuales:

- 26 proyectos son innovaciones de procesos.
- 6 son investigaciones aplicadas.
- 2 son innovaciones de producto.
- 1 es un Centro de Ciencia.
- 1 es una Investigación y Desarrollo.

A continuación se relacionan los avances de diez y ocho (18) proyectos gestionados en el año 2020 de treinta y seis (36) proyectos propuestos en el portafolio del plan de I+D+i articulados con el Plan Maestro de Tecnología, los cuáles permitirán cerrar las brechas de conocimiento en temas de gestión comercial, documental, predial, mantenimiento, contractual, calibración, hidrometeorolgía y ensayo, gestión energética, para acueducto y alcantarillado, Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y de calidad del agua relacionados con indicadores biológicos y variabilidad climática.

Tabla 90. Avances año 2020 del Portafolio de proyectos de I+D+i articulando el plan de I+D+i y Plan Maestro de Tecnología.

No.	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROCESO	PROYECTO	TIPO I+D+i	ORIGEN	GESTION AÑO 2020
1	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión comercial	Implementar sistema de gestión de operaciones (SGO)	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Implementado Software en funcionamiento - Junio 2020

INFORME

No.	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROCESO	PROYECTO	TIPO I+D+i	ORIGEN	GESTION AÑO 2020
2	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión documental	Sistema de Información de Gestión Integral del Documento Electrónico y Archivo - SGIDEA	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Diseño e implementado Software
3	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión TIC	Evolución SIE 4.0	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Diseño del proyecto
4	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión mantenimiento	Implementar el sistema de información de mantenimiento centralizado	Innovación de proceso	PMT Contratado 12/2020	Mejorar el proceso con adquisición de equipos con tecnologías novedosas
5	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión predial	Sistema de Información de Gestión Predial	Innovación de proceso	PMT En ejecución	Implementar el software de gestión predial y desarrollar la etapa de migración y estabilización.
6	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión contractual	Gestión Contractual Integral	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Desarrollos implementados en SAP
7	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión calibración, hidrometeorología y ensayo	Proyecto de fortalecimiento de servicios técnicos	Innovación de proceso y producto	PMT Contratado 12/2020	Actualización de procesos y procedimientos de servicios técnicos en el SIG. Diseño nueva sede de los laboratorios. Desarrollar el equipo humano de los laboratorios. Fortalecer líneas de negocio. Sistematizar la información y adquisición nueva tecnología
8	Aprovechar las oportunidades de nuevos negocios	Gestión energética	Definir el Plan Maestro de Energía	Innovación de proceso y producto	I+D+i PMT En ejecución	Eficiencia energética. Autogeneración de energía. Estrategia de transacción.
9	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión TIC	Fortalecimiento del Sistema de Información Geográfica Unificado Empresarial	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Integrar los servicios de SIGUE al bus de interoperabilidad - Software en funcionamiento
10	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión TIC	Densificación de la Red Geodésica	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Disponer servicios de información para consumo de otras entidades y la ciudadanía. Modernización de los equipos topográficos.

INFORME

No.	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROCESO	PROYECTO	TIPO I+D+i	ORIGEN	GESTION AÑO 2020
11	Incrementar la satisfacción del usuario	Servicio Acueducto	Definir el Plan Maestro de Calidad del Agua	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Definición, implementación y sostenibilidad del Plan Maestro de Calidad de Agua Potable Incluye análisis de contaminantes emergentes y la optimización del monitoreo de la calidad del agua.
12	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión TIC	Información para consulta, análisis y toma de decisiones	Innovación de proceso	PMT Ejecutado	Fase I - Diseño Plan de Implementación BIA
13	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión TIC	Fortalecer la gestión del monitoreo al consumo telemetría	Innovación de proceso	PMT En ejecución	Piloto en funcionamiento y prueba
14	Incrementar la satisfacción del usuario	Gestión TIC	Facturación confiable y oportuna	Innovación de proceso	PMT Proceso contratado 12/2020	Software en funcionamiento – mejora procesos de lectura - revisión interna - crítica analítica - catastro de usuarios
15	Aprovechar las oportunidades de nuevos negocios	Servicio de alcantarillado	Aprovechamiento y gestión de lodos	Innovación de proceso y producto	I+D+i En ejecución	Piloto en funcionamiento y ajustes para lodos del sistema alcantarillado
16	Fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del Conocimiento y la Innovación	Servicio Acueducto	Estudio de los peces presentes en los embalses que surten de agua a la ciudad de Bogotá (Chuza, San Rafael, Chisacá y La Regadera)	Investigación aplicada	I+D+i Proceso contratado 12/2020	Caracterizar la comunidad de peces a nivel de comunidad y abundancia presente en los embalse de la EAAB-ESP (Chuza, San Rafael, Chisacá y la Regadera) dando cumplimiento al requerimiento No.28 de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA
17	Fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del Conocimiento y la Innovación	Servicio Acueducto	Desarrollar un sistema de indicadores de la calidad del agua de los ríos del sistema de Abastecimiento del Acueducto de Bogotá utilizando la comunidad de diatomeas	Investigación aplicada	I+D+i Proceso contratado 12/2020	Este proyecto permitirá cumplir con el requerimiento No.44 de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), el cual solicita un análisis detallado de la composición de la comunidad periférica algal y su relación con los parámetros

No.	OBJETIVO ESPECÍFICO	PROCESO	PROYECTO	TIPO I+D+i	ORIGEN	GESTION AÑO 2020
						fisicoquímicos en fuentes de suministro.
18	Fortalecer el proceso y las capacidades para la gestión del Conocimiento y la Innovación	Servicio Acueducto	Estudio de Los Parámetros Poblacionales del Cangrejo Rojo Americano (Proclamaras Clarke) en la Dársena de la Planta Tubito	Investigación aplicada	I+D+i Proceso contratado 12/2020	Debido a que esta especie ha sido asociada a grandes afectaciones en el sistema acuático, este proyecto permitirá plantear estrategias eficientes para el control del cangrejo rojo americano y conocer el estado actual de las poblaciones presentes en la dársena de la Planta Tubito

Fuente: Gerencia de Tecnología.

El resumen de los avances logrados en la priorización de los proyectos de I+D+i para la EAAB-ESP integrando el plan de I+D+i y el plan Maestro de Tecnología (PMT) en el año 2020 fue:

Tabla 91. Avances año 2020 del Portafolio de proyectos de I+D+i.

Estado de los proyectos	Cantidad	%
Proyectos I+D+i (PMT y Plan I+D+i)	36	**100**
Proyectos Ejecutados	8	**22**
Proyectos en ejecución (2020-2021)	4	**11**
Proyectos contratados 2020 con ejecución año 2021	6	**17**

Fuente: Gerencia de Tecnología.

A continuación se presenta el cumplimiento del indicador estratégico para 2020:

Tabla 92. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.2. Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
3.3.2. Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB	**%**	**55**	**61**	**100%**
3.3.2.1 Formulación de la primera fase del plan de innovación de la EAAB	%	100	100	**100%**
3.3.2.2 Ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB	%	10	22	**100%**

Fuente: Gerencia de Tecnología.

3.3.3. Modernización del proceso de facturación

Este indicador mide las mejoras significativas que se introducirán a los procesos de la EAAB-ESP con la evolución tecnológica del ERP en el proceso comercial de

punta a punta, que abarca los siguientes sub-procesos: Vinculación, Facturación, Recaudo, Atención al Cliente y Cartera.

El indicador mostrará la disminución de tiempos en los procesos y de los recursos asignados en los procesos comerciales, operativos y financieros: Gestión de datos maestros, Facturación, Mantenimiento y Cierre financiero.

La meta del 2020 de este componente se cumplió con la entrega del documento de solicitud de contratación a la Dirección de Contratación y Compras para dar inicia al proceso precontractual, fase I.

Se definió el alcance de la primera fase del proyecto de facturación, el cual quedó incluido dentro del proyecto integrado de modernización tecnológica de los procesos empresariales.

Tabla 93. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.3. Modernización del proceso de facturación.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
3.3.3. Modernización del proceso de facturación	%	5	5	100%

Fuente: Gerencia de Tecnología.

3.3.4. Telemetría para grandes consumidores

Este indicador establece la capacidad de implementar la telemetría en los procesos de facturación de grandes consumidores con el propósito de modernizar los procesos de facturación, desarrollar acciones para el fortalecimiento administrativo y operativo empresarial que permita posicionar a la Empresa como una de las líderes en gestión comercial dentro del sector de servicios públicos.

Si bien el proyecto inicia su avance desde el 2021, en 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- MPEE0217F01-03 Ficha de Inscripción al banco de proyectos: 6 de octubre de 2020.
- Estudio de mercado enviado a validación del Grupo SAI.
- Memorando 2620001-2020-DIE-452 de solicitud de catastro de usuarios actualizado a la Dirección Apoyo Comercial: 30 de noviembre de 2020.

- Memorando 2620001-2020-DIE-485 de solicitud de validación de presupuesto por grupo SAI: 28 de diciembre de 2020.

Tabla 94. Cumplimiento 2020 del indicador estratégico 3.3.4. Telemetría para grandes consumidores.

Indicador estratégico	Unidad	Meta 2020	Real 2020	Logro 2020
3.3.4. Telemetría para grandes consumidores	%	0	5	**100%**

Fuente: Gerencia de Tecnología.