BALANCE DE GESTIÓN 2021
RENDICIÓN DE CUENTAS EAAB ESP



acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

somos agua

MPFD0801F07-04

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

AGENDA

#SOMOS agua

1. Contexto Rendición de cuentas
2. Balance de gestión EAAB ESP 2021:
   - Contribución Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024
   - Plan General Estratégico 2020-2024
   - Principales logros



1. CONTEXTO RENDICIÓN DE CUENTAS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

¿QUÉ EVALÚA LA CIUDADANÍA EN EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS?

#SOMOS agua



La gestión institucional asociada a resultados:

- Presupuesto asociado a metas
- Contratación y su contribución a resultados
- Grupos beneficiados

PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS



Los resultados de la gestión institucional:

- Cambios en calidad de vida a corto o mediano plazo como consecuencia de servicios y productos



El avance en materia de garantía de derechos y cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- El grado de avance en la garantía de derechos ciudadanos y el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible, como consecuencia de la gestión y los resultados.

DERECHOS HUMANOS



ODS

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ASPECTOS DESARROLLADOS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS POR GRUPOS DE INTERÉS

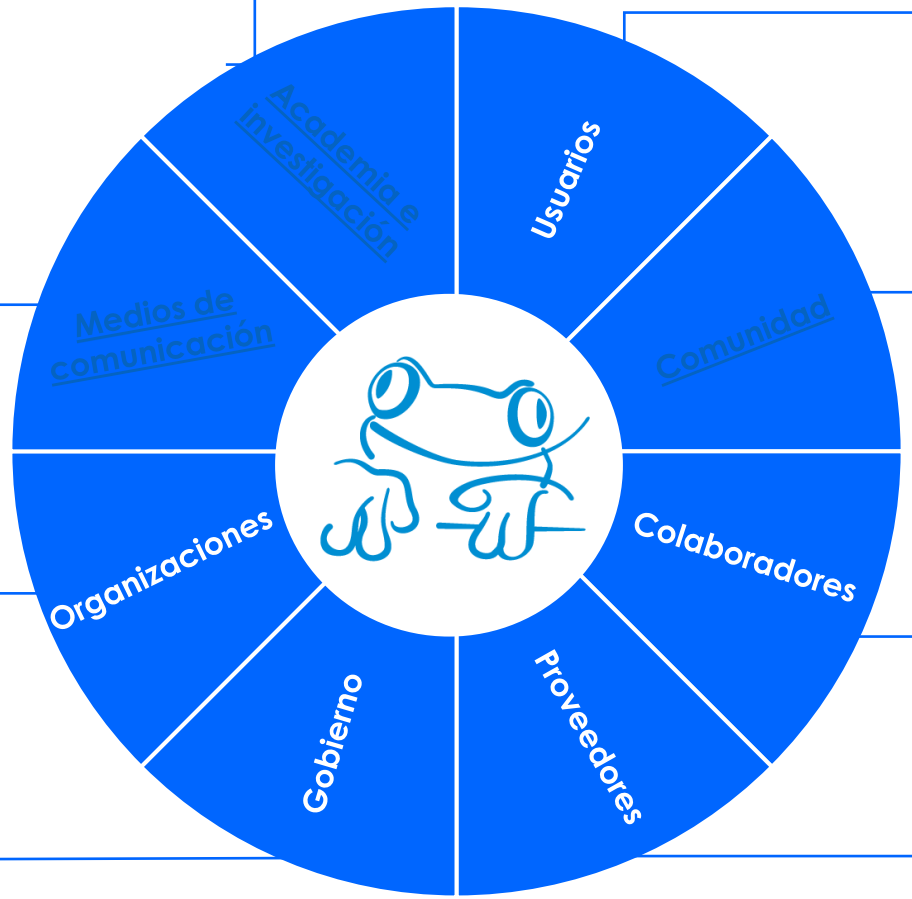
#SOMOS agua

- Universidades
- Instituciones educativas
- Centros de Investigación
- MINCIENCIAS
- Entidades de ciencia, tecnología e innovación

- Radio
- Televisión
- Prensa
- Internet
- Redes sociales

- Sindicatos
- Gremios
- Competencia
- Empresas filiales

- Nacional
- Distrital
  - Junta Directiva



- Internos
- Externos

- Comités de veeduría
- ONG
- Organizaciones ambientales, religiosas, culturales, deportivas, cívicas, entre otras
- Madres comunitarias
- Comités de desarrollo y control social – Vocales de Control
- Juntas de Acción Comunal
- Consejos de propiedad horizontal
- Asociaciones de acueductos veredales
- Comunidad educativa
- Comunidad rural

- **Funcionarios Públicos**
- **Trabajadores oficiales**
- Aprendices o estudiantes en prácticas
- Pensionados
- Contratistas de prestación de servicios profesionales

- Internos
- Externos

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
BOGOTÁ

Fuente: Formato MPEE0303F01-01 Caracterización Grupos de Interés EAAB-ESP 2020-2024



2. BALANCE DE GESTIÓN 2021 EAAB-ESP



#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN PLAN DISTRITAL DE DESARROLLO 2020-2024

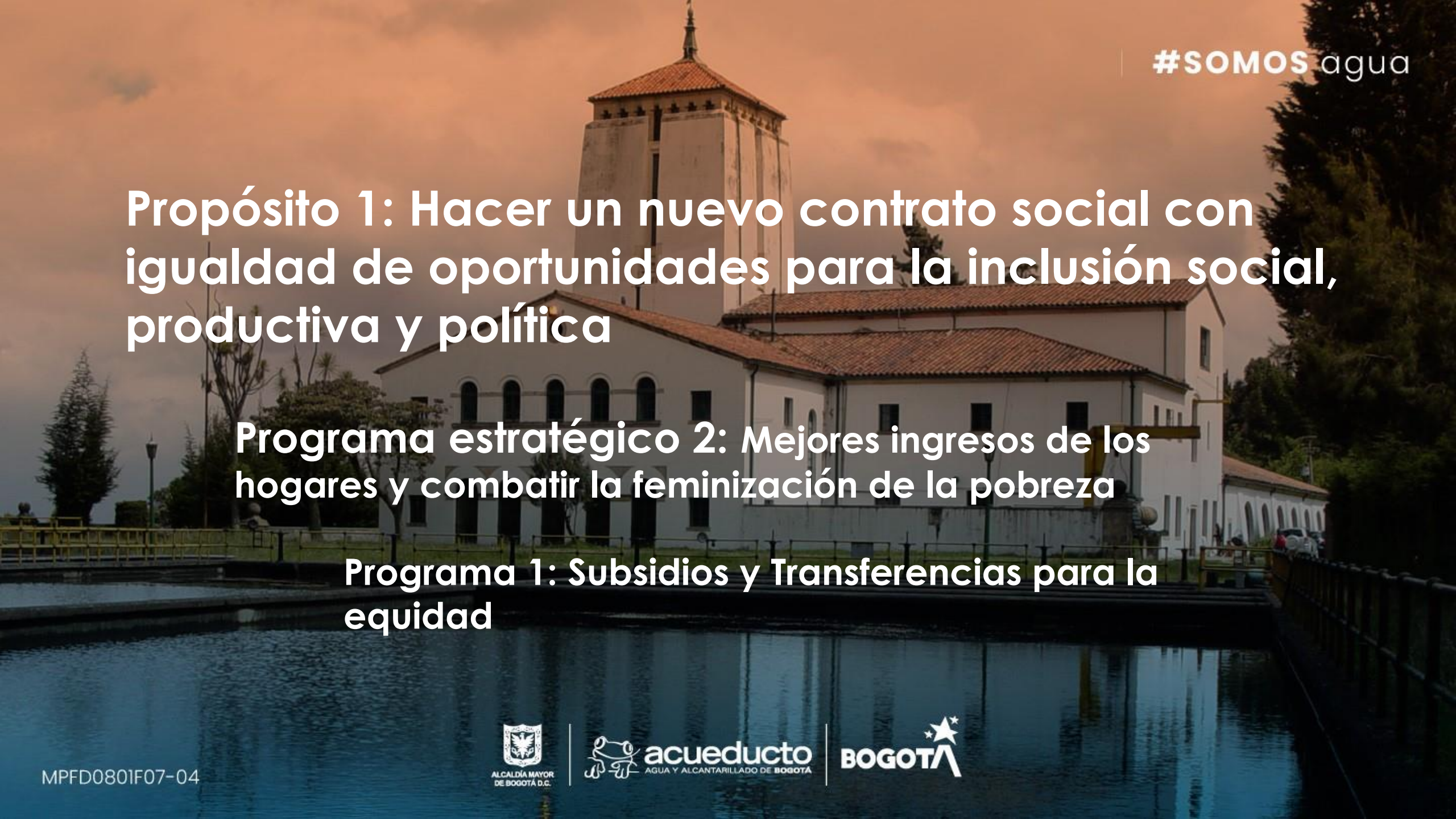
Corte a 30-09-2021

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

MPFD0801F07-04



#SOMOS agua

Propósito 1: Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política

Programa estratégico 2: Mejores ingresos de los hogares y combatir la feminización de la pobreza

Programa 1: Subsidios y Transferencias para la equidad

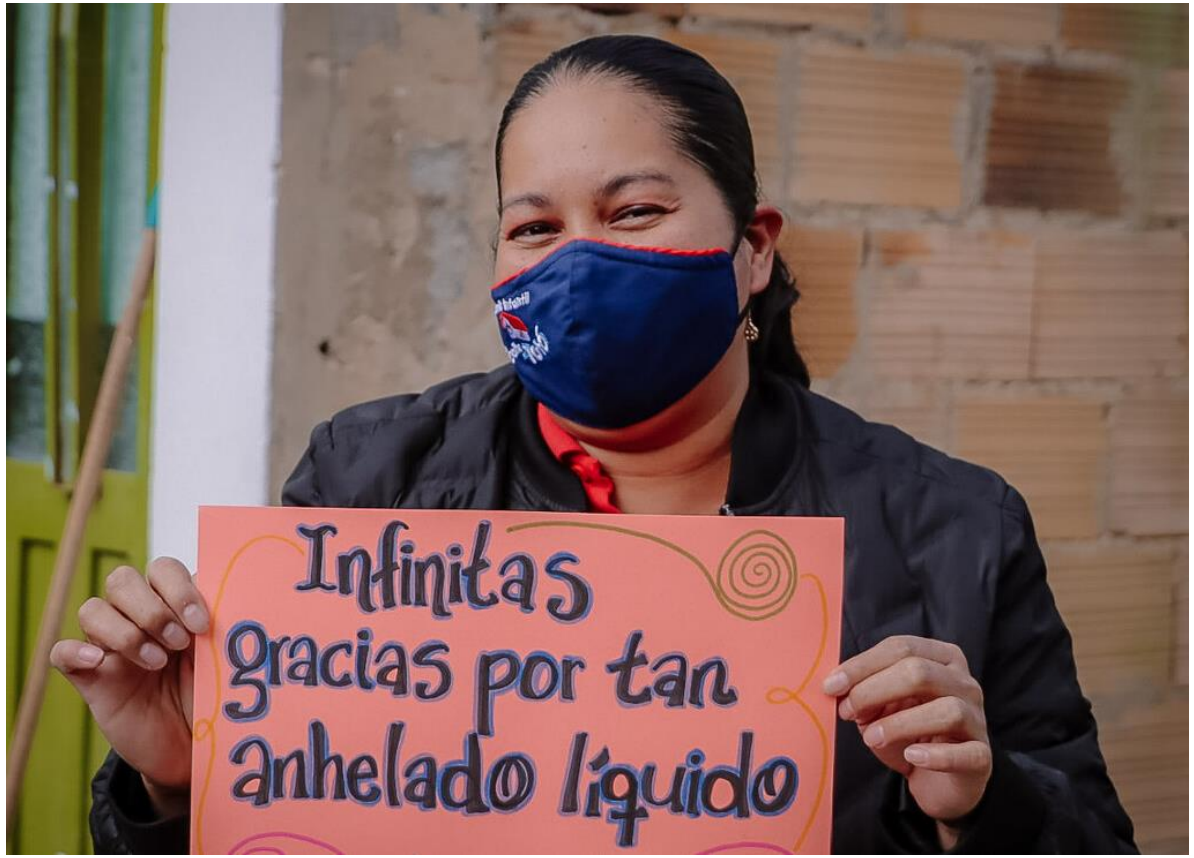
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

Meta 7. Subsidiar a la población de estratos 1, 2 y 3 en Bogotá en el servicio de acueducto y alcantarillado (Acuerdo Distrital 659 de 2016)

#SOMOS agua



Estrato 1:	169,307
Estrato 2:	705,730
Estrato 3:	813,032
Total:	**1,688,069**

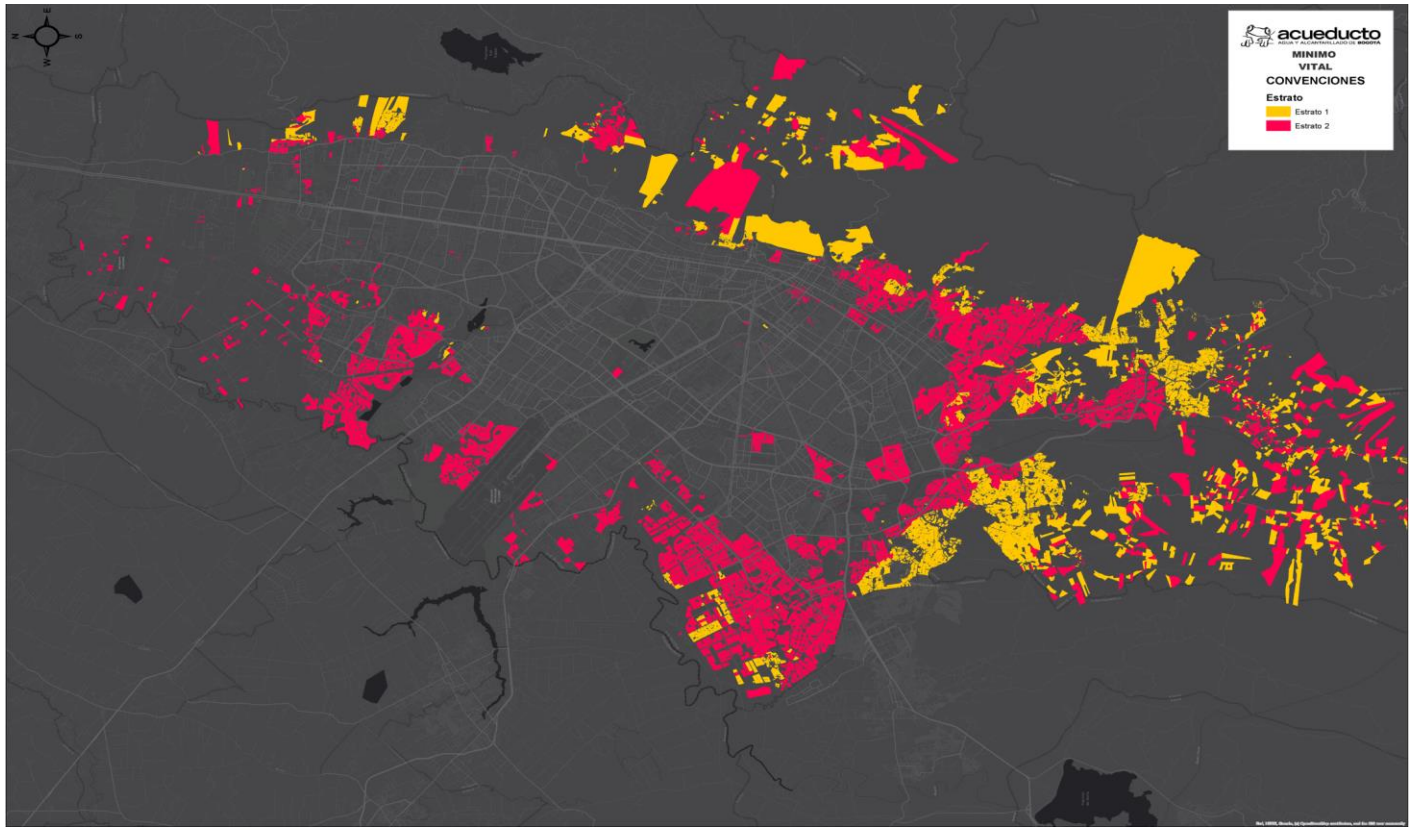
Año: 100%

Período: 100%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 8. Transferir utilidades a la Secretaría Distrital de Hacienda para otorgar el beneficio social del mínimo vital a la población de estratos 1 y 2 en Bogotá en 6 m3 por suscriptor por mes, en el servicio de acueducto

#SOMOS agua

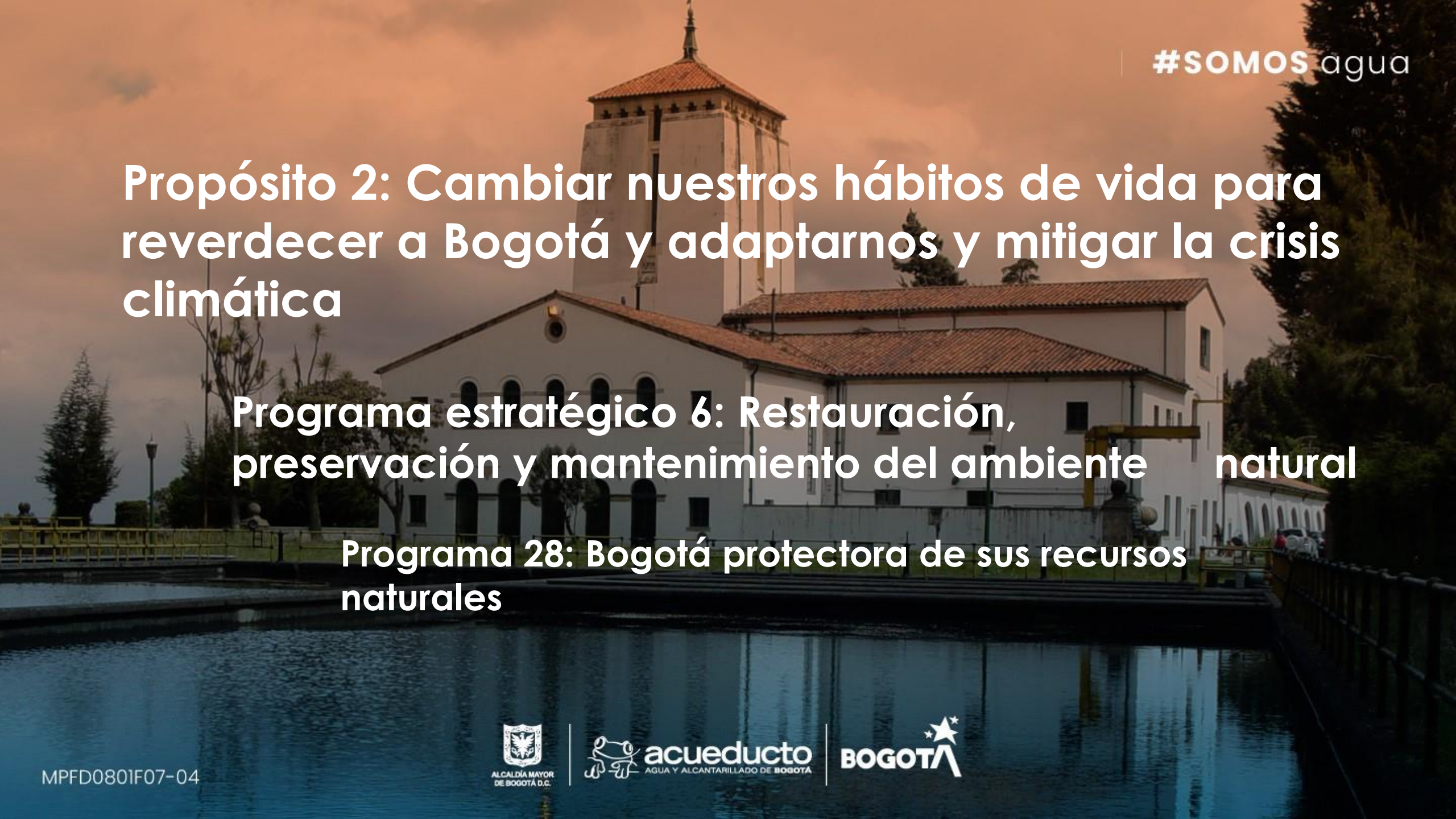


Estrato 1:	169,307
Estrato 2:	705,730
Total:	**875,037**

Año: 100%

Período: 100%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



#SOMOS agua

Propósito 2: Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática

Programa estratégico 6: Restauración, preservación y mantenimiento del ambiente natural

Programa 28: Bogotá protectora de sus recursos naturales

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

Meta 203. Diagnóstico para la recuperación del caudal ecológico para los humedales de Tibanica, Conejera, Juan Amarillo, Salitre, Jaboque, Córdoba, Techo, Burro, Vaca y Capellanía

#SOMOS agua



1 Diagnóstico

Meta inversión: Ejecutar 10 unidades de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales
Ejecutado 1

Año: 100%
Período: 10%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 205. Completar 3 corredores ambientales en áreas aferentes a corredores ecológicos de ronda o parques ecológicos distritales de humedal con una visión concentrada en la ecosostenibilidad respetando los espacios del agua y su biodiversidad asociada

#SOMOS agua



0,69 unidad de parque Parque Arzobispo acumulado 2020+2021

Meta inversión: Terminar 3 unidades intervenciones en corredores ambientales

Año: 69%

Período: 23%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 208. Construcción campamento Piedras Gordas - PMA Chingaza

#SOMOS agua

Dentro del alcance del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza, se incluyó la necesidad de desmantelar y reconstruir varios de los campamentos y porterías existentes, toda vez que algunos de ellos corresponden a instalaciones que fueron construidas con carácter temporal durante la ejecución del proyecto Chingaza.

Con este proyecto se busca la construcción de un nuevo campamento de 1038,43 m2 y con ello dar cumplimiento a requerimientos de la ANLA.



MPFD0801F07-04

Acumulado 2020+2021

Meta inversión: Construir 100% del campamento Piedras Gordas PMA Chingaza

Año: 55,25%

Período: 56,59%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 209. Formular e implementar intervención integral de 30 Ha en la Estructura Ecológica Principal que incluya áreas de importancia estratégica para la EAAB-ESP

#SOMOS agua



4,4 Hectáreas

Meta inversión: Intervenir 30 hectáreas integralmente de la Estructura Ecológica Principal

Año: 125,71%

Período: 14,67%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 213. Incrementar en 6,000 Has, las áreas para la conservación en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica para la EAAB-ESP

#SOMOS agua



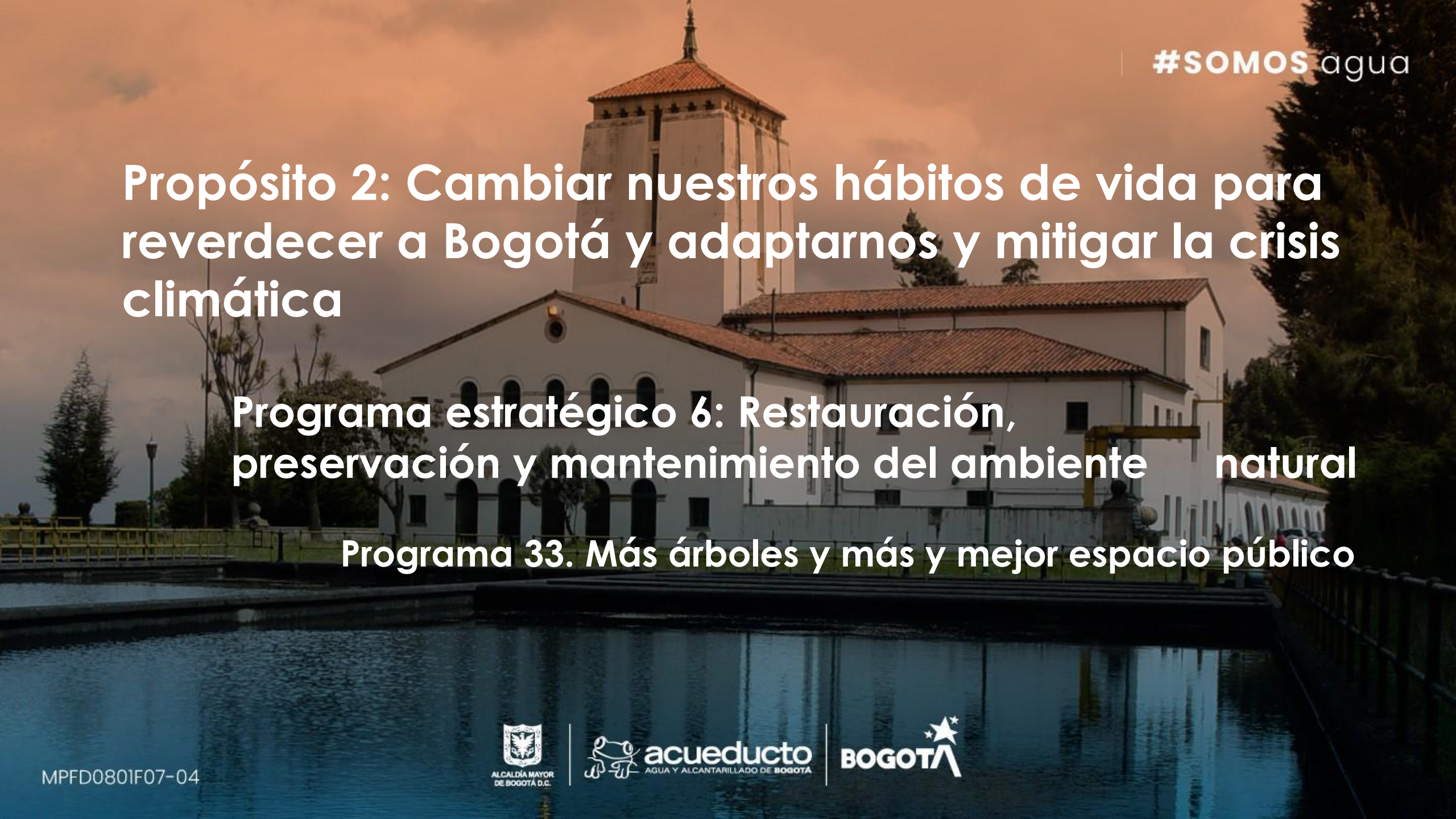
1340,30 Has

Meta de inversión: Incrementar 6000 hectáreas para la conservación en cuencas abastecedoras y otra áreas de importancia estratégica para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Año: 69,14%

Período: 22,02%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



#SOMOS agua

Propósito 2: Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática

Programa estratégico 6: Restauración, preservación y mantenimiento del ambiente natural

Programa 33. Más árboles y más y mejor espacio público

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

Meta 254. Siembra de 47.000 individuos arbóreos en zonas de ronda y ZMPA de ríos, quebradas y canales

#SOMOS agua

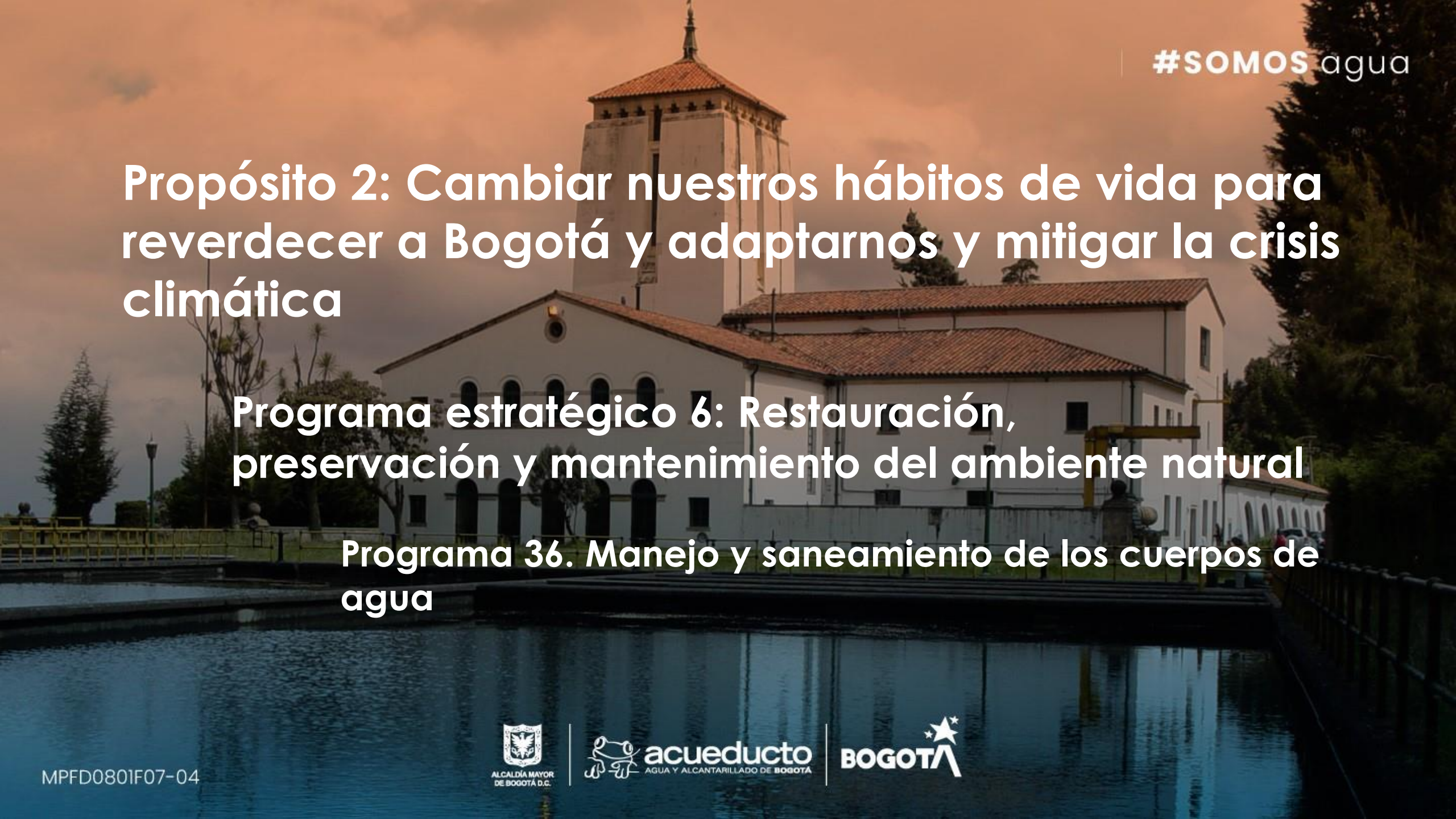


16,496 árboles sembrados
Octubre 31 2021

Meta de inversión: NA

Año: 70,20%
Período: 35,10%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



#SOMOS agua

Propósito 2: Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática

Programa estratégico 6: Restauración, preservación y mantenimiento del ambiente natural

Programa 36. Manejo y saneamiento de los cuerpos de agua

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

Meta 273. Cumplir el 100% de las obras en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

#SOMOS agua

2020	90%
2021	55%
Año:	**55%**
Período:	**29%**



Meta de inversión:

- Renovar 13.920 metros de redes troncales o secundarias de alcantarillado sanitario **50**
- Renovar 55.535 metros de redes locales de alcantarillado sanitario **5320**
- Renovar 22024 metros de redes locales de alcantarillado pluvial **3570**
- Renovar 7640 metros de redes locales o secundarias de alcantarillado combinado **70**
- Renovar 2 un de estaciones de bombeo de alcantarillado sanitario
- Renovar 4500 metros de redes troncales ó secundarias de alcantarillado pluvial (canales y colectores)
- Renovar 245 un de sumideros
- Renovar 12854 metros de redes de alcantarillado combinado
- Renovar 840 metros de redes de alcantarillado sanitario

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 275. Eliminar 1500 conexiones erradas que generan carga contaminante a las fuentes hídricas de la ciudad.

#SOMOS agua



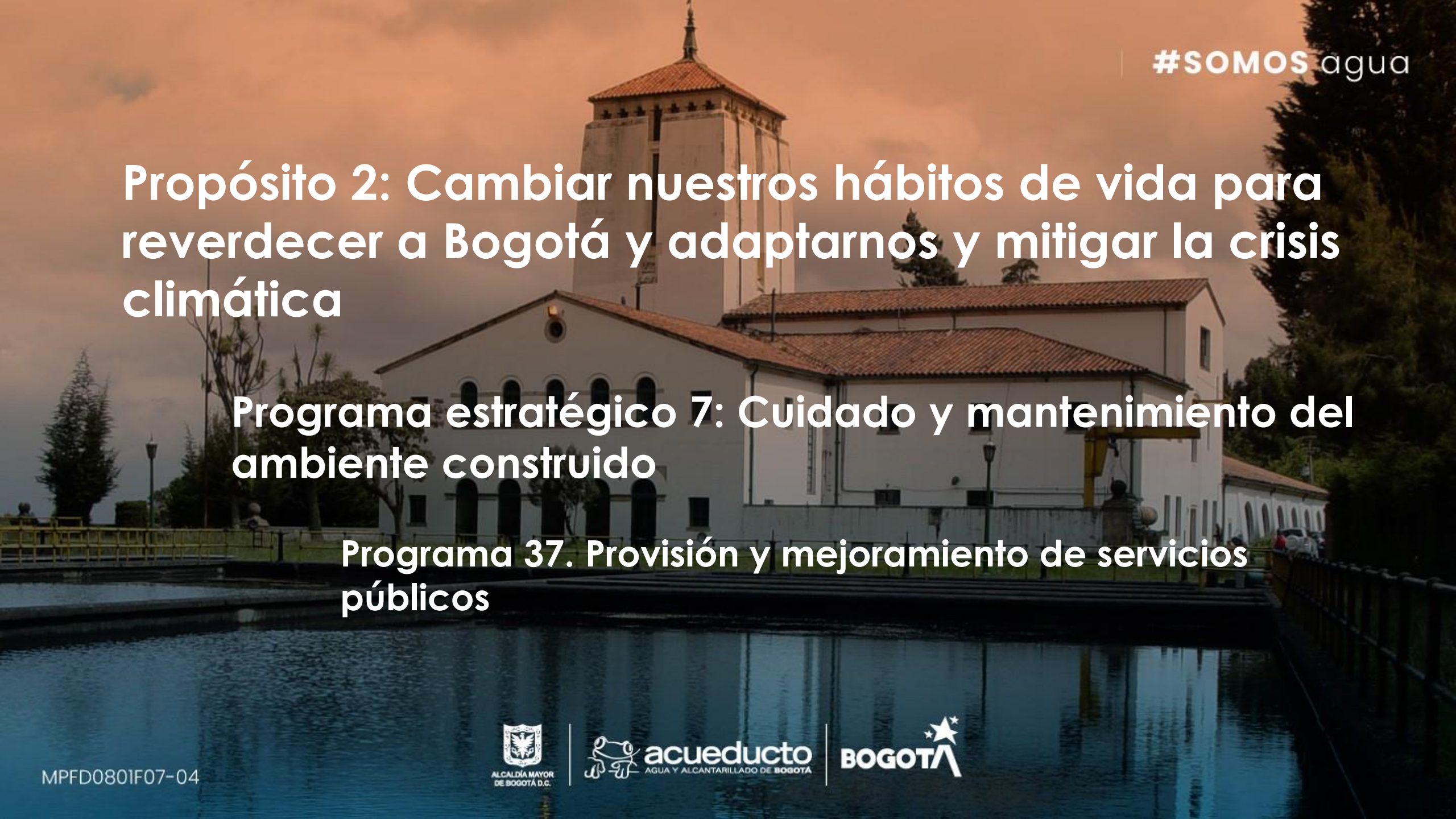
398 conexiones eliminadas

Meta de inversión: Eliminar 1500 unidades de conexiones erradas

Año: 113,7%

Período: 26,53%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



#SOMOS agua

Propósito 2: Cambiar nuestros hábitos de vida para reverdecer a Bogotá y adaptarnos y mitigar la crisis climática

Programa estratégico 7: Cuidado y mantenimiento del ambiente construido

Programa 37. Provisión y mejoramiento de servicios públicos

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

Meta 276. A 2024 Bogotá habrá alcanzado una oferta de agua potable de 21,2 m3/s, resultado de las intervenciones en las Plantas Wiesner y Tibitoc.

#SOMOS agua



16,89 m3/s línea base

Meta de inversión: Optimizar 2 (un)plantas de tratamiento de Agua Potable

Ampliación de filtros Planta Wiesner

Capacidad de producción actual: hasta 14 m3/seg. Con la ejecución de estas inversiones se logrará aumentar la capacidad de la PTAP Wiesner para tratar hasta 21m3/s



Optimización y ampliación de PTAP Tibitoc

Capacidad de producción actual: hasta 8,5 m3/seg. Con la ejecución de estas inversiones se restablecerá la capacidad inicial de la PTAP Tibitoc para tratar hasta 12m3/s.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 277. Adecuación del 100% de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro.

#SOMOS agua



(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)

Año: 57,20%

Período: 30,41%

Meta de inversión:

- Adecuar 20170 metros de redes de acueducto asociadas a infraestructura vial convenio IDU
- Adecuar 13550 metros de redes de alcantarillado asociadas a la infraestructura vial
- Adecuar 3170 metros de redes de acueducto proyecto TAR Metro **460**
- Adecuar 5381 metros de redes de alcantarillado proyecto TAR Metro **70**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 279. Adelantar en el marco de la ley 142 de 1994, la construcción, operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas para el tratamiento de un caudal medio de 16mts/3.

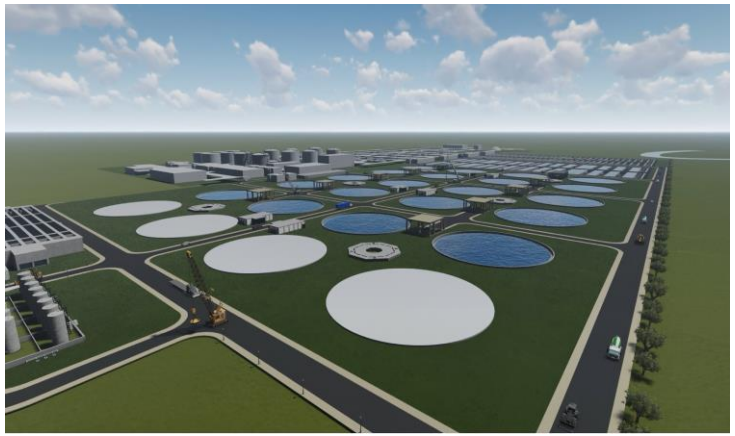
#SOMOS agua

Tratamiento del 70% de las Aguas Residuales (AR) de Bogotá y el 100% de Soacha.

Objetivo de desarrollo sostenible Colombia **2030: Tratar el 68%** de las AR.

Contribuye al mejoramiento de la salud y calidad de vida de los habitantes del Distrito Capital, Soacha y municipios de la región del Tequendama.

Mejorar las condiciones químicas y biológicas de los ríos Bogotá, Fucha, Tunjuelo y Soacha.



Año: 87,9%

Período: 49,2%

Meta de inversión: Adelantar 100% en el proceso de la construcción, mantenimiento y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas para el tratamiento de hasta 16 m3/s

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 280. Construcción de la Estación Elevadora Canoas

#SOMOS agua

Proyecto mutipropósito: Permite la elevación de las aguas para ser tratadas en la futura así como la general de 8% de la energía del País

PTAR Canoas.
Se elevarán más de 38M3/ seg desde una profundidad de 40 metros

Primer paso en la descontaminación del río:
- Aireación.
- Retención de los residuos sólidos que vertidos al sistema de alcantarillado.

Año: 71,4%
Período: 40,03%

Meta de inversión: Construir 100% de la estación elevadora Canoas



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

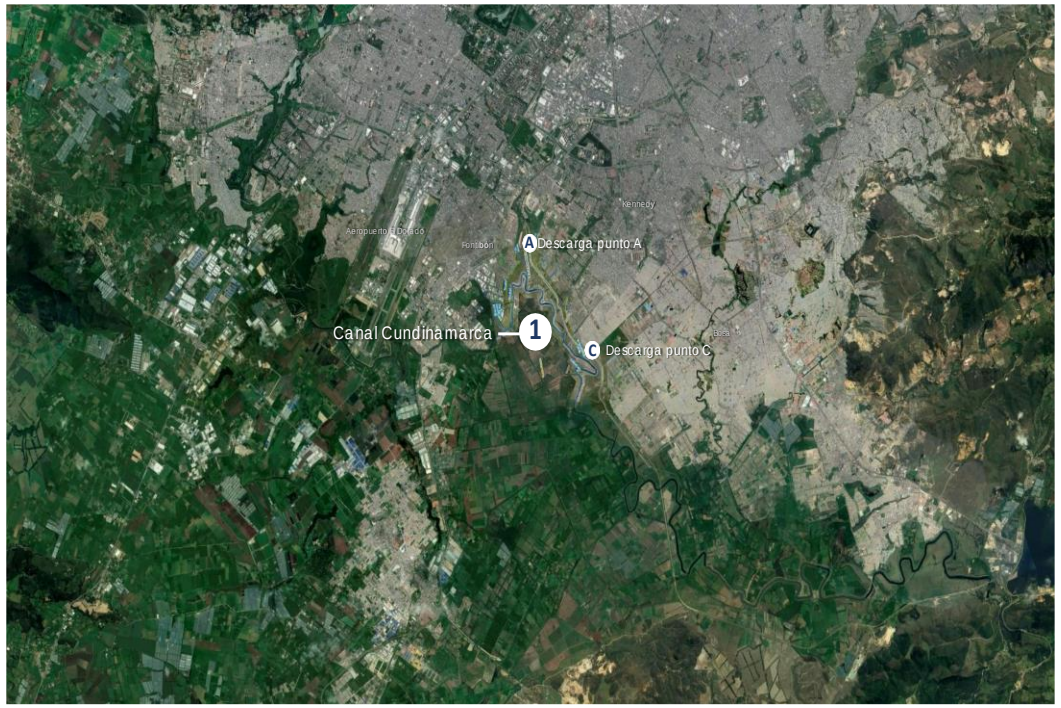
Meta 281. Construir la descarga por gravedad del canal Cundinamarca y la estructura de descarga del túnel de emergencia del interceptor Tunjuelo-Canoas

#SOMOS agua

Año: 93,94%

Período: 77,41%

Meta de inversión: NA



Estructura de descarga Canal Cundinamarca



Estructura de descarga Interceptor Tunjuelo – Canoas

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 284. Incorporar 129.000 suscriptores en el servicio de acueducto en Bogotá y Soacha.

#SOMOS agua



48,518 acumulado

Año: 104,96%

Período: 37,61%

Meta de inversión:

- Construir u optimizar 46123 metros de redes de conducción o matrices de acueducto
- Construir 4 unidad Estación de Bombeo de Agua Potable
- Construir 6 unidad Tanques de Almacenamiento
- Construir 1 unidad campamento **0,59**
- Construir 46796 metros de redes locales de acueducto
- Construir 15 unidades de Estaciones Reguladoras de Presión **3**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 285. Incorporar 135.000 suscriptores en el servicio de alcantarillado sanitario en Bogotá y Soacha.

#SOMOS agua



47,804 acumulado

Año: 88,13%
Período: 35,41%

Meta de inversión:

- Construir 62906 metros de redes locales de alcantarillado sanitario
- Construir 2125 metros de redes troncales y secundarias de alcantarillado sanitario

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 286. Mantener la cobertura del 99,15% en el servicio de alcantarillado pluvial en Bogotá.

#SOMOS agua



99,13%

Meta de inversión:

- Construir 53310 metros de redes locales de alcantarillado pluvial

  330
- Construir 335 metros de redes troncales y secundarias de alcantarillado pluvial (canales y colectores)

Año: 99,9%
Período: 99,9%

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 287. Mantener la continuidad del servicio de acueducto por encima del 98,36% en Bogotá, Soacha y Gachancipá.

#SOMOS agua



Año: 101,03%
Período: 101,03%

Meta de inversión:

- Renovar 37.379 metros de redes de conducción ó matrices de acueducto
- Renovar 9 (un) de Estaciones de Bombeo de Agua Potable
- Construcción 8 un de las obras de captación y paso de caudal ecológico y del sistema de medición de caudales (bocatomas)

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Meta 288. Reducir el índice de pérdidas por debajo del 6,82 m3 usuario facturado por mes en Bogotá

#SOMOS agua



6,9m3/uf

Meta de inversión:

- Renovar 124.570 metros de redes locales de acueducto
- Renovar 24 un de Estaciones Reductoras de Presión

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



#SOMOS agua

Propósito 5: Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente

Programa estratégico 17: Integración Regional

Programa 52. Integración regional, distrital y local

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

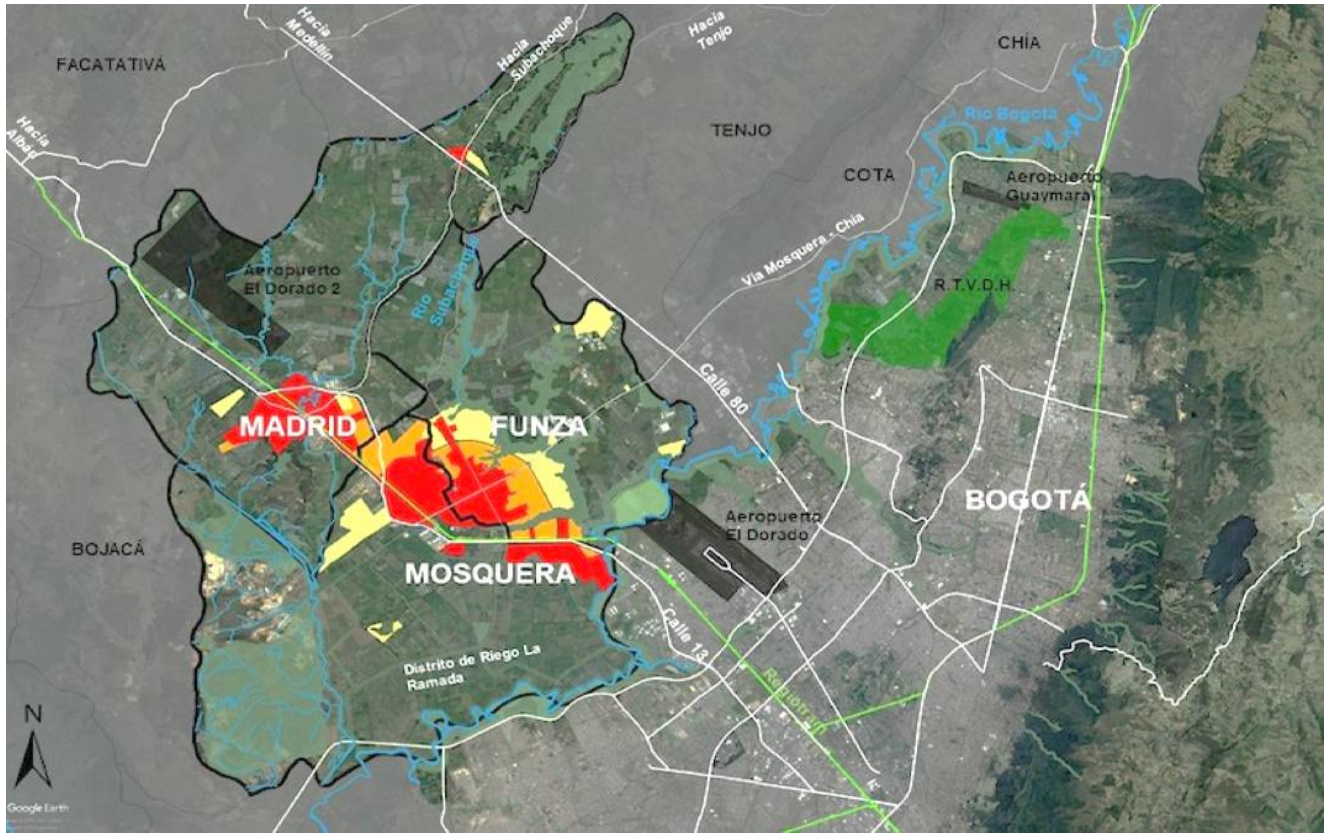
Meta 442. Diagnostico regional y formulación la estrategia de desarrollo para el acueducto regional.

#SOMOS agua

Busca articular con la región el abastecimiento y uso del recurso hídrico con estándares de calidad.

1. Hoja de Ruta
2. Diagnóstico técnico (infraestructura y gestión empresarial), jurídico (esquema de prestación y conformación), financiero y socioeconómico.
3. Evaluación de alternativas
4. Formulación de la estrategia para el acueducto regional

Meta programada para 2022



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
BOGOTÁ



PLAN GENERAL ESTRATÉGICO 2020-2024

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

MPFD0801F07-04

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS

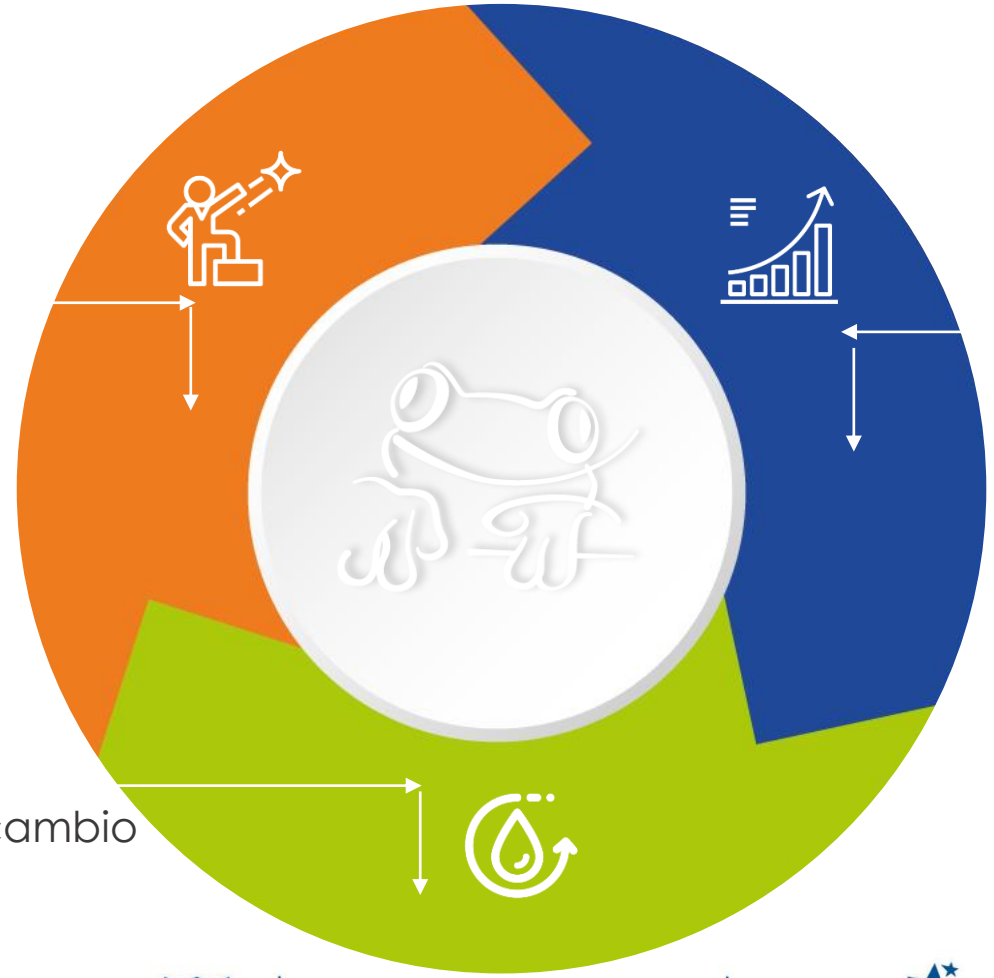
#SOMOS agua

Reputación y liderazgo

3.1 Relacionamiento
3.2 Gobernabilidad
3.3 Modernización empresarial

Territorio sensible al agua

2.1 Adaptación y mitigación al cambio climático
2.2 Sostenibilidad ambiental
2.3 Acueducto para la región



Eficiencia operacional

1.1 Sostenibilidad financiera
1.2 Gestión regulatoria
1.3 Prestación del servicio

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

CONTRIBUCIÓN EAAB-ESP A LOS ODS

#SOMOS agua

3.1 Relacionamiento



3.2 Gobernabilidad



3.3 Modernización empresarial





1.1 Sostenibilidad financiera



1.2 Gestión regulatoria



1.3 Prestación del servicio



2.1 Adaptación y mitigación al cambio climático



2.2 Sostenibilidad ambiental



2.3 Acueducto para la región



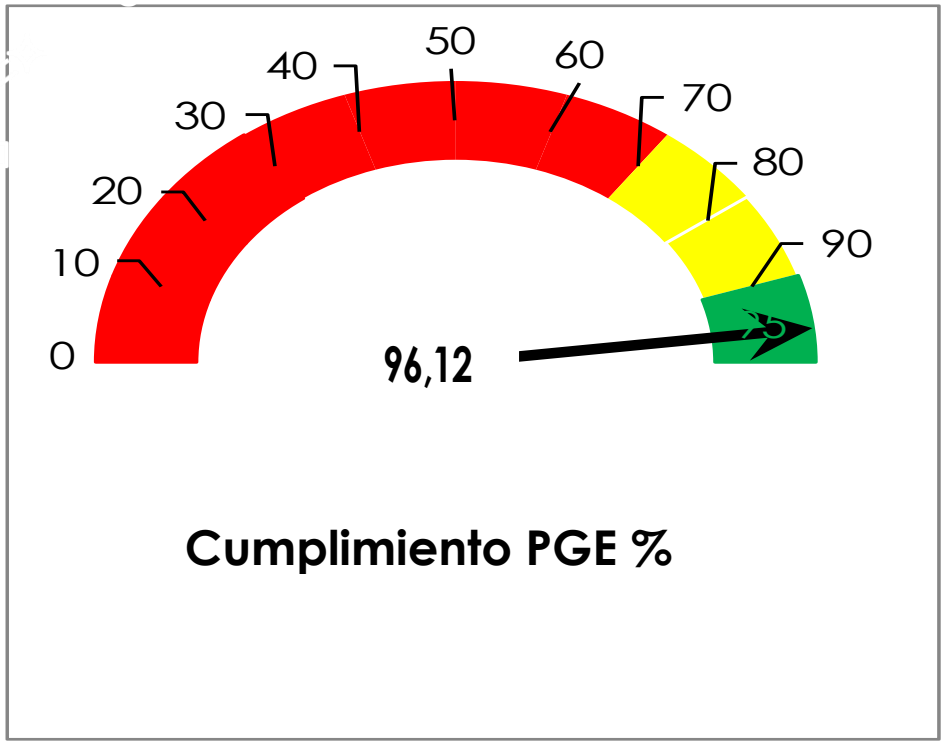
Fuente: MPFD0801F07 Plan General Estratégico 2020-2024

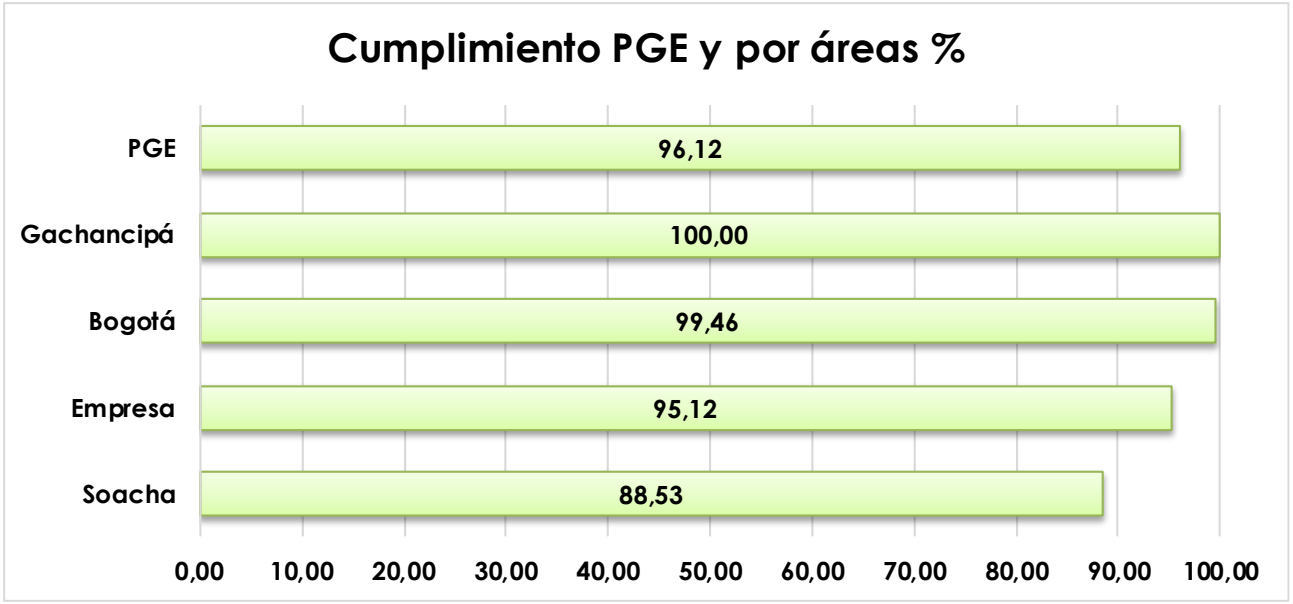
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

CUMPLIMIENTO PGE EAAB-ESP 2020-2024

#SOMOS agua

Deficiente < = 75	Suficiente (75-90)	Satisfactorio [90-100]





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

CUMPLIMIENTO PGE EAAB-ESP 2020-2024

#SOMOS agua

	No	Objetivos Estratégicos		Estrategias	Total	Satisfactorio	Suficiente	Deficiente	No Aplica	Logro %
EMPRESA	1	Eficiencia operacional	1	Sostenibilidad Financiera	6	5	0	0	1	100,0
			2	Gestión Regulatoria	1	1	0	0	0	
			3	Prestación del servicio	2	1	0	0	1	
	2	Territorio sensible al agua	1	Adaptación y mitigación al cambio climático	7	5	0	1	1	89,4
			2	Sostenibilidad ambiental	3	0	1	1	0	
			3	Acueducto para la región	2	1	0	0	1	
	3	Reputación y liderazgo	1	Relacionamiento	1	0	0	0	1	96,0
			2	Gobernabilidad	2	0	0	0	2	
			3	Modernización Empresarial	4	3	1	0	0	
			9	**Empresa**	**28**	16	2	2	7	95,12
APS	1	Bogotá Eficiencia Operacional	1	Prestación del servicio	10	10	0	0	0	99,46
			2	Gestión Regulatoria	1	0	0	0	1	
	1	Soacha Eficiencia Operacional	1	Prestación del servicio	9	5	2	2	0	88,53
			2	Gestión Regulatoria	1	0	0	0	1	
	1	Gachancipá Eficiencia Operacional	1	Prestación del servicio	6	6	0	0	0	100,00
			2	Gestión Regulatoria	1	0	0	0	1	
			9	**APS**	**28**	21	2	2	3	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



#SOMOS agua

PRINCIPALES LOGROS 2021

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

#SOMOS agua

Balance de Gestión Gerencia General 2021



MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

Hechos Relevantes

#SOMOS agua

Alcaldesa Mayor de Bogotá	- Revisión Acualcos. - Revisión Provisiones POIR
Viceministro Técnico Hacienda	- Presentación Propuesta Tasa Retributiva
Superintendente Servicios Públicos Domiciliarios	- Presentación Provisiones POIR
IFC	- Participación Panel Servicios de Acueducto: Transformación operacional para afrontar el cambio climático.
Andesco	- Panel Día Mundial de los Servicios Públicos – Cámara de Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Aguas de Bogotá	- Lanzamiento Libro Aves de los Humedales Urbanos de Bogotá
Campaña Pañitos a la Caneca	- Sector de Mandalay Localidad Kennedy
Call Center EAAB	- Visita al Call Center – Revisión proceso llamadas
Sindicatos	- Mesa de trabajo con SINTRASERPUCOL
Concejo de Bogotá	- Debate región Metropolitana







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Hechos Relevantes

#SOMOS agua

Alcaldesa Mayor de Bogotá	- Revisión articulado POT. - Junta Infraestructura Transmilenio y Metro - Revisión Trazado Regiotram - Revisión Obras Humedal Juan Amarilllo
Viceministerio Agua	- Revisión Programa Agua al Barrio – Esquemas Diferenciales
Personero Distrital	- Revisión Situación Juan Amarillo
Magistrada Sentencia Río	- Audiencia Lodos PTAR Salitre II
Contralor Distrital	- Presentación Equipo Trabajo
Asocapitales	- Mesa trabajo con MinHacienda revisión Tasa Retributiva y Factor regional.
Sindicatos	- Mesa trabajo SINTASERPUCOL - Mesa trabajo SINTRAEMSDES
CAR	- Revisión Biosolidos PTAR Salitre II
Barrio Claret e Inglés	- Visita obras renovación redes alcantarillado pluvial y sanitario
Vocales Control	- Presentación Modernización Sostenible a vocales de control
Concejo de Bogotá	- Debate región Metropolitana







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Hechos Relevantes

#SOMOS agua

Alcaldesa Mayor de Bogotá	- Reunión Embajadora de Francia - Consejo de Gobierno - Revisión Obras IDRD - Despachando Bogotá Reverdece - Taller IDU-EAAB
Alcalde Cota	- Revisión Venta de Agua en Bloque
Alcalde Junín	- Revisión apoyo al municipio en el marco PMA Chingaza
Sec. Movilidad y Sec. Seguridad	- Mesa trabajo situación hurto tapas alcantarillado
Magistrada Sentencia Río Bogotá	- Audiencia verificación AUTO Minería – Se expuso avances Plan Maestro Acueducto y Alcantarillado
Asocapitales	- Mesa de trabajo sobre Proposición Tasa Retributiva
Contraloría de Bogotá	- Visita Estación Elevadora de Aguas Residuales Canoas
Concejo de Bogotá	- Debate región Metropolitana
SIWI WWWeek	- Semana Mundial del Agua: Resiliencia hídrica urbana, de la utopía a la realidad
Charlas Colpatria	- Presentación Modernización Sostenible EAAB
Visita Tanque del Indio	- Parque Cometas construido sobre Tanque en Suba
Recorrido Obra	- Visita TAR Metro Canal Tintal
Paramo Guacheneque	- Celebración Cumpleaños Bogotá en el nacimiento Río Bogotá













ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

Hechos Relevantes

#SOMOS agua

Reuniones

Alcaldesa Mayor de Bogotá
Presentación Ptar Canoas

Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios
Mesa trabajo UPZ89
Mesa trabajo SSPD-EAAB-MinAmbiente UPZ89

Alcalde Fómeque y San Juanito
Revisión apoyo al municipio en el marco PMA Chingaza

CRA
Visita oficial, revisión POIR

Sec. Ambiente
Mesa trabajo PSMV

Codensa
Resolución CREG

Banco Mundial
Misión Virtual PTAR Salitre II

UPME
Mesa trabajo Resolución CREG

Sindicatos
Sintraserpucol

Veedor Ciudadano

Citaciones

Debate Oposición
3 Sesiones Humedal Tibabuyes
2 Sesiones Cuencas Hídricas, Quebradas y canales

Río Bogotá
Magistrada, 2 inspecciones judiciales PTAR Salitre II y 1 Audiencia seguimiento PTAR Salitre II

Campañas

Como el Agua y el Aceite

Sembratón
Parque Cantarrana











Hechos Relevantes

#SOMOS agua

Reuniones

Alcaldesa Mayor de Bogotá
Confis Distrital

ANDESCO
Junta Directiva Encuentro Cartagena

CAR
Comité Convenio 171

Alcaldía de Bogotá – Embajada Estados Unidos de América -USAID
Presentación proyectos EAAB

Ministerio Vivienda
Factor Regional

Representante José Daniel López
Mesa trabajo Comunidad Arrayanes

Banco Mundial
Misión Virtual
PTAR Salitre II

CREG
Mesa trabajo Resolución CREG

ENEL
Mesa energización proyectos EAAB

AGATA
Seguimiento

CAF
Plan Endeudamiento

Eventos

ACODAL
ANDESCO

Pacto Global

Día Mundial del Hábitat
Visita Planta O-Tek

Citaciones

Concejo Bogotá
Cabildo Abierto
POT
2 Sesiones

Visita Obras

Construcción Redes Acueducto y Alcantarillado Ciudadela Sucre (Soacha)

Construcción Almenara Embalse la Regadera

Estaciones Hidrometereológicas (PTAR Salitre)

Conexiones Erradas
Barrio la Española
Localidad Engativa











Hechos Relevantes

#SOMOS agua

Reuniones

Alcaldesa Mayor de Bogotá
Entrada tuneladora tramo Av Boyacá Calle 39s Línea Tibitoc Casablanca

GGR
Reunión PTAR Salitre
Instalación auditoría conjunta CGR-CB a PTAR y EEAR Canoas, PTAR Salitre

Banco Mundial
PTAR Salitre

Revista Semana
Mesa trabajo información reactivación económica

EPC
Mesa trabajo demanda agua de La Calera

EPM
Visita PTAR Aguas Claras

Contralor General de la Republica
PTAR Salitre

IFC
Cierre visita

Eventos

Firma Pacto Teletrabajo

Firma compromiso SARLAFT

Citaciones

Concejo Bogotá Debate Parque Santa Lucía

Presentación Presupuesto 2022

Visita Obras

Visita tuneladora Av Boyacá Calle 75 Línea Tibitoc Casablanca

Visita tuneladora Av Boyacá Calle 39s Línea Tibitoc Casalblanca

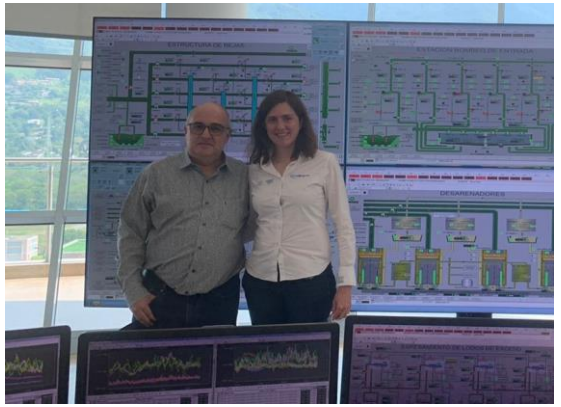
Visita Planta PAVCO











Reconocimiento de buenas prácticas en sostenibilidad

#SOMOS agua

A partir de las actividades que ejecutan las áreas:

- Premio de Comunicación Responsable en Iberoamérica de la Fundación Corresponsables y Observatorio de la Comunicación Responsable ObservaRSE en la categoría **"A la mejor campaña en redes sociales" *con la iniciativa: Que llueva conciencia.***
- Finalistas en el Premio de Comunicación Responsable en Iberoamérica de la Fundación Corresponsables y Observatorio de la Comunicación Responsable ObservaRSE en la categoría "***Al mejor video corporativo o audiovisual" con la iniciativa: Serie web Somos Agua - Capítulo 2 Río Bogotá.***
- Ganador en las Buenas prácticas 2021 del Cuarto Congreso Global de WOPs (Water Operator's Partnerships) del GWOPA/UN-Habitat (UN-Habitat's Global Water Operator's Partnerships Alliance) en la categoría Gender Inclusion in Water Utilities and Wop's con la **iniciativa Entornos verdes y seguros para las mujeres.**

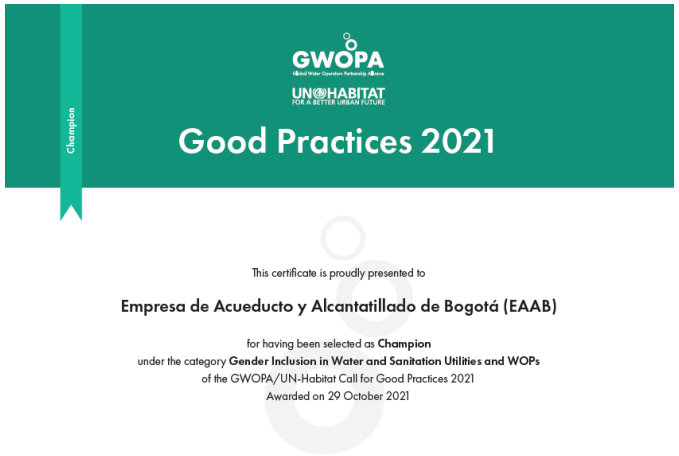
Reconocimientos Internacionales 2021

QUE LLUEVA CONCIENCIA

somos agua







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

RECONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD

#SOMOS agua

A partir de las actividades que ejecutan las áreas:

Reconocimientos Nacionales 2021

Premio - Pacto Global, buenas prácticas

"Entornos verdes y seguros para las mujeres"

ODS 5: Igualdad de género y empoderamiento de la mujer, con la ejecución de obras integrales como la recuperación del Humedal de La Vaca y el corredor ecológico Tunjuelo-Chiguaza.

Premio - Pacto Global, buenas prácticas

"A la Vereda Chorrillos llegó el agua para la vida"

ODS 6:"Agua y Saneamiento" Cerramos las brechas en el acceso al agua potable y saneamiento básico de 194 hogares rurales de la Vereda Chorrillos con la construcción de 10,7 kilómetros de redes de acueducto y 5,3 de alcantarillado sanitario.

Premio - Pacto Global, buenas prácticas

"Manejo eficiente de lodos del alcantarillado para disminuir nuestra huella de carbono"

ODS: 13 "Acción por el clima". En el 2020 se desarrolló un prototipo de cribado de lodos mediante la instalación de paneles solares para usar energía limpia, haciéndolo energéticamente sostenible.

Reconocimiento Distrital 2021

Reconocimiento de la Secretaría Distrital de Ambiente por la buena práctica ***"Con la factura virtual, somos agua que cuida el medio ambiente"*** en el programa consumo sostenible en el IV concurso de buenas prácticas ambientales.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



Balance de Gestión Secretaría General 2021

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

MPFD0801F07-04

MEJORES PRÁCTICAS CONTRACTUALES

#SOMOS agua

Resolución No. 1044 de 2021.

Incorpora: (i) procesos antes excluidos (compra de energía no regulada, venta de agua en bloque) y (ii) estudio de sector (requisitos habilitantes y ponderables acordes al sector con garantía de calidad y precio).

Precisa: (i) concepto de conflicto de interés y no aceptación de ofertas de quienes estén en alguna situación que atente contra el Código de Integridad o el Compromiso Anticorrupción y Fraude. (ii) el alcance de las cláusulas excepcionales, la utilización de MASC y las modificaciones contractuales (suspensiones, cesiones y cesiones de derechos económicos).

Implementa: (i) un sorteo previo en la invitación pública simplificada; (ii) la posibilidad de reconformar la lista del orden de elegibilidad; (ii) elimina el segundo comité evaluador.

PROCEDIMIENTOS



13 2

MANUALES IFU



7 5

INSTRUCTIVOS



4 11

FORMATOS



166 58

Modificación en las condiciones y términos

Desconcentración de contratistas. Una persona natural o jurídica, por si misma o como integrante de una figura asociativa, no puede contar con más de 4 contratos en ejecución, a efectos de garantizar capacidad de ejecución.

Robustecer la seriedad de las ofertas presentadas a través de indicadores de capacidad de contratación y financieros.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MEJORES PRÁCTICAS CONTRACTUALES

#SOMOS agua

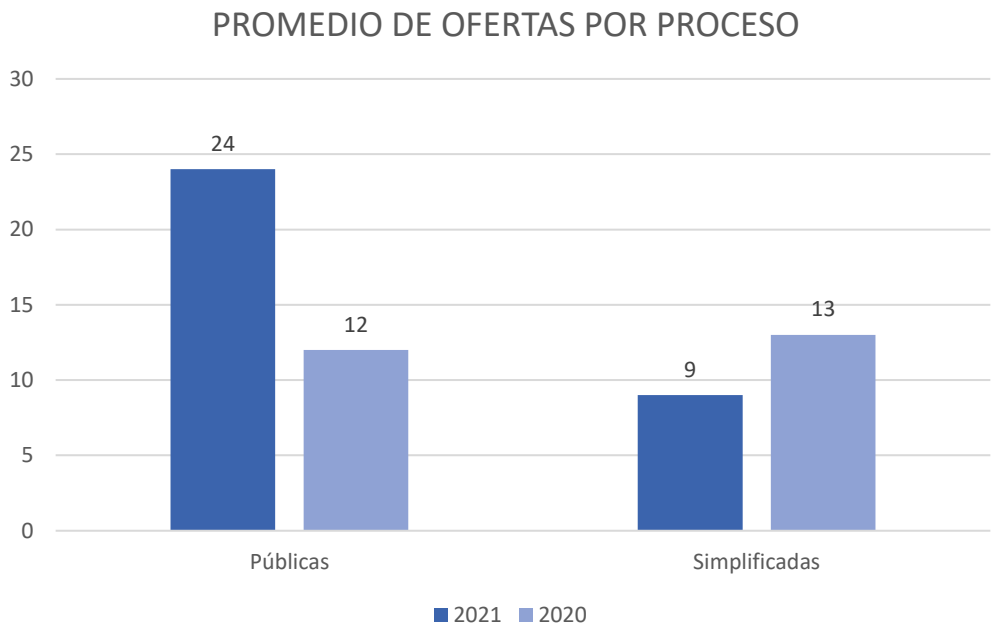
$1.239.874 millones

CONTRATADO
$870.186 m

PROCESOS EN CURSO
$369.688 m

Se han gestionado 1614 solicitudes de contratación.

401 contratistas no habían tenido vínculo anterior con la Empresa (104 son personas jurídicas). 5% más que el año 2020.

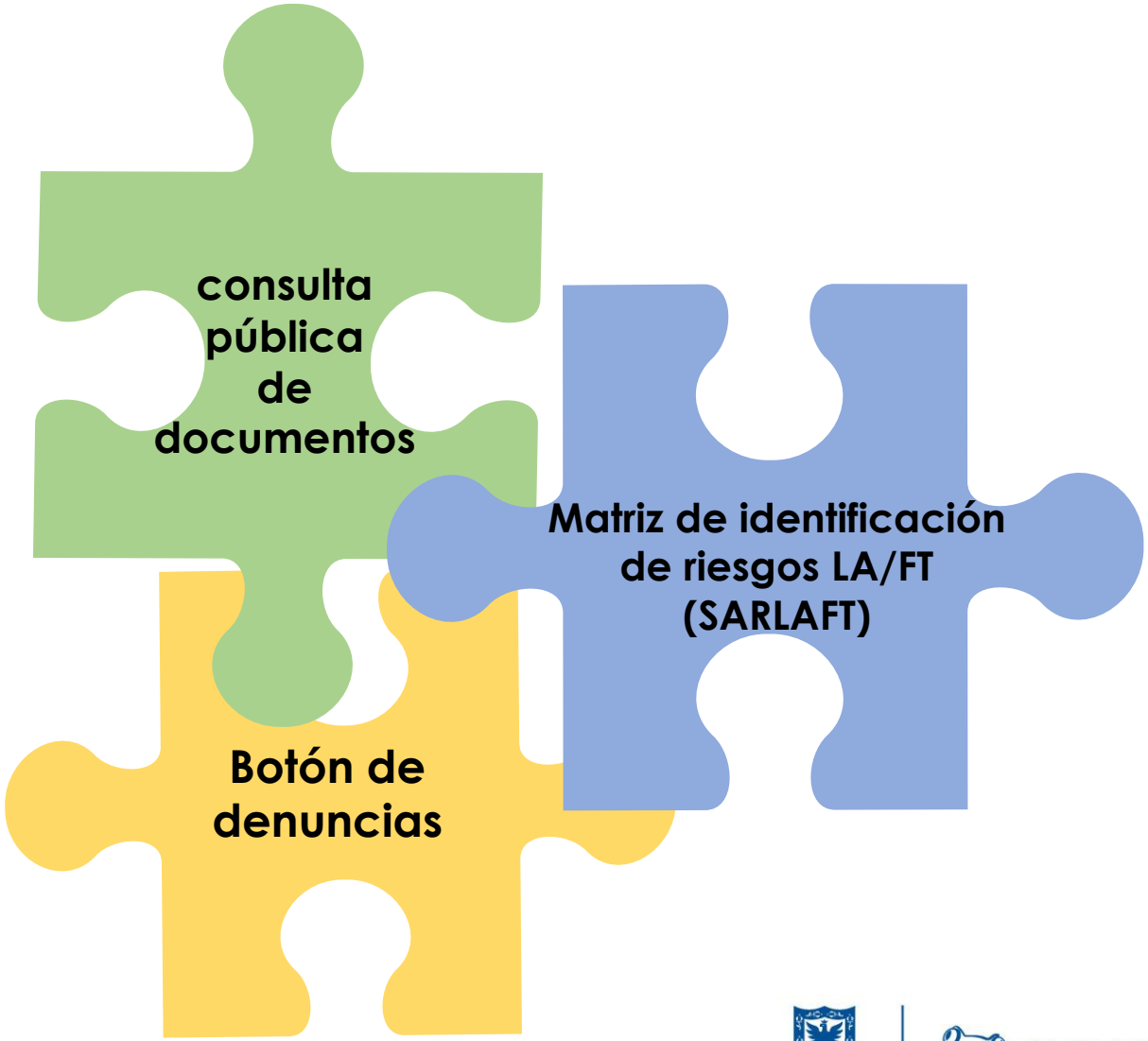


En 2021 se duplicó el número promedio de ofertas recibidas respecto a 2020.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA

#SOMOS agua



Matriz de Riesgo SARLAFT: Prevenir y combatir situaciones de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Conocer el beneficiario real de cada una de sus contrataciones aumentando el índice y la percepción de transparencia.

Botón de denuncia: Creación y entrada en funcionamiento del botón visible de denuncia con enlace directo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Permite centralizar el reporte de presuntos actos de corrupción y existencia de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de interés.

Publicación de actos administrativos: en el sistema integrado de información jurídica distrital LEGALBOG y habilitación de la sección Consulta Pública de Documentos en la página Web institucional.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MEJOR USO DE LOS RECURSOS

#SOMOS agua

Ahorros en la etapa de estructuración de presupuestos por **$26 mil millones** y en procesos de contratación por el orden de **$104 mil millones.**

En temas de seguridad. Ampliación de un **25%** de la estructura de seguridad electrónica con la integración del COA con la implementación de un sistema de CCTV, de controles de acceso de más de 120 equipos y software para alertas de intrusión. No se reportan pérdidas o afectaciones a las instalaciones y ni al patrimonio de la Empresa.

Pese al ciclo de endurecimiento del mercado (seguros y reaseguros), la EAAB mantiene su robusta condición de coberturas logrando ahorros superiores a **$2.100 millones**, recuperando pérdidas superiores a **$3.500 millones**. Factores de éxito: participación del asegurador como medio de pago e identificación temprana de riesgos por parte de los corredores de riesgos.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



Balance de Gestión Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa 2021

MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
Selección, Bienestar y Desarrollo

#SOMOS agua

Logros:

- ✓ Redujimos el número de vacantes de la planta de personal para un total de 73 vacantes de 3284 cargos, menor cifra histórica.
- ✓ Reactivamos el programa Fin de Semana en Familia, con la participación de 377 trabajadores con sus familias, para un total de 1.060 beneficiarios.
- ✓ Pusimos en funcionamiento la plataforma para emprendimiento (Espacio en Sharepoint) en la cual participaron 28 familias de la EAAB-ESP, exponiendo sus productos.
- ✓ Realizamos 35 cafés del conocimiento para identificar y transferir conocimiento a 600 trabajadores con cargos administrativos, y elaboramos 320 matrices de conocimiento para el entrenamiento en los puestos de trabajo.
- ✓ Desarrollamos el primer curso teórico práctico de Lectura y Revisiones Internas, con el apoyo de la Gerencia de Zona 2 y la Oficina de Comunicaciones, para capacitar a 400 trabajadores.
- ✓ Realizamos 76 jornadas de sensibilización del Código de Integridad con la participación de 1.670 colaboradores, un concurso de cuento o video para los alumnos del Colegio Ramón B. Jimeno sobre integridad, un concurso dirigido a los servidores públicos de la Empresa sobre qué saben de Integridad, así como la designación de 34 gestores de integridad, para fortalecer la apropiación de la cultura corporativa basada en principios y valores.
- ✓ Logramos un Retorno gradual y seguro a clases presenciales en el Colegio Ramón B Jimeno.
- ✓ Firmamos el pacto del sector hábitat por el Teletrabajo con el Distrito; a la fecha contamos con 28 teletrabajadores y 105 en proceso.
- ✓ Adjudicamos el 100% del presupuesto del Fondo de Vivienda, beneficiando 588 trabajadores y sus familias (255 primera vez, 146 segunda vez y 187 tercera vez).
- ✓ Ampliamos el número de trabajadores que pueden hacer uso del auxilio de guardería, llegando a 702 beneficiarios, con la modificación de las Resoluciones 920 y 921 de 2016, suprimiendo el requisito del Registro de Educación Inicial- REI.







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Capacitación, Salud, Compensaciones

#SOMOS agua

Logros:

- ✓ Realizamos 52 eventos de capacitación con 5.354 asistencias buscando que todos los trabajadores participen mínimo en un evento.
- ✓ Gestionamos la suscripción del nuevo contrato del plan de salud, con mejores condiciones, beneficiando a 13.205 trabajadores, pensionados y beneficiarios de los planes, así como la apertura de un punto de dispensación de medicamentos exclusivo para Acueducto, con mejores instalaciones.
- ✓ Entregamos de 109.810 elementos de protección personal respiratoria, guantes, y monogafas para la contención del Covid-19 en la Empresa.
- ✓ Gestionamos la instalación de un punto de vacunación en CORFERIAS, para agilizar el proceso de vacunación contra el COVID 19, contando hoy con el 90% de trabajadores vacunados.
- ✓ Entregamos de 5.448 kits de riesgo biológico a inspectores de las zonas operativas y facilitadores de SST para ser distribuidos entre los trabajadores y entrega de 311 Botiquines de Primeros Auxilios en la empresa.
- ✓ Actualizamos de las fichas y manuales de dotación y de elementos de protección personal, para garantizar mayor protección a los trabajadores en desarrollo de sus funciones.
- ✓ Implementamos controles manuales y automáticos al proceso de nómina regular para ser más efectivos, lo que redundó en el bienestar de los colaboradores de la Empresa, con pagos a tiempo y de manera exacta.
- ✓ Ejecutamos el plan de trabajo interdisciplinario con la DIAN para realizar la transmisión de nómina electrónica, en los meses de septiembre y octubre.
- ✓ Logramos que los pagos del 100% de nuestros pensionados, se realicen de manera virtual.











ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Servicios Administrativos

#SOMOS agua

Avances:

- Diseñamos la Nueva Sede de Laboratorios donde esta ubicado el Centro de Control de Modelia, laboratorios de suelos, materiales, medidores, aguas e Hidrología, área total de 6.498 m2.
- Ejecutamos la Fase 1 del proyecto "Zonas de trabajo colaborativo", serán espacios de trabajo para ser utilizados por los servidores públicos, se adecuaran inicialmente 5 espacios, 3 en la Central de operaciones, 1 en el COA y 1 Santa Lucia, con capacidad para 166 trabajadores.
- Diseñamos los siguientes proyectos: i)mejoramiento de accesibilidad en los puntos de atención para personas en condición de discapacidad, ii)modernización Sede de la Zona 4, iii) modernización del Centro Médico, iv) construcción casas guardabosques, v) mejoramiento en vías, parqueaderos y espacios para mejorar la movilidad en las centrales de la Empresa y vi) efectuar la intervención del sistema contraincendios en 5 sedes administrativas.

Logros:

- ✓ La Secretaria Distrital de Movilidad otorgó la Certificación de 4 ciclo parqueaderos con sello de oro. (COA, Central de Operaciones, Santa Lucia y Usaquén).
- ✓ Modernizamos las instalaciones del almacén central, sindicato, laboratorios, obras civiles, comercial, edificio ECO, cabañas, Apoyo comercial Zona 2 y Zona 5, puntos de atención Zona 3 y corporativo, Edificio de Investigaciones Disciplinarias, Casino Central de Operaciones, Colegio Ramon B. Jimeno y Tesorería.
- ✓ Mejoramos y modernizamos de 8 espacios deportivos en las Plantas Wiesner, Tibitoc, Vitelma y El Dorado, Central de Operaciones, Centro Operativo del Agua COA, Santa Lucia y en el Colegio Ramon B Jimeno.
- ✓ Actualizamos la historia institucional de la EAAB ESP desde 1914 al 2013, a nivel documental e implementamos las tablas de retención documental.
- ✓ Reglamentamos e implementamos de la firma en los documentos electrónicos de la Empresa.







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



Balance de Gestión Gerencia Corporativa Financiera 2021

MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

CULTURA DIGITAL SOMOS AGUA

#SOMOS agua

1. Nuevas opciones para el pago de la factura: APP y billeteras móviles

La Empresa habilitó el pago de la factura a través de su App y de 5 billeteras móviles.



APP IOS y Android

Billetera móvil Banco Caja Social

Billetera móvil Puntored

Billetera móvil Scotiabank Colpatria

Estas opciones permiten el pago desde donde el usuario se encuentre, sin desplazamientos ni filas, sin necesidad de tener una cuenta bancaria, y de forma segura y rápida!

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

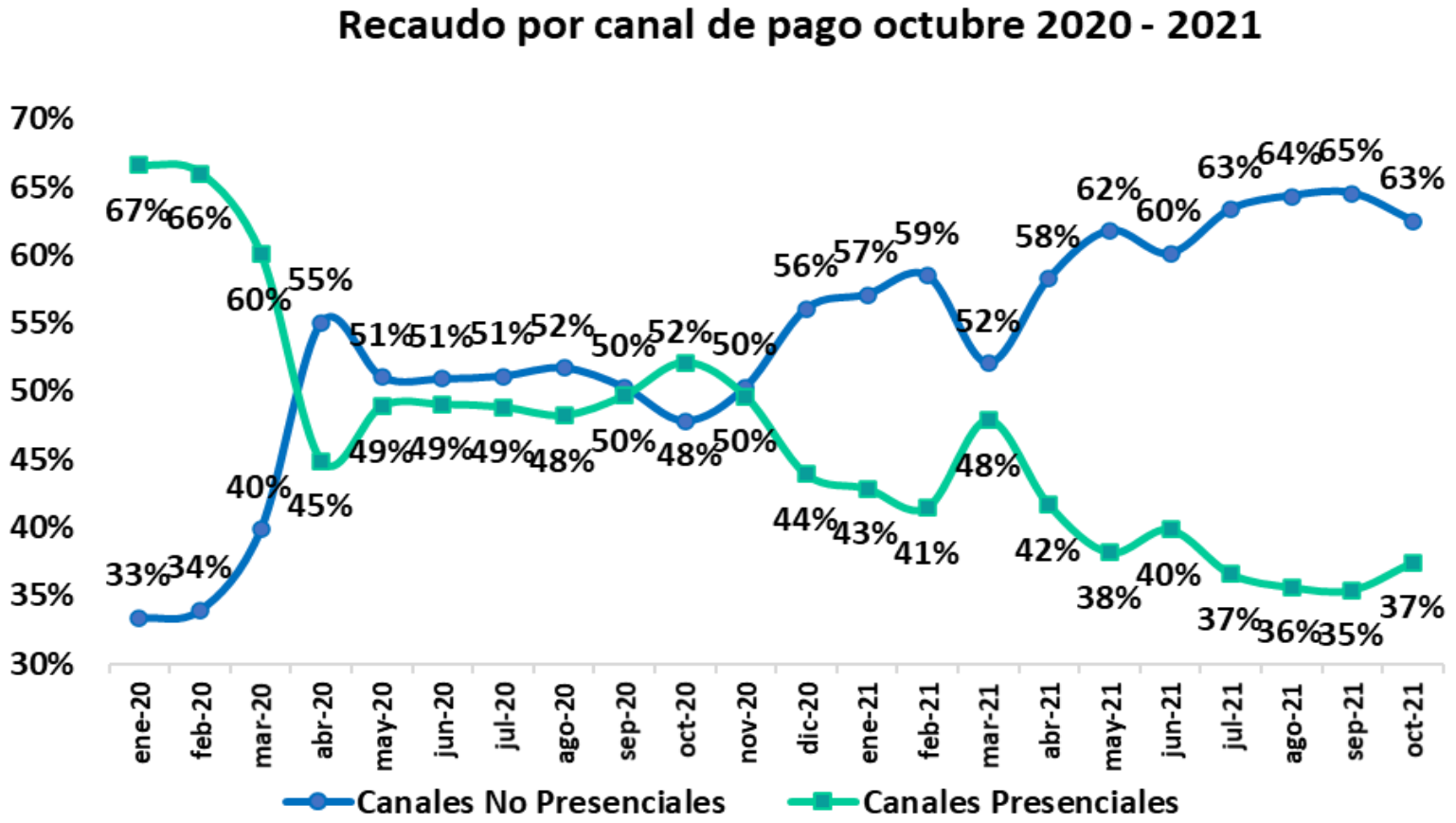
CULTURA DIGITAL SOMOS AGUA

#SOMOS agua

Cada vez más usuarios hacen su pago de forma digital

Gracias a la factura virtual y a las nuevas opciones de pago, en octubre **630 mil usuarios realizaron su pago de forma virtual**.

De éstos, **205 mil usuarios utilizaron el botón PSE.**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

CULTURA DIGITAL SOMOS AGUA

#SOMOS agua

2. Atención Virtual para facilitar a los usuarios ponerse al día

127.683 solicitudes atendidas por correo electrónico durante 2021: **420 diarias**

- Acuerdos de Pago 28%
- Información 10%
- Cuotas de Financiación 8%
- Estados de Cuenta 8%
- Abonos a Deuda 4%
- Otros 42%

Cafés virtuales con los usuarios.

Gracias a la atención virtual se ha logrado la celebración de **33.601** acuerdos de pago por **$60.740** millones (enero a octubre).



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PRESUPUESTO MEJOR ORGANIZADO

#SOMOS agua

La empresa propuso y logró la aprobación del Decreto 191 de 2021, por parte de la Alcaldía. Gracias a este decreto:

- ✓ El CONFIS delegó en la Junta Directiva la aprobación y modificación del presupuesto de la empresa, así como la aprobación de vigencias futuras, con un ahorro significativo en los tiempos y trámites de aprobación, **que permiten agilizar la ejecución del presupuesto**.
- ✓ Es posible reprogramar vigencias futuras y solicitar vigencias futuras para contratos en ejecución. Esto permite que el presupuesto de la empresa **refleje adecuadamente la ejecución de las grandes obras**.
- ✓ Durante el segundo semestre se reprogramaron 13 vigencias futuras por valor de $610.562 millones y se solicitaron vigencias futuras por valor de $579 millones en 3 contratos en ejecución. Estos recursos ya no figurarán como cuentas por pagar, sino **como presupuesto de las vigencias en que se tiene prevista su ejecución**.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



Balance de Gestión Gerencia Servicio al Cliente 2021

MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

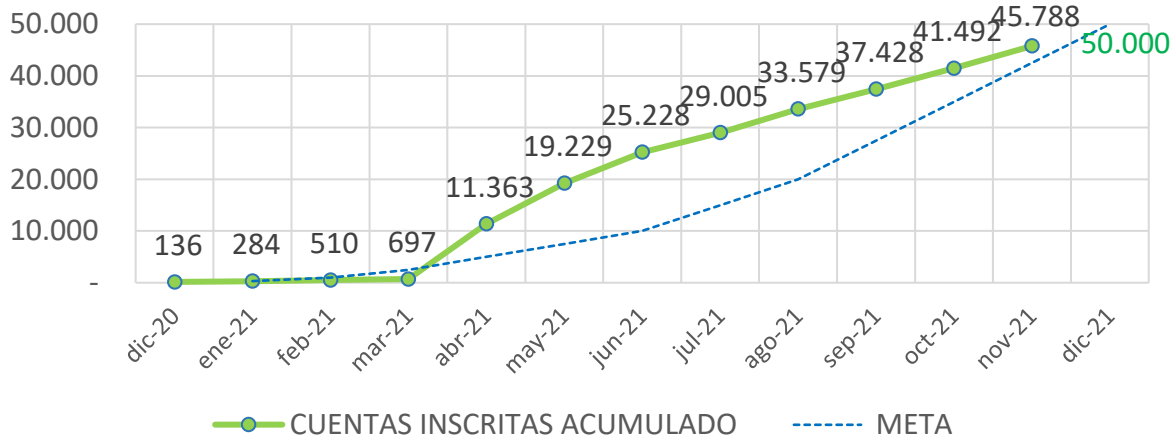
acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

FACTURACIÓN VIRTUAL

Ahorro, eficiencia y cuidado del medio ambiente

#SOMOS agua



45.788 inscritos con corte al 24 Nov/2021, 108% cumplimiento de la meta a la fecha.

Con el número de cuentas inscritas a la fecha, se elimina el uso de 275.000 hojas de papel/año, equivalentes eliminar 1,8 toneladas de CO2 del medio ambiente cada año.

27 clientes corporativos con múltiples predios, han optimizando su gestión de pagaduría.

Los que mayor número de cuentas han inscrito:

CLIENTE CORPORATIVO	CUENTAS
Secretaria de Educación	768
Sec. Integración Social	434
Colsubsidio	271
Grupo Éxito	233
Sec. Seguridad y Convivencia	203
Instituto Recreación y Deporte	99
Creppes & Waffles	77



PROYECTO GANADOR

del IV Concurso Distrital de Buenas Prácticas Ambientales Categoría Consumo Sostenible

Fuente: DAC

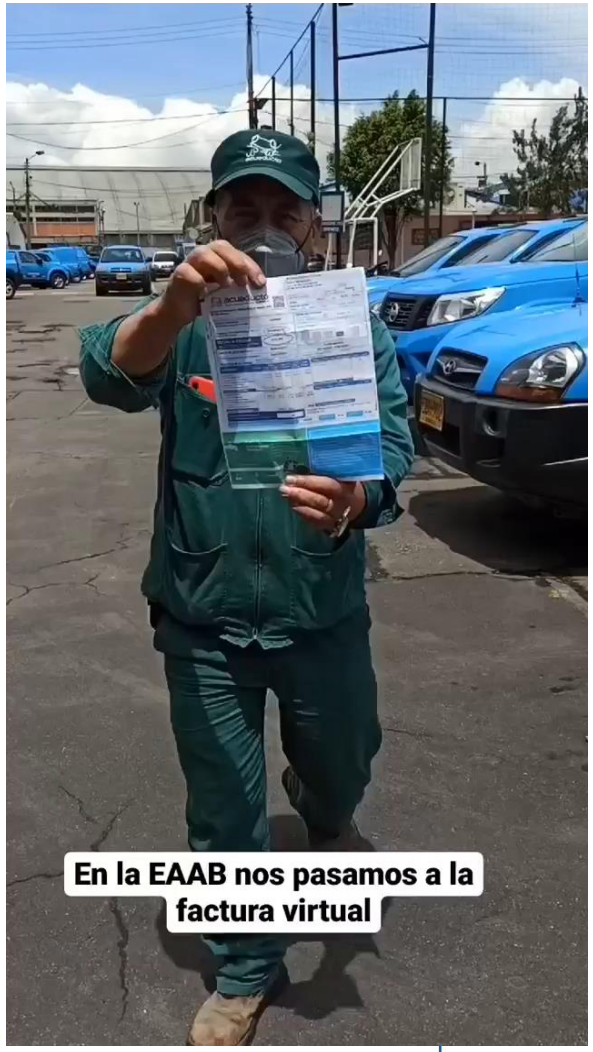
MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

FACTURACIÓN VIRTUAL

Ahorro, eficiencia y cuidado del medio ambiente.

#SOMOS agua



ESTÁS INSCRITO EN FACTURA VIRTUAL

Fuente: DAC

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

NUEVOS CANALES DE AUTOGESTIÓN
Digitalización e inteligencia artificial

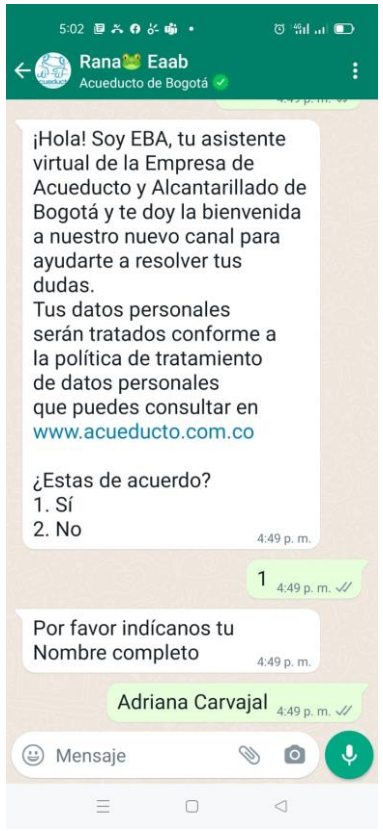
#SOMOS agua

Chatbot en el portal



- Lanzamiento en Sep/2021
- 13.841 contactos efectuados.
- Curva de aprendizaje constante, según análisis de las solicitudes mas recurrentes de los usuarios.

Chatbot en Whastapp



304 361 5181

- Publicado en la web en Nov/2021
- 15.000 contactos efectuados.

Kioskos



- El cliente puede autogestionar sus trámites, evitando fila y agilizando la atención.
- Instalado el primero de 5.
- Pionero en Punto de Atención Zona 3 Centro Nariño.
- Scaner, impresora, touch screen, parlante.

Fuente: DAC

MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EL DESARROLLO DE LOS NUEVOS PROYECTOS DE TRANSPORTE MASIVO EN LA CIUDAD REGIÓN

#SOMOS agua

RESOLUCIÓN N° 0886 SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO

"Por la cual se adopta el reglamento de Intervenciones en la Infraestructura de la EAAB-ESP para el desarrollo de sistemas de transporte público masivo en la ciudad de Bogotá y Municipios colindantes".







BENEFICIOS

- Nuevos Ingresos para la Empresa.
- Cumplimiento de las normas técnicas de la EAAB-ESP
- Asegurar parámetros de prestación del servicio.

Expedida el 29 de septiembre de 2021

Fuente: GCSC

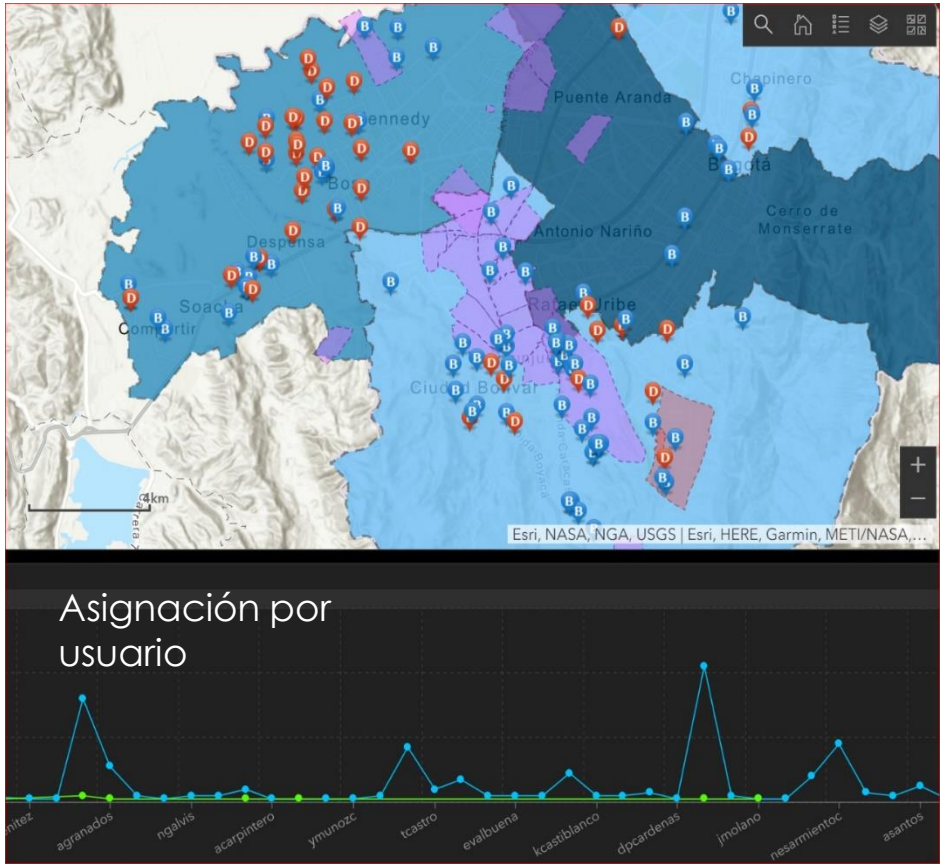
MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

FORTALECIMIENTO USO DE PLATAFORMAS

#SOMOS agua

Implementación SGO



A. Actividades Call Center (Implementación = 100%)

B. Programación de Actividades de Verificación. (Implementación = 100%)

C. Programación de Actividades y Gestión de Boletines de Alcantarillado. (Implementación = 100%)

D. Programación de Actividades y Gestión de Boletines de Acueducto. (Implementación = 84%)

E. Gestión de Mantenimiento de Canales, Quebradas, Estructuras y Sumideros (En proceso)

F. Gestión de la Recuperación de Espacio Público (Se inicio la implementación).

G. Gestión de Búsqueda Sistemática de Fugas (En Proceso)

Fuente: Zona 3

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MEJORAMIENTO AURORA

#SOMOS agua



Gestión de actividades comerciales en terreno a través de Aurora año 2021

Lecturas	12'723.926
Revisiones internas	449.254
Viabilidades	9.078
Susp/Reinst/Tapon.	11.925

1. Permite el enrutamiento óptimo con la georreferenciación de predio en tiempo real.

2. El poder registrar la fotografía de la lectura en el medidor ha mejorado los tiempos, generando mayor rapidez en la gestión diaria.

3. Permite Monitorear y controlar la recuperación de anomalías de lectura, lo que facilita consultar y gestionar la recuperación de las mismas.

Fuente: Zona 2

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

FORTALECIMIENTO DEL USO DE TECNOLOGÍA SIN ZANJA EN LAS OBRAS DE A y A.

#SOMOS agua

10,5 km

de construcción y renovación
redes de acueducto y alcantarillado
con tecnología sin zanja.



INVERSIÓN 2021

$126.473 Millones

Comprometida en la
vigencia a corte
0ctubre/2021



Perforación Horizontal Dirigida - PHD

CIPP

Pipe Bursting

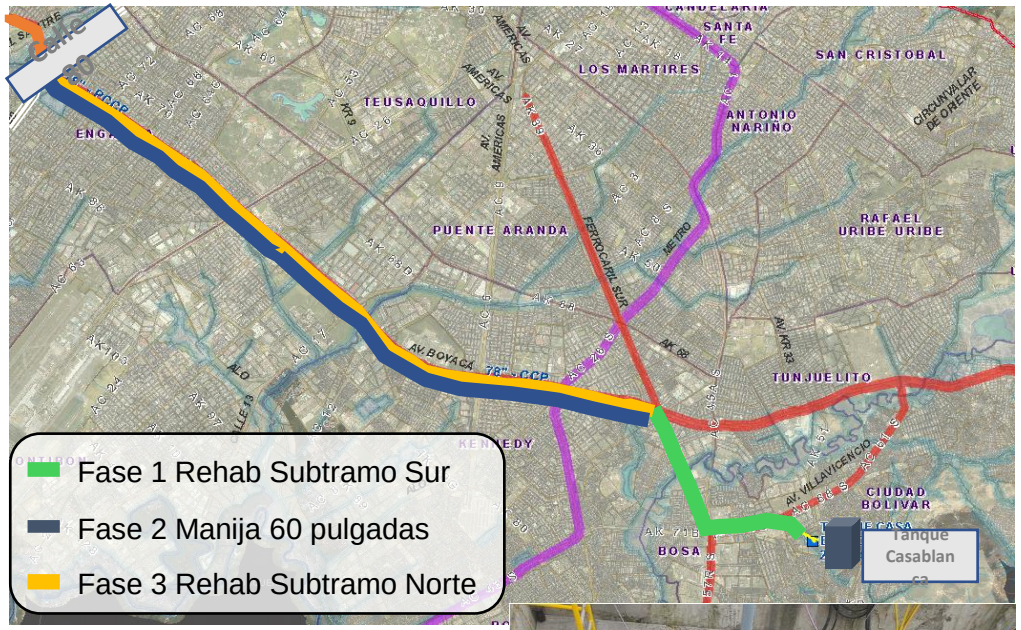
Fuente: Zonas

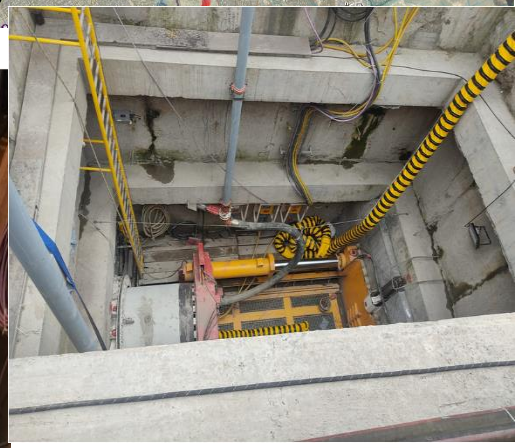
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ


#SOMOS agua
Balance de Gestión Gerencia Corporativa Sistema Maestro 2021
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
BOGOTÁ
MPFD0801F07-04

LÍNEA MATRIZ TIBITOC - CASABLANCA (TRAMO SUR Y MANIJA)

#SOMOS agua







Descripción:

Construcción de las dos primeras Fases Rehabilitación Tramo 3 Tibitoc – Casablanca. **Fase 1 Subtramo Sur:** Construcción de una camisa de acero dentro de la tubería existente en los último tramo de 4,0 km a la llegada al Tanque Casablanca; **Fase 2:** Construcción de la Manija de 60": Instalación de una tubería de 60" de diámetro y longitud de 12.4 km en la Av. Boyacá entre la Cll 80 y la Av. Ferrocarril del Sur, el 70% se ejecutará con microtunelería, y el 30% con zanja abierta. Ejecutado este proyecto se atenderá el suministro de agua a la zona occidental de Bogotá, mientras se ejecuta la fase siguiente: instalar una tubería de 72" dentro de la existente de 78", que ha presentado problemas de roturas con fallas catastróficas.

Estado del proyecto:

Fase 1 y Fase 2 en ejecución: En Fase 1 en ejecución 1,7 km instalados que corresponde a la etapa 1 del Subtramo Autopista Sur – Tanque Casablanca. En Fase 2, 248m de tubería hincada entre PL1 (Cl 75A) y PS1 (Cl 80) e hincado de la tuneladora y tubo "0"(3ml) en Frente Sur entre PL10 (Cll 37S) y PS10 (Cll 31S), 4 pozos para hincad construidos y dos pozos en construcción frente norte y sur.

3.000.000
Beneficiados

$339.363 millones
Obra Manija: $262.616 millones
Int Manija: $ 12.893 millones
Obra Subtramo Sur: $61.118
Int. Subtramo sur: $2.736
Inversión

76 % Subtramo Sur. 4,41 % Manija
Ejecución física

53 % Subtramo Sur. 0% Manija
Ejecución financiera

4.042
ED: 2.361
EI: 1.681
Empleos

Meta 2020
Acta de inicio de contrato. Fabricación microtuneladoras, valvulas y accesorios, apropiación de diseños.

Meta 2021
Recibo de los elementos fabricados. Hincado de 800 m de tubería entre frentes norte y sur.
Subtramo Sur: Instalación Manija Etapa 1

Meta 2022
Interconexión 4 (1 de Mayo) – Fin Manija, Tramo Inicio Manija – Int. 1 (Calle 66A), Tramo Int. 2 (Calle 22A) - Tramo Int. 3 y Tramo Int. 3 (Av. Américas) y – Int. 4.
Subtramo Sur: Terminación de la rehabilitación de 4,0 km

Meta 2023
Tramo Interconexión 1 (Calle 66A) - Interconexión 2 (Calle 22)
y frente2 zanja abierta (Calle 15- Calle 23)
Contratación de Tramo 3

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

ESTACIÓN ELEVADORA DE CANOAS

#SOMOS agua



Descripción: Diseño detallado, construcción y puesta en marcha de la infraestructura que permitirá elevar las aguas sanitarias que son transportadas a profundidad por los interceptores Fucha – Tunjuelo y Tunjuelo – Canoas, para su posterior tratamiento en la futura PTAR Canoas.

Proyecto que su vez permitirá poner las aguas en el Embalse del Muña para la generación de energía eléctrica. La operación de esta Estación estará a cargo de EMGESA.

Fuente de financiación: Recursos CAR, FNR, MVCT, EMGESA, Y EAAB-ESP

Estado del proyecto:
Diseños: Se encuentran aprobados los diseños al 99,9%,
Obra: Se ejecutaron las obras preliminares, y se están adelantando las obras de los pozos de bombeo, cribado y estructuras conexas.

7.322.742
Beneficiados

$372.004 millones
Obra: $351.957 millones
Int. 20.045 millones
Inversión

Diseños: 99,9%
En revisión de interventoría
Obra: 44,03%
Ejecución física

44,01 %
Ejecución financiera

4.431
ED: 2.588
EI: 1.843
Empleos

Marzo 2019
Inicio de ejecución

Finalización Construcción pazo de bombeo
Nov 2021

Marzo 2022
Sistema electromecánico

Puesta en marcha y funcionamiento EEARC
Mayo 2022

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OPTIMIZACIÓN PTAP TIBITOC

#SOMOS agua



Descripción: 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.

Con estas obras se aumenta la oferta de agua potable en 1.5 m3/s y la capacidad de tratamiento pasa de 8m3/s a 10.5 m3/s con picos de 12 m3/s

Estado del proyecto:
El contrato presenta un avance físico del 14% y financiero del 11%. Se han adelantado actividades en los siguientes frentes: Estaciones de monitoreo de calidad de agua cruda, Compuertas El Espino, Bocatoma Norte 1 (Antigua), Bocatoma Aposentos (Bajo Teusacá), Alcantarillado Sanitario, PTAR de aguas residuales domésticas, Alcantarillado Pluvial, Floculadores y Sedimentadores Trenes de tratamiento 6 y 7, Filtros 10, 12, 14 y 16 y Sistema de Tratamiento de Lodos (aguas residuales industriales).

4.180.279
Beneficiados

$210.052 millones
Obra: $200.046 millones
Int: $10.006 millones
Inversión

3.055
ED: 1.784
EI: 1.271
Empleos

Meta 2021
Inicio obra 17/02/21 y avanzar en 15% del contrato

Meta 2022
Entrega de 2 trenes de 1,5m3/s cada uno

Meta 2023
Entrega de 5 trenes de 1,5m3/s cada uno. Terminación del contrato

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ



#SOMOS agua

Balance de Gestión Gerencia Corporativa Ambiental 2021

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

MPFD0801F07-04

GESTIÓN ESTRUCTURA ECOLÓGICA PRINCIPAL

#SOMOS agua

Plantaciones en zonas de rondas, protección de humedales, adquisición de predios de importancia estratégica ambiental.

1. Al 12 de noviembre se han plantado 18.576 individuos.
2. En el 2021 realizó la ampliación de espejos de agua de 16,2 ha en humedales.
3. Realizamos un diagnóstico de caudal ecológico para el Humedal Tibanica
4. Se han recogido 2.270 m3 de residuos sólidos en los humedales del Distrito Capital
5. Hemos instalado 908 metros cuadrados de cerramiento definitivo en áreas estratégicas para la protección de humedales
6. Publicación del libro Aves de los humedales urbanos de Bogotá con Aguas de Bogotá.
7. Se han adquirido para conservación 552,96 ha en 2021



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GESTIÓN VERTIMIENTOS

#SOMOS agua

Corrección de conexiones erradas.

1. A octubre 2021 se han corregido 398 conexiones erradas.
2. Contratos en ejecución 2021 por 47.680 millones
3. Mapa de conexiones erradas, Estado actual de las conexiones erradas, Estado de conexiones erradas en humedales y avance anual, disponibles en la página web







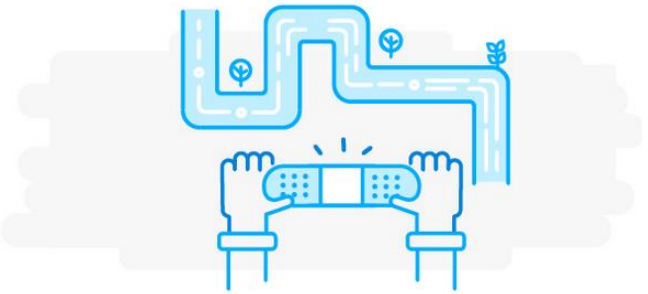
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GESTIÓN VERTIMIENTOS

#SOMOS agua

Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

1. Se realizó la rehabilitación de las estructuras de alivio RSA-T2-0142, RSA-T3-0080, RSA-T3- 0210 y se construyó la estructura de separación de caudales RTU-T2-0070.
2. Se terminó construcción interceptor zona franca.
3. Se culminaron las obras en Soacha de la Estación Elevadora Bosatama.
4. Se terminó la construcción del Interceptor Tunjuelo Canoas-ITC. (Estructura de empalme con el túnel de emergencia y estructura de descarga)
5. Se finalizó la conexión del túnel de emergencia y estructura de descarga
6. Se presentó la Modificación de los cronogramas del PSMV a la SDA
7. Se encuentran en maduración los proyectos para la ejecución de tres obras asociadas a los puntos RFU-T3-0360, RSA-T2-0141, RTU-T4-0230 en el año 2022 que eliminaran agua residual a las cuencas Fucha, Salitre y Tunjuelo.
8. Se realizan los informes a las autoridades ambientales demostrando el cumplimiento de las obligaciones de los planes de Saneamiento y manejo de vertimientos
9. Se ejecutarán obras para la eliminación de 27 puntos de vertimientos a cuerpos de agua.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

APROPIACIÓN COMUNIDAD ECOSISTEMAS ESTRATÉGICOS

#SOMOS agua

1. Se firmaron dos convenios interadministrativos para la operacionalización de la meta, convenio SDA 20211323 entre el JBB, IDT, IDRD, SDA y la EAAB y el convenio 309 de 2021 con el IDT para la transferencia de más de 300 millones de pesos para el diseño e instalación de señalética en los senderos priorizados (5 senderos).
2. Formulación y radicación ante la CAR del Plan de Recreación Pasiva de los caminos San Francisco Vicachá y Santa Ana – La Aguadora, del camino Guadalupe – Aguanoso, de los caminos Kilómetro 11 y 12 Quebradas.
3. Se han realizado 35 espacios de socialización, incluyendo uno de carácter masivo con más de 90 participantes.
4. Se encuentran en proceso de adecuación 3 senderos: El Zuque (estudios de diseño), Interconexión Quebrada La Vieja-El Verjón (adquisición de predios colindantes), El Delirio (construcción de puentes).
5. En 2022 se busca priorizar la apertura de 5 senderos más: KM 11, 12 Quebradas, Interconexión Quebrada La Vieja, Aguadora - La Serranía y El Delirio.









ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ


#SOMOS agua
Balance de Gestión
Gerencia Tecnología 2021
MPFD0801F07-04
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
BOGOTÁ

MODERNIZACIÓN DE PROCESOS EMPRESARIALES Y CERO PAPEL

#SOMOS agua

Modernización de procesos empresariales y cero papel: Firma digital, gestión documental electrónico, pago electrónico, recibo digital de la factura , nomina electrónica .

Avances:

- Factura virtual (100%)
- Aplicación móvil EAAB (100%) con funcionalidades de: copia de factura, pago por PSE, boletines informativos, PQRS, puntos de atención.
- Firma digital 100%
- Sistema de gestión del documento electrónico y archivo - SGDEA

Pago por PSE y billeteras digitales

Billetera móvil Banco Caja Social

Billetera móvil Puntored

Billetera móvil Colpatria

Logros:

- 44.875 inscritos en factura virtual (22-nov-21)
- 15.553 descargas de la aplicación móvil (22-nov-21)
- Contratación de la plataforma de Firma Digital.
- Autenticidad de los documentos con alcance legal durante la emergencia sanitaria del Covid 19.
- Implementación de la automatización del proceso nómina electrónica

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA

#SOMOS agua

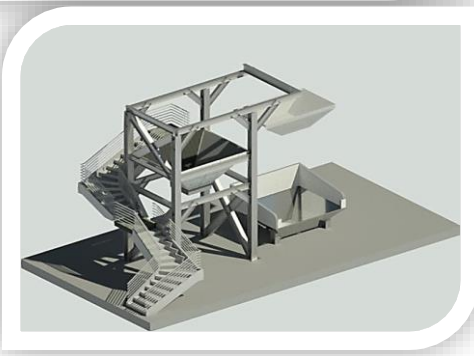
Modernización tecnológica estaciones de agua potable y residual, maquinaria especializada, equipos de laboratorio y cribado de lodos



Logros:

- Renovación de equipos electromecánicos y de control.
- Equipos actualizados y con mejor eficiencia mecánica y energética
  - Modernizaciones realizadas: 4 estaciones
  - Proyectos madurados: 19 estaciones
  - Proyectos en etapa de diseño: 10 estaciones
- Renovación de 6 equipos presión- succión
- Actualización de 6 equipos CCTV
- Adquisición 24 equipos de análisis fisicoquímicos y microbiológicos
- Actualización de 5 bancos gravimétricos.
- Actualización de 4 bancos volumétricos.
- Construcción prototipo cribado de lodos con los siguientes beneficios:
  - ✓ Optimización acción operativa de remoción de lodos de alcantarillado-
  - ✓ Disminución de tiempos de desplazamiento de los equipos presión succión.
  - ✓ Ahorro en gastos de operación y vigilancia.





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

TELEMETRÍA PARA GRANDES CONSUMIDORES Y ESTACIONES HIDROMETEREOLÓGICAS

#SOMOS agua

Telemetría para grandes consumidores

Avance: Estructuración y maduración del proyecto, definición de TDR y publicación de la licitación pública en la página Web de la EAAB-ESP.

Beneficios:

- ✓ Mejora en la precisión de los equipos de medición para facturación de agua de los usuarios denominados grandes consumidores y clientes preferenciales.
- ✓ Monitoreo constante y alertas tempranas en caso de manipulación de medidor o consumos atípicos.
- ✓ Optimización de los procesos de facturación dentro de la EAAB-ESP.
- ✓ Disminución de pérdidas de agua no contabilizada.
- ✓ Promueve la modernización empresarial impulsando la innovación tecnológica y dando paso a los beneficios y herramientas que esta brinda para la optimización y buen manejo de los recursos dentro de la EAAB-ESP





Modernización red hidrometeorológica:

Logros: 36 estaciones Sistema Chingaza y 54 estaciones Sabana de Bogotá.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

#SOMOS agua

Eficiencia Energética : Construcción PCH ventanas y válvulas microgeneradoras

Logros:

Plan maestro de energía

- Programa de eficiencia energética
- Sistema de gestión de energía
- Optimización del recurso hidráulico
- Autogeneración en redes de distribución de acueducto
- Avances para la sostenibilidad energética



Actualización de los diseños de la Pequeña Central Hidroeléctrica PCH Ventana

Mini y Micro generación de energía

- Optimización del recurso hidráulico
- Autogeneración en redes de distribución de acueducto
- Avances para la sostenibilidad energética



Balance de Gestión Gerencia Corporativa Planeamiento y Control 2021

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

GESTIÓN EAAB ESP PROGRAMA COMPASS Y AVANCES WOP CO

#SOMOS agua

Gestión EAAB ESP en el marco del Programa COMPASS BID-SECO:

AquaRating: *Plan de Acción de Corto Plazo – PACPP con cumplimiento del 100%*

Acción Sectorial: Intercambio de mejores prácticas enfocadas a la priorización y gestión de grupos de interés.

Proyecto Diagnóstico Gobierno Corporativo: Participación fortalecimiento del modelo de Gobierno Corporativo (diagnóstico de los instrumentos y metodologías).



ACCIÓN SECTORIAL DEL AGUA
Por la Gobernanza y la Eficiencia Empresarial

WOP CO

EAAB ESP miembro del Comité Directivo WOP LAC

Webinars: Conocimientos y prácticas en la gestión de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

Hermanamiento con Aguas de Manizales ESP, enfoque transferencia de prácticas en Planes Maestros de Acueducto y Alcantarillado y la Gestión de Activos.

- ✓ Visita técnica de la Empresa Aguas de Manizales a la Planta Wiesner, PCH Usaquen, proyecto Estación Canoas y Centro de Control.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CPI

#SOMOS agua

Resolución 0814 del 10 de septiembre de 2.021 Comité de Proyectos de Inversión

- Optimización de controles
  - Adiciones contractuales ≤ al monto de contratación directa del Manual de Contratación descansan en el Ordenador del Gasto.

SMLMV 2021	908.526
Invitación directa por cuantía (SMLMV) <	250
Valor que no puede superar la adición	227.131.499

  - Se informan las modificaciones para trazabilidad de los cambios

Automatización de Modificaciones al Plan de Contratación y Compras.

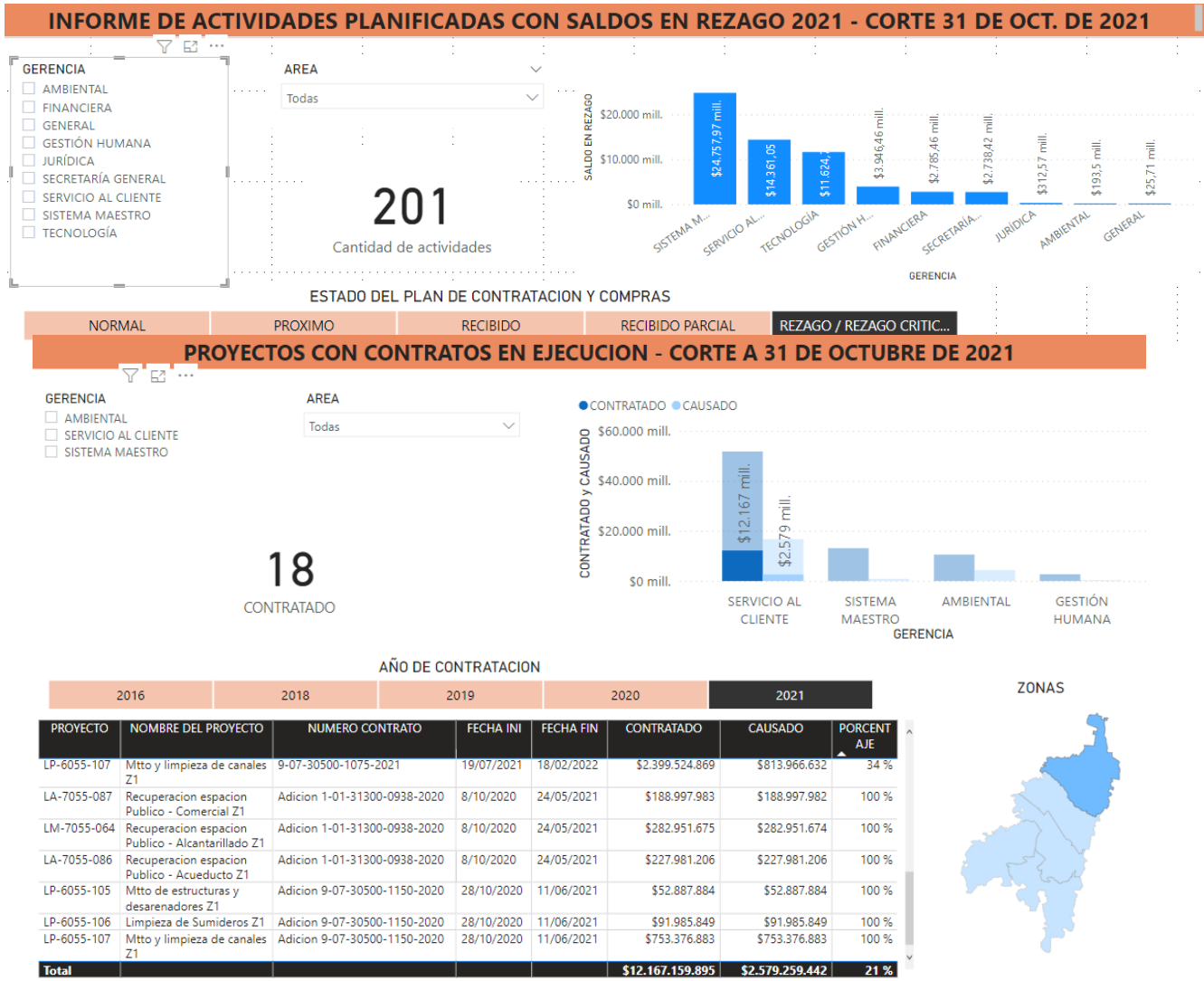
- Aviso J7
- Reducción sustancial a tiempos de trámite

SEGUIMIENTO A LA PLANIFICACIÓN 2021

#SOMOS agua

Recursos de mantenimiento y Operación

- Gráficas y estadísticas PowerBi - Información en línea en la aplicación office 365 – de la Planificación de actividades y proyectos de funcionamiento.
- Seguimiento mensual al estado de las actividades y proyectos de funcionamiento.
- Informa a Directores y lideres los principales hitos de maduración, contratación y ejecución
- Visualización gráfica en el mapa de la ciudad de la ubicación por zonas de los proyectos de mantenimiento y reparación de la Empresa.
- Insumo para mejorar la ejecución de las metas financieras y físicas de los proyectos de funcionamiento.



PROYECTO	NOMBRE DEL PROYECTO	NUMERO CONTRATO	FECHA INI	FECHA FIN	CONTRATADO	CAUSADO	PORCENTAJE
LP-6055-107	Mtto y limpieza de canales Z1	9-07-30500-1075-2021	19/07/2021	18/02/2022	$2.399.524.869	$813.966.632	34 %
LA-7055-087	Recuperacion espacion Publico - Comercial Z1	Adicion 1-01-31300-0938-2020	8/10/2020	24/05/2021	$188.997.983	$188.997.982	100 %
LM-7055-064	Recuperacion espacion Publico - Alcantarillado Z1	Adicion 1-01-31300-0938-2020	8/10/2020	24/05/2021	$282.951.675	$282.951.674	100 %
LA-7055-086	Recuperacion espacion Publico - Acueducto Z1	Adicion 1-01-31300-0938-2020	8/10/2020	24/05/2021	$227.981.206	$227.981.206	100 %
LP-6055-105	Mtto de estructuras y desarenadores Z1	Adicion 9-07-30500-1150-2020	28/10/2020	11/06/2021	$52.887.884	$52.887.884	100 %
LP-6055-106	Limpieza de Sumideros Z1	Adicion 9-07-30500-1150-2020	28/10/2020	11/06/2021	$91.985.849	$91.985.849	100 %
LP-6055-107	Mtto y limpieza de canales Z1	Adicion 9-07-30500-1150-2020	28/10/2020	11/06/2021	$753.376.883	$753.376.883	100 %
Total					**$12.167.159.895**	**$2.579.259.442**	**21 %**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

SISTEMA DE GESTIÓN OPERATIVA – SGO 2.0

#SOMOS agua

- **100%** Desarrollo de la funcionalidad de captura de boletines con software Empresa.
- **100%** Implementación de herramienta para calculo de polígonos de afectación por cierres preventivos y mejora de protocolos de comunicación a las áreas responsables.
- **100%** Implementación de arquitectura de alta disponibilidad del sistema.
- Recepción del **97%** de las solicitudes operativas de los usuarios.
- Implementación en el **63%** de los procesos Operativos: Acueducto, Alcantarillado, Servicios de Electromecánica y Constructores.
- Reducción de la inefectividad al **38%** en acueducto y **28%** en alcantarillado.
- Implementación Visor IWA para seguimiento de pérdidas.
- Registra **3.042** solicitudes / mes (actividades preventivas de alcantarillado).
- **943,000** usuarios informados por cierres preventivos (enero - oct)
- Operación desde Estación bombeo Cafam en la Zona 1.
- Uso del SGO en los contratos de verificación, Aguas de Bogotá, Búsqueda Sistemática de Fugas, Recuperación Espacio Público.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

#SOMOS agua

Balance de Gestión Gerencia Jurídica 2021



MPFD0801F07-04

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

1 CONFIABILIDAD: EJE PARA LA EFICIENCIA Y MODERNIZACIÓN

#SOMOS agua





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

CONFIABILIDAD: EJE PARA LA EFICIENCIA Y MODERNIZACIÓN



#SOMOS agua

- 50 mesas de trabajo con la Gerencia General y Gerencia Corporativas de la EAAB-ESP brindado acompañamiento y asesoría jurídica en temas estratégicos que han permitido blindar la ejecución de los proyectos en curso.
- Se declaró la caducidad del contrato 1140 de 2017 para la optimización de la planta de agua potable Francisco Wiesner, dada la comprobación de la afectación grave e inminente de la prestación del servicio a la ciudad, con lo cual se sanciona al contratista con inhabilidad de 5 años, se declara el siniestro y se hace efectiva la cláusula penal.
- Recuperación del espacio público en el humedal Juan Amarillo, a través de la querella policiva que ordenó el desalojo del campamento, permitiendo continuar con la ejecución de las obras.
- Se presentaron demandas de nulidad y restablecimiento del derecho frente al cobro del factor regional 2015 y 2019, y demanda de nulidad por inconstitucionalidad e ilegalidad del Decreto 2667 de 2012, para la determinación del factor regional.
- Prestamos asistencia técnica jurídica en la estructuración del proyecto de Plan de Ordenamiento Territorial, el agua eje fundamental para el desarrollo y administración del territorio.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

CONFIABILIDAD: EJE PARA LA EFICIENCIA Y MODERNIZACIÓN

#SOMOS agua

- Proyecto de telemetría.
- Facturación conjunta.
- Resolución por la cual se adopta el Reglamento de Intervenciones en la infraestructura de la EAAB – ESP para el desarrollo de Sistemas de Transporte Público Masivo en la ciudad de Bogotá y municipios colindantes.
- PTAR SALITRE fase II.
- Proyecto de estructuración PTAR CANOAS.
- Estación Elevadora PTAR CANOAS.
- Tibitoc Casa blanca.

Desde la Gerencia Jurídica se prestó toda la colaboración a las áreas para orientar los procesos internos y que son de gran impacto para la empresa

- Convenios: Senderos, Regiotram, Metro línea 1, Agata, Memorando de entendimiento WOP.
- Acuerdo de disposición de biosólido PTAR Salitre Fase II. CAR- EAAB.
- Resolución levantamiento de suspensión de términos para las PQRS.
- Defensa de los intereses de la empresa dentro del incidente de desacato No. 70 Acción Popular Río Bogotá.
- Modificación Convenio 1500 de 2019 para la adecuación hidrogeomorfológica del Humedal Torca- Guaymaral.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

CONFIABILIDAD: EJE PARA LA EFICIENCIA Y MODERNIZACIÓN

#SOMOS agua

- Creación del comité asesor y de verificación para el proyecto PTAR Canoas.
- Seguimiento y apoyo jurídico en la ejecución contractual de los contratos de corredores ambientales.
- Definición de línea jurídica frente al tratamiento de obras inconclusas Ley 2020 de 2020.
- Acuerdo de operación asistida CAR- EAAB para PTAR Fase II.
- Contrato de transferencia y/o recepción de recursos al Fondo de Solidaridad y redistribución de ingresos.
- Línea jurídica rendimientos financieros negativos en contratos de obra que se han girado anticipos.
- Apoyo jurídico servicio de acueducto y alcantarillado San Isidro - UPZ 89.
- Se realizó la revisión jurídica de elección de los miembros del COPPAST y comité de convivencia laboral.
- Acompañamiento jurídico de la modificación del contrato de condiciones uniformes de la EAAB en la incorporación de la factura virtual.

2 CERTEZAS PARA EL CAMBIO CULTURAL

Se estructuró agenda regulatoria con ANDESCO, para determinar asuntos de impacto en el desarrollo de las actividades de la empresa y que inciden en el giro ordinario de sus operaciones.

Apoyo en las ventajas regulatorias y cambios en el Plan Obligatorio de Inversiones Reguladas.

Actividad gremial con empresas de servicios públicos, para compartir conocimientos en temas interés mutuo.

Acompañamiento permanente a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa en todos los temas de administración de personal, relacionamiento sindical, aplicación de normativa y convenciones colectivas.

3 CONFIANZA, SÍMBOLO DE EXCELENCIA

Se realizó la contratación de la herramienta jurídico – tecnológica VLex profesional, que permite el acceso y consulta en línea de documentación de carácter legal y multidisciplinario de más de 130 países, integrando resultados con los sistemas internos de administración de conocimiento de las organizaciones, fuentes públicas y otras bases de datos.

Se rediseñó el aplicativo de la Gerencia llamado SICJUR, donde para que cuente con descriptores básicos e interoperabilidad, que permita de manera rápida y eficiente, identificar los conceptos para consulta y llevar una línea jurídica en temas ya desarrollados.



3 CONFIANZA, SÍMBOLO DE EXCELENCIA

#SOMOS agua

Éxito procesal del 100% en las demandas laborales que pretenden invalidar los concursos y que se declare contratos a término indefinido

Éxito procesal del 90.47% en acciones de tutelas presentadas en contra de la EAAB.

La empresa ha tenido fallos a favor por $673.000.000 los cuales se han logrado a través de Tribunales de Arbitramentos (Promoambiental y Consorcio detección de fugas), donde la empresa ha sido la convocante, en temas de incumplimientos contractuales.

La empresa ganó acción de tutela que interpuso la sociedad EPIC, contra el procedimiento de caducidad.

Política de Transacción, permitiendo con esta establecer lineamientos claros, para ser aplicados en todas las áreas de la empresa y con ello prevenir conflictos frente a todas las materias que puedan ser conciliables.

Políticas de asuntos laborales – Aguas Bogotá: es una política de no conciliación como quiera que los llamados a responder son los contratantes Aguas Bogotá y las compañías que amparan el cumplimiento del contrato.

Se logró fallo favorable para la EAAB y el Distrito, en el proceso contencioso contractual promovido por la CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA CAR, cuyas pretensiones ascendían a $ 417,718,379,597.

Se logró fallo favorable en acción de cumplimiento, declarándose en este que la EAAB cumple con las normas superiores que permiten llevar a cabo las obras del Humedal Juan Amarillo.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GRACIAS

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

somos agua

MPFD0801F07-04

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Estándares de prestación del servicio
- Canales de atención
- Facturación
- Contratación
- Trámites y servicios
- Sostenibilidad ambiental
- Peticiones, quejas, reclamos o denuncias
- Gestión operativa

2. NECESIDADES

- Divulgación de los trámites y servicios que se prestan en los canales de atención (Presencial, telefónico, web)
- Capacitar a los funcionarios de ventanilla en atención al usuario
- Medir la satisfacción al usuario en tiempo real
- Calidad y Continuidad en la prestación del servicio
- Recuperación de espacio público
- Servicio al ciudadano
- Medios y facilidades de pago – Pago PSE
- Virtualización del proceso en el SUIT
- Interoperabilidad con sistemas de otras entidades
- Contacto personalizado con el cliente
- Estandarización de los criterios en las zonas
- Notificación oportuna de cortes de agua
- Actualización de la información del catastro de usuarios y redes
- Lectura remota
- Control a las descargas de agua residual al sistema de alcantarillado de los usuarios no domésticos.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Cumplimiento del protocolo de servicio
- Transmisión permanente en informativos de la EAAB-ESP y carteleras virtuales
- Tarifas de acuerdo al consumo
- Oportunidad en la entrega de la factura
- Canales de comunicación efectivos
- Efectividad en las asesorías brindadas
- Acompañamiento en procesos de mantenimiento
- Facturación de consumo real y no por promedio
- Recurso humano, físico y logístico suficiente y disponible
- Atención diferencial: Figura del ejecutivo de cuenta
- Visibilizar la importancia de la EAAB-ESP
- Campañas de sensibilización para el ahorro de agua
- Campañas de sensibilización de los de trámites de la EAAB ESP
- Sistema de facturación por cuenta padre
- Disponibilidad y uso de tecnologías ahorradoras de agua potable.

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS NO MISIONALES

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Portafolio de bienes y servicios
- Estándares de prestación del servicio
- Canales de atención
- Facturación
- Trámites y servicios

2. NECESIDADES

- Calidad del agua y de la prestación del servicio
- Nivel de presión de acuerdo al RAS



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Definir la nueva minuta

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS - INTERNOS

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Cumplimiento de metas
- Planes de mejoramiento
- Peticiones, quejas, reclamos

2. NECESIDADES

- Altos estándares en la prestación del servicio



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Oportunidad en la entrega de información
- Fácil acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COMUNIDAD

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Obras, proyectos e intervenciones
- Sostenibilidad ambiental
- Educación ambiental
- Gestión comercial: Incorporación y normalización de usuarios
- Gestión operativa
- Consultas ciudadanas

2. NECESIDADES

- Prestación, calidad, cobertura y continuidad del servicio
- Facturación razonable
- Facilidad en los trámites
- Participación ciudadana



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Sostenibilidad del recurso hídrico y cuidado del medio ambiente
- Expansión del servicio
- Campañas de educación ambiental y cultura ciudadana
- Recuperación Integral del Sistema Hídrico del Distrito Capital y del Río Bogotá

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - TRABAJADORES

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Plan Estratégico de Talento Humano y sus planes complementarios
- Contratación
- Cumplimiento de metas
- Garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz
- Peticiones, quejas, reclamos o denuncias
- Garantía de derechos laborales y convencionales

2. NECESIDADES

- Compromiso
- Cultura de servicio al cliente
- Comunicación asertiva
- Relacionamiento y tiempos de respuestas entre las áreas
- Relacionamiento entre compañeros de trabajo
- Lineamientos y apoyo gerencial
- Transparencia
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Clima y Cultura Organizacional
- Fortalecer la implementación del Modelo de Talento Humano
- Compartir Información y generar redes de trabajo
- Mejoramiento de la estrategia de comunicación
- Foco en el mercado y lo que el cliente necesita
- Gestión del cambio
- Orientación a resultados



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Desarrollo de nuevos productos y servicios
- Relación cordial entre colaboradores y directivos
- Cero corrupción
- Modernización de la infraestructura física, tecnológica, maquinaria y equipos
- Capacitaciones y/o actualizaciones técnicas
- Respaldo en la toma de decisiones
- Trabajo focalizado con líderes de áreas específicas
- Liderazgo enmarcado en los retos de la entidad y como driver de cultura
- Implementación de buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos y la reducción de la contaminación

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES – CONTRATISTAS OPS

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Gestión contractual
- Cumplimiento de metas
- Planes de mejoramiento
- Gestión del conocimiento
- Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Garantía de derechos laborales
- Peticiones, quejas, reclamos o denuncias

2. NECESIDADES

- Normatividad y especificaciones claras
- Gestión contractual eficiente y transparente
- Recursos y ambiente de trabajo



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Comunicación asertiva
- Oportunidad y calidad de la información
- Trámites en línea
- Oportunidad en el trámite de revisión de los bienes y servicios prestados
- Pagos oportunos
- Trato igualitario

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - PENSIONADOS

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Garantía de derechos convencionales y legales

2. NECESIDADES

- Reconocimiento de las mesadas pensionales y lo establecido en la Convención Colectiva



3. EXPECTATIVAS

- Empresa sostenible en el tiempo
- Mantener los beneficios convencionales
- Transparencia

4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - EXTERNOS

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Gestión Contractual
- Peticiones, quejas, reclamos o denuncias

2. NECESIDADES

- Normatividad y especificaciones claras
- Gestión contractual eficiente y transparente
- Adecuado manejo interno de los residuos que son potencialmente aprovechables



3. EXPECTATIVAS

- Pluralidad
- Ampliación de la oferta de bienes y servicios a contratar
- Liderazgo empresarial
- Comunicación asertiva
- Oportunidad y calidad de la información
- Trámites en línea
- Oportunidad en el trámite de revisión de los bienes y servicios prestados
- Pagos oportunos
- Aumento del aprovechamiento de residuos generados
- Implementación de Sistemas de Gestión certificables, que resalten el compromiso ambiental de la Organización
- Reconocimiento de implementación de estrategias de sostenibilidad ambiental por parte de los proveedores

4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - INTERNOS

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Cumplimiento de metas
- Acuerdos de servicio e industriales
- Planes de mejoramiento
- Peticiones, quejas, reclamos

2. NECESIDADES

- Gestión del conocimiento
- Recurso competente



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Mejorar los niveles de servicio en comparación con los del sector
- Buena administración de los recursos asignados a las APS
- Retroalimentación periódica

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GOBIERNO – JUNTA DIRECTIVA

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Cumplimiento de metas

2. NECESIDADES

- Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Cumplimiento de metas, objetivos y directrices

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GOBIERNO – NACIONAL - DISTRITAL

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Cobertura, calidad y continuidad del servicio
- Cumplimiento de metas
- Cumplimiento de normatividad
- Sostenibilidad ambiental

2. NECESIDADES

- Oportunidad y calidad de la información
- Cumplimiento de la normatividad vigente
- Trámites en línea
- Control de los vertimientos de los usuarios no domésticos.
- Dar cumplimiento a las metas de reducción de carga definidas en los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).
- Dar cumplimiento al Programa de uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).
- Definición e implementación de estrategias enfocadas a la adaptación y mitigación del cambio climático.



3. EXPECTATIVAS

- Mejoramiento de la relación interinstitucional
- Contar con espacios de discusión
- Tener alianzas con el sector privado, público y universidades
- Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo
- Cumplimiento de los principios de la función administrativa

4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - SINDICATOS

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Contratación
- Cumplimiento de metas
- Cumplimiento de compromisos convencionales
- Sostenibilidad laboral, ambiental y empresarial

2. NECESIDADES

- Cumplimiento de los compromisos establecidos en las convenciones colectivas
- No vulneración de derechos de los trabajadores



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- No privatización de la organización
- Estabilidad laboral
- Cero corrupción
- Implementación de buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos y la reducción de la contaminación

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - GREMIOS

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Contratación
- Cumplimiento de metas
- Mejoramiento sectorial
- Agenda regulatoria
- Desarrollo tecnológico

2. NECESIDADES

- Altos estándares en la prestación del servicio
- Cuidado del medio ambiente
- Participación activa
- Oportunidad y calidad de la información
- Transferencia de conocimiento



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Sostenibilidad empresarial
- Fortalecimiento de la imagen corporativa
- Campañas de educación ambiental
- Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo
- Buenas prácticas
- Referenciación competitiva
- Liderazgo sectorial

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - COMPETENCIA

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Contratación
- Cumplimiento de metas
- Peticiones, quejas, reclamos o denuncias

2. NECESIDADES

- Alianzas estratégicas
- Cooperación empresarial
- Transferencia de conocimiento



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Referenciación competitiva
- Liderazgo sectorial

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES – EMPRESA FILIAL

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Rol dentro del Plan General Estratégico de la Empresa
- Cumplimiento de metas
- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Contratación

2. NECESIDADES

- Eficiencia en el uso de recursos
- Apoyo técnico
- Generación de nuevos proyectos
- Solidez financiera
- Relacionamiento para la definición de la estrategia empresarial



3. EXPECTATIVAS

- Expansión del servicio
- Visión compartida
- Nuevos negocios
- Suministro de información requerida en oportunidad y calidad.

4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ACADEMIA E INVESTIGACIÓN

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Responsabilidad Social Empresarial.
- Sostenibilidad ambiental.
- Gestión integral del recurso hídrico
- Riesgos, vulnerabilidades y amenazas.
- Actualización normativa.

2. NECESIDADES

- Empresa certificada por estándares de calidad
- Sentimiento de confianza
- Desarrollo en la región
- Credibilidad
- Innovación, Investigación y desarrollo
- Información en línea
- Efectos del cambio climático sobre la disponibilidad del recurso hídrico y servicios ecosistémicos para la ciudad y la región.



3. EXPECTATIVAS

- Mayor acercamiento
- Liderazgo empresarial
- Inclusión de la academia en el equipo de investigación
- Buenas prácticas
- Financiación de proyectos
- Generación de proyectos y líneas de investigación
- Alianzas estratégicas para investigación

4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

#SOMOS agua

1. TEMAS DE INTERÉS

- Avances e impactos de la Gestión empresarial
- Portafolio de Bienes y servicios
- Contratación
- Plan de inversiones (Obras)
- Atención al ciudadano
- Sostenibilidad ambiental

2. NECESIDADES

- Producción completa de material de apoyo y entrevistas que se adapten a todos los medios y formatos
- Relacionamiento efectivo y oportuno con todos los medios de comunicación
- Información disponible y oportuna con todos los medios de comunicación



4. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

3. EXPECTATIVAS

- Disponibilidad de más voceros
- Stock de respuestas a temas comunes

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES: TEMAS DE INTERÉS (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Estándares de prestación del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Canales de atención**	• Derecho al acceso a la información
	**Facturación**	• Derecho al acceso a la información
	**Contratación**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES: TEMAS DE INTERÉS (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Trámites y servicios**	• Derecho al acceso a la información
	**Sostenibilidad ambiental**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales • Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Peticiones, quejas, reclamos o denuncias**	• Derecho al acceso a la información
	**Gestión operativa**	• Derecho al agua potable y al saneamiento

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES: NECESIDADES (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Divulgación de los trámites y servicios que se prestan en los canales de atención (Presencial, telefónico, web)**	• Derecho al acceso a la información
 	**Capacitar a los funcionarios de ventanilla en atención al usuario**	
	**Medir la satisfacción al usuario en tiempo real**	
	**Calidad y Continuidad en la prestación del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Recuperación de espacio público**	
	**Servicio al ciudadano**	• Derecho al acceso a la información
	**Medios y facilidades de pago – Pago PSE**	• Derecho al acceso a la información

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES: NECESIDADES (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Virtualización del proceso en el SUIT**	• Derecho al acceso a la información
	**Interoperabilidad con sistemas de otras entidades**	
	**Contacto personalizado con el cliente**	
	**Estandarización de los criterios en las zonas**	
	**Notificación oportuna de cortes de agua**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Actualización de la información del catastro de usuarios y redes**	• Derecho al acceso a la información
	**Lectura remota**	
	**Control a las descargas de agua residual al sistema de alcantarillado de los usuarios no domésticos**	• Derecho al agua potable y al saneamiento • Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES: EXPECTATIVAS (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Cumplimiento del protocolo de servicio**	
	**Transmisión permanente en informativos de la EAAB-ESP y carteleras virtuales**	• Derecho al acceso a la información
	**Tarifas de acuerdo al consumo**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Oportunidad en la entrega de la factura**	
	**Canales de comunicación efectivos**	
	**Efectividad en las asesorías brindadas**	
	**Acompañamiento en procesos de mantenimiento**	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES: EXPECTATIVAS (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Facturación de consumo real y no por promedio**	
	**Recurso humano, físico y logístico suficiente y disponible**	• Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	**Atención diferencial: Figura del ejecutivo de cuenta**	
	**Visibilizar la importancia de la EAAB-ESP**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Campañas de sensibilización para el ahorro de agua**	• Derecho al agua potable y al saneamiento • Derecho al medio ambiente
	**Campañas de sensibilización de los de trámites de la EAAB-ESP**	• Derecho al acceso a la información
	**Sistema de facturación por cuenta padre**	
	**Disponibilidad y uso de tecnologías ahorradoras de agua potable**	• Derecho al agua potable y al saneamiento

USUARIOS – EXTERNOS – INGRESOS MISIONALES: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Carteleras virtuales		Permanente
	Factura		Permanente
	Ventanilla Única de Construcción		Permanente
Diálogo	Chat	Virtual	Permanente
	Puntos de atención	• Virtual • Presencial	Permanente
	Audiencia pública Distrital		Anual
	Ferias de Servicio		Trimestral
	Oficina Móvil		Permanente
	Defensoría del ciudadano		Permanente
	Línea de atención 116	• No Presencial	Permanente
Responsabilidad	Encuesta Call center	• Virtual • Presencial • No Presencial	Permanente
	Buzón de sugerencias		
	PQR's		
	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

USUARIOS - EXTERNOS – INGRESOS NO MISIONALES: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Portafolio de bienes y servicios**	• Derecho al acceso a la información • Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Estándares de prestación del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Canales de atención**	• Derecho al acceso a la información
	**Facturación**	
	**Trámites y servicios**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS - EXTERNOS – INGRESOS NO MISIONALES: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Calidad del agua y de la prestación del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Nivel de presión de acuerdo al RAS**	• Derecho al agua potable y al saneamiento

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS - EXTERNOS – INGRESOS NO MISIONALES: EXPECTATIVAS

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
 	**Definir la nueva minuta**	• Derecho al agua potable y al saneamiento

USUARIOS - EXTERNOS – INGRESOS NO MISIONALES: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Reuniones	• Virtual • Presencial	Eventual
	Línea de atención 116	No Presencial	Permanente
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

USUARIOS - INTERNOS: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Planes de mejoramiento**	
	**Peticiones, quejas, reclamos**	• Derecho al acceso a la información

USUARIOS - INTERNOS: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	Altos estándares en la prestación del servicio	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

USUARIOS - INTERNOS: EXPECTATIVAS

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Oportunidad en la entrega de información**	• Derecho al acceso a la información
	**Fácil acceso a la información**	• Derecho al acceso a la información

USUARIOS - INTERNOS: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Sistema de Información Empresarial (SAP)		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Carteleras virtuales		
Diálogo	Mesas técnicas	• Virtual • Presencial	Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COMUNIDAD: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Obras, proyectos e intervenciones**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Sostenibilidad ambiental** **Educación ambiental**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales
	**Gestión comercial: Incorporación y normalización de usuarios**	• Derecho al acceso a la información • Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Gestión operativa**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Consultas ciudadanas**	• Derecho al acceso a la información

COMUNIDAD: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	**Prestación, calidad, cobertura y continuidad del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	**Facturación razonable**	
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	**Facilidad en los trámites**	• Derecho al acceso a la información
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	**Participación ciudadana**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COMUNIDAD: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Sostenibilidad del recurso hídrico y cuidado del medio ambiente**	• Derecho al agua potable y al saneamiento • Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales
	**Expansión del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Campañas de educación ambiental y cultura ciudadana**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales • Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Recuperación Integral del Sistema Hídrico del Distrito Capital y del Río Bogotá**	• Derecho al agua potable y al saneamiento • Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales

COMUNIDAD: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Consultas ciudadanas	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas	Presencial	Eventual
	Pendones, vallas y carteleras	Presencial	Eventual
Diálogo	Audiencia pública Distrital	• Virtual • Presencial	Anual
	Puntos de atención		Permanente
	Reuniones		
	Reuniones de coordinación interinstitucional		
	Eventos pedagógicos		
	Comités de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios		Semanal
	Comités de veeduría de obra		Eventual
	Acuapunto		Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

COLABORADORES - TRABAJADORES: TEMAS DE INTERÉS (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**	• Derecho a la salud • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo
	**Plan Estratégico de Talento Humano y sus planes complementarios**	• Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la educación • Derecho a la igualdad de género • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	**Contratación**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - TRABAJADORES: TEMAS DE INTERÉS (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz**	• Todos
	**Peticiones, quejas, reclamos o denuncias**	• Derecho al acceso a la información
	**Garantía de derechos laborales y convencionales**	• Derecho a la libertad de reunión • Derecho a la democracia • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la educación • Derecho a la igualdad de género • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias

COLABORADORES - TRABAJADORES: NECESIDADES (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
 	**Compromiso**	
	**Cultura de servicio al cliente**	
	**Comunicación asertiva**	
	**Relacionamiento y tiempos de respuestas entre las áreas**	• Derecho al acceso a la información
 	**Relacionamiento entre compañeros de trabajo**	
	**Lineamientos y apoyo gerencial**	
	**Transparencia**	

COLABORADORES - TRABAJADORES: NECESIDADES (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Seguridad y Salud en el Trabajo**	• Derecho a la salud • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo
	**Clima y Cultura Organizacional**	• Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	**Fortalecer la implementación del Modelo de Talento Humano**	• Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la educación • Derecho a la igualdad de género • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	**Compartir Información y generar redes de trabajo**	• Derecho al acceso a la información
	**Mejoramiento de la estrategia de comunicación**	

COLABORADORES - TRABAJADORES: NECESIDADES (3)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	Foco en el mercado y lo que el cliente necesita	
	Gestión del cambio	
	Orientación a resultados	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - TRABAJADORES: EXPECTATIVAS (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Desarrollo de nuevos productos y servicios**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	**Relación cordial entre colaboradores y directivos**	
	**Cero corrupción**	
	**Modernización de la infraestructura física, tecnológica, maquinaria y equipos**	• Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	**Capacitaciones y/o actualizaciones técnicas**	• Derecho al trabajo • Derecho a la educación • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias

COLABORADORES - TRABAJADORES: EXPECTATIVAS (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Respaldo en la toma de decisiones**	
	**Trabajo focalizado con líderes de áreas específicas**	• Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	**Liderazgo enmarcado en los retos de la entidad y como driver de cultura Implementación de buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos y la reducción de la contaminación**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales • Derecho al agua potable y al saneamiento

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - TRABAJADORES: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Informativo, Correo corporativo		
	Correo cat@acueducto.com.co		
	Correo historias.laborales@acueducto.com.co		
	Intranet		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Carteleras virtuales		Permanente
	Campañas internas		Eventual
Diálogo	Comités obrero-patronales	• Virtual • Presencial	De acuerdo a Convención Colectiva y Reglamentación Interna
	Centro de Atención al Trabajador - CAT		Permanente
	Centro de Atención al Trabajador - CAT Móvil		Mensual
	Comité de Convivencia Laboral		
	Evento cierre de gestión colaboradores		Anual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES – CONTRATISTAS OPS: TEMAS DE INTERÉS (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Gestión contractual**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Planes de mejoramiento**	• Derecho al acceso a la información
	**Gestión del conocimiento**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	**Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**	• Derecho a la salud • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES – CONTRATISTAS OPS: TEMAS DE INTERÉS (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Garantía de derechos laborales**	• Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la igualdad de género • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	**Peticiones, quejas, reclamos o denuncias**	• Derecho al acceso a la información

COLABORADORES – CONTRATISTAS OPS: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Normatividad y especificaciones claras**	
	**Gestión contractual eficiente y transparente**	• Derecho al acceso a la información
  	**Recursos y ambiente de trabajo**	• Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la igualdad de género • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES – CONTRATISTAS OPS: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Comunicación asertiva**	
	**Oportunidad y calidad de la información**	• Derecho al acceso a la información
	**Trámites en línea**	• Derecho al acceso a la información
	**Oportunidad en el trámite de revisión de los bienes y servicios prestados**	
	**Pagos oportunos**	
	**Trato igualitario**	• Derecho al trabajo • Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias • Derecho a la igualdad

COLABORADORES – CONTRATISTAS OPS: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Informativo, Correo corporativo		
	Intranet		
	SAP ARIBA		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Carteleras virtuales		Permanente
	Campañas internas		Eventual
Diálogo	Registro de proveedores	Virtual	Permanente
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - PENSIONADOS: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Garantía de derechos convencionales y legales**	• Derecho a la salud • Derecho a la seguridad social • Derecho al nivel de vida adecuado

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - PENSIONADOS: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Reconocimiento de las mesadas pensionales y lo establecido en la Convención Colectiva**	• Derecho a la salud • Derecho a la seguridad social • Derecho al nivel de vida adecuado

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - PENSIONADOS: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Empresa sostenible en el tiempo**	• Todos
	**Mantener los beneficios convencionales**	• Derecho a la libertad de reunión • Derecho a la democracia • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la educación
	**Transparencia**	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

COLABORADORES - PENSIONADOS: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Carteleras informativas		Eventual
Diálogo	Día del pensionado	• Virtual • Presencial	Anual
	Comité Paritario del servicio Médico y Odontológico		Mensual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - EXTERNOS: TEMAS DE INTERÉS

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Gestión Contractual**	• Derecho al acceso a la información
	**Peticiones, quejas, reclamos o denuncias**	• Derecho al acceso a la información

PROVEEDORES - EXTERNOS: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Normatividad y especificaciones claras**	• Derecho al acceso a la información
	**Gestión contractual eficiente y transparente**	• Derecho al acceso a la información
	**Adecuado manejo interno de los residuos que son potencialmente aprovechables**	• Derecho al medio ambiente

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - EXTERNOS: EXPECTATIVAS (1)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Pluralidad**	
	**Ampliación de la oferta de bienes y servicios a contratar**	
	**Liderazgo empresarial**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Comunicación asertiva**	
	**Oportunidad y calidad de la información**	• Derecho al acceso a la información
	**Trámites en línea**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - EXTERNOS: EXPECTATIVAS (2)

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Oportunidad en el trámite de revisión de los bienes y servicios prestados**	
	**Pagos oportunos**	
	**Aumento del aprovechamiento de residuos generados**	• Derecho al medio ambiente
	**Implementación de Sistemas de Gestión certificables, que resalten el compromiso ambiental de la Organización**	
	**Reconocimiento de implementación de estrategias de sostenibilidad ambiental por parte de los proveedores**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - EXTERNOS: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web Correo corporativo Facebook Instagram Twitter SAP ARIBA	Virtual	Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Audiencias Visitas, conferencias y mesas técnicas Eventos participativos	• Virtual • Presencial	Eventual
	Ventanilla de Contratación		Permanente
	Registro de proveedores	Virtual	
Responsabilidad	PQR's (A través de la ventanilla de contratación, correo: licitaciones@acueducto.com.co y página web – link "Contrate con nosotros")	• Virtual • Presencial	Eventual
	Encuesta de satisfacción/percepción Informe de relacionamiento con el grupo de interés	Virtual	Anual

PROVEEDORES - INTERNOS: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Acuerdos de servicio e industriales**	
	**Planes de mejoramiento**	
	**Peticiones, quejas, reclamos**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - INTERNOS: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
 	**Gestión del conocimiento**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
 	**Recurso competente**	• Derecho al trabajo • Derecho a la educación

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - INTERNOS: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Mejorar los niveles de servicio en comparación con los del sector**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Buena administración de los recursos asignados a las APS**	
	**Retroalimentación periódica**	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

PROVEEDORES - INTERNOS: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Sistema de Información Empresarial (SAP)		
	Informe DASHBOARD		Mensual
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Mesas técnicas	• Virtual • Presencial	Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GOBIERNO – JUNTA DIRECTIVA: TEMAS DE INTERÉS

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información

GOBIERNO – JUNTA DIRECTIVA: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Oportunidad y calidad de la información para la toma de decisiones**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GOBIERNO – JUNTA DIRECTIVA: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	**Cumplimiento de metas, objetivos y directrices**	• Derecho al acceso a la información

GOBIERNO – JUNTA DIRECTIVA: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Audiencia pública Distrital	• Virtual • Presencial	Anual
	Sesiones de Junta		Mensual
	Comité de Auditoría		Mínimo 4 veces al año
	Comité de Obras e Inversiones		
	Comité de Gobierno Corporativo		
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GOBIERNO – NACIONAL - DISTRITAL: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Cobertura, calidad y continuidad del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de normatividad**	• Derecho al acceso a la información
	**Sostenibilidad ambiental**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

GOBIERNO – NACIONAL - DISTRITAL: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Oportunidad y calidad de la información**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de la normatividad vigente**	• Derecho al acceso a la información
	**Trámites en línea**	• Derecho al acceso a la información
	**Control de los vertimientos de los usuarios no domésticos**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Dar cumplimiento a las metas de reducción de carga definidas en los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Dar cumplimiento al Programa de uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA)**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Definición e implementación de estrategias enfocadas a la adaptación y mitigación del cambio climático**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales

GOBIERNO – NACIONAL - DISTRITAL: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Mejoramiento de la relación interinstitucional**	• Derecho al acceso a la información
	**Contar con espacios de discusión**	• Derecho al acceso a la información
	**Tener alianzas con el sector privado, público y universidades**	
	**Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo**	
	**Cumplimiento de los principios de la función administrativa**	

GOBIERNO – NACIONAL - DISTRITAL: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web Facebook Instagram Twitter	Virtual	Permanente
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Audiencia pública Distrital	• Virtual • Presencial	Anual
	Rendición de cuentas con la Contraloría de Bogotá		
	Plenarias con el Concejo		Eventual
	Eventos participativos		
	Visitas de seguimiento		
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - SINDICATOS: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Contratación**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de compromisos convencionales**	• Derecho a la libertad de reunión • Derecho a la democracia • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la educación
	**Sostenibilidad laboral, ambiental y empresarial**	• Todos

ORGANIZACIONES - SINDICATOS: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Cumplimiento de los compromisos establecidos en las convenciones colectivas**	• Derecho a la libertad de reunión • Derecho a la democracia • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la educación
	**No vulneración de derechos de los trabajadores**	• Derecho a la libertad de reunión • Derecho a la democracia • Derecho a la seguridad social • Derecho al trabajo • Derecho al nivel de vida adecuado • Derecho a la educación

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - SINDICATOS: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**No privatización de la organización**	
	**Estabilidad laboral**	• Derecho al trabajo
	**Cero corrupción**	
	**Implementación de buenas prácticas para el uso eficiente de los recursos y la reducción de la contaminación**	• Derecho al medio ambiente • Derecho al agua potable y al saneamiento • Protección contra los desastres naturales

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - SINDICATOS: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Informativo, Correo corporativo		
	Intranet		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Piezas informativas		Eventual
	Carteleras virtuales		Permanente
	Campañas internas		Eventual
Diálogo	Comités obrero-patronales	Presencial	De acuerdo a Convención Colectiva y Reglamentación Interna
	Asambleas sindicales	Presencial	Eventual
	Mesas de diálogo con la Gerencia General	Presencial	Eventual
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ORGANIZACIONES - GREMIOS: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Contratación**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Mejoramiento sectorial**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Agenda regulatoria**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Desarrollo tecnológico**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - GREMIOS: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Altos estándares en la prestación del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Cuidado del medio ambiente**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales
	**Participación activa**	
	**Oportunidad y calidad de la información**	• Derecho al acceso a la información
	**Transferencia de conocimiento**	• Derecho al acceso a la información • Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - GREMIOS: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Sostenibilidad empresarial**	• Todos
	**Fortalecimiento de la imagen corporativa**	
	**Campañas de educación ambiental**	• Derecho al medio ambiente • Derecho al agua potable y al saneamiento • Protección contra los desastres naturales
	**Suscripción de convenios para apoyo técnico, social y operativo**	
	**Buenas prácticas**	• Derecho al acceso a la información
	**Referenciación competitiva**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	**Liderazgo sectorial**	• Derecho al agua potable y al saneamiento

ORGANIZACIONES - GREMIOS: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos y comentarios	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	• Virtual • Presencial	Mensual
	Congreso Andesco		Anual
	Congreso Acodal		Anual
	Congreso Pacto Global		Anual
	Asamblea General de Afiliados Andesco		Anual
	Sesión Junta Directiva Andesco		Trimestral
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - COMPETENCIA: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Contratación**	• Derecho al acceso a la información
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Peticiones, quejas, reclamos o denuncias**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - COMPETENCIA: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Alianzas estratégicas**	
	**Cooperación empresarial**	
  	**Transferencia de conocimiento**	• Derecho al acceso a la información • Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - COMPETENCIA: EXPECTATIVAS

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Referenciación competitiva**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	**Liderazgo sectorial**	• Derecho al agua potable y al saneamiento

ORGANIZACIONES - COMPETENCIA: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Reportes de información SUI - SSPD		
	Requerimientos y comentarios	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Cámaras sectoriales y transversales Andesco	• Virtual • Presencial	Mensual
	Congreso Andesco		Anual
	Asamblea General de Afiliados Andesco		Anual
	Sesión Junta Directiva Andesco		Trimestral
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES – EMPRESA FILIAL: TEMAS DE INTERÉS

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
 	**Rol dentro del Plan General Estratégico de la Empresa**	
	**Cumplimiento de metas**	• Derecho al acceso a la información
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Contratación**	• Derecho al acceso a la información

ORGANIZACIONES - EMPRESA FILIAL: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Eficiencia en el uso de recursos**	
	**Apoyo técnico**	
  	**Generación de nuevos proyectos**	• Derecho al acceso a la información • Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	**Solidez financiera**	
 	**Relacionamiento para la definición de la estrategia empresarial**	

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - EMPRESA FILIAL: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Expansión del servicio**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Visión compartida**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Nuevos negocios**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Suministro de información requerida en oportunidad y calidad**	• Derecho al acceso a la información

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ORGANIZACIONES - EMPRESA FILIAL: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Correo corporativo		
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos y comentarios	• Virtual • Presencial	Permanente
Diálogo	Sesión Junta Directiva	• Virtual • Presencial	Bimestral
	Comités		Mensual
	Visitas de seguimiento		
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ACADEMIA E INVESTIGACIÓN: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Responsabilidad Social Empresarial**	• Todos
	**Sostenibilidad ambiental**	• Derecho al medio ambiente
	**Gestión integral del recurso hídrico**	• Derecho al medio ambiente • Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Riesgos, vulnerabilidades y amenazas**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales
	**Actualización normativa**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ACADEMIA E INVESTIGACIÓN: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Empresa certificada por estándares de calidad**	
	**Sentimiento de confianza**	
	**Desarrollo en la región**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Credibilidad**	
 	**Innovación, Investigación y desarrollo**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	**Información en línea**	• Derecho al acceso a la información
   	**Efectos del cambio climático sobre la disponibilidad del recurso hídrico y servicios ecosistémicos para la ciudad y la región**	• Derecho al medio ambiente • Protección contra los desastres naturales • Derecho al agua potable y al saneamiento

ACADEMIA E INVESTIGACIÓN: EXPECTATIVAS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Mayor acercamiento**	
	**Liderazgo empresarial**	
 	**Inclusión de la academia en el equipo de investigación**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	**Buenas prácticas**	
	**Financiación de proyectos**	
 	**Generación de proyectos y líneas de investigación**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
 	**Alianzas estratégicas para investigación**	• Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

ACADEMIA E INVESTIGACIÓN: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Publicaciones (Revistas, libros, ayudas didácticas, publicaciones indexadas)	Virtual	Eventual
	Biblioteca	Presencial	Permanente
Diálogo	Eventos participativos (Ponencias, Intercambios internacionales, Foros)	• Virtual • Presencial	Eventual
	Mesas de intercambio de conocimiento		
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: TEMAS DE INTERÉS

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	TEMA DE INTERÉS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Avances e impactos de la Gestión empresarial**	• Derecho al acceso a la información
	**Portafolio de Bienes y servicios**	• Derecho al agua potable y al saneamiento
	**Contratación**	• Derecho al acceso a la información
	**Plan de inversiones (Obras)**	• Derecho al acceso a la información
	**Atención al ciudadano**	• Derecho al acceso a la información
	**Sostenibilidad ambiental**	• Derecho al medio ambiente

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: NECESIDADES

#SOMOS agua

CONTRIBUCIÓN ODS	NECESIDAD	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Producción completa de material de apoyo y entrevistas que se adapten a todos los medios y formatos**	• Derecho al acceso a la información
	**Relacionamiento efectivo y oportuno con todos los medios de comunicación**	• Derecho al acceso a la información
	**Información disponible y oportuna con todos los medios de comunicación**	• Derecho al acceso a la información

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: EXPECTATIVAS

CONTRIBUCIÓN ODS	EXPECTATIVAS	CONTRIBUCIÓN DDHH
	**Disponibilidad de más voceros**	• Derecho al acceso a la información
	**Stock de respuestas a temas comunes**	• Derecho al acceso a la información

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

#SOMOS agua

Canales - Relacionamiento			Niveles de uso
USO DE CANALES		ACCESO A CANALES	PERIODICIDAD
ELEMENTO	MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS		
Información	Portal web	Virtual	Permanente
	Facebook		
	Instagram		
	Twitter		
	Requerimientos	• Virtual • Presencial	Permanente
	Boletines de prensa		
Diálogo	Balance de gestión	Presencial	Anual
	Ruedas de prensa		Eventual
	Entrevistas		
Responsabilidad	Encuesta de satisfacción/percepción	Virtual	Anual
	Informe de relacionamiento con el grupo de interés		

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: EFICIENCIA OPERACIONAL EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Sostenibilidad Financiera	1	Margen Ebitda	%	53,41	53,49	48,16	**100,0**	50,00	56,00	100,0	95,5
	2	Liquidez	Veces	1,91	1,91	1,91	**100,0**	1,40	1,20	100,0	100,0
	3	Endeudamiento	Veces	0,06	0,06	0,06	**100,0**	0,80	1,70	100,0	100,0
	4	Índice de cartera misional	%	12,85	11,98	12,05	**100,0**	11,80	9,90	98,5	82,6
	5	Ejecución de inversiones	Mill$	977.262	1.632.444	1.600.435	**100,0**	1.922.493	4.269.736	84,9	38,2
	6	Nuevos negocios	Mill$	NA	NA	NA	**NA**	NA	87.860,00	NA	NA
Gestión Regulatoria	7	Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado	%	100,00	100,00	100,00	**100,0**	100,00	100,00	100,0	100,0

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: EFICIENCIA OPERACIONAL EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Prestación del servicio	8	Beneficio social del mínimo vital	%	100,00	NA	NA	**NA**	100,00	**100,0**	NA	NA
	9	Avance en la adecuación de las redes de acueducto	%	15,91	30,41	21,49	**100,0**	53,14	**100,0**	57,2	30,4

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: TERRITORIO SENSIBLE AL AGUA EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Adaptación y mitigación al cambio climático	1	Conservación de hectáreas en cuencas	Ha	787,17	1.340,30	987,00	**100,0**	1.500,00	6.000,00	89,4	22,3
	2	Intervención integral de hectáreas en la estructura	Ha	NA	12,49	1,00	**100,0**	2,50	70,50	100,0	17,7
	3	Número de diagnósticos para la recuperación del	Unidad	NA	1,00	1,00	**100,0**	1,00	10,00	100,0	10,0
	4	Individuos arbóreos sembrados	Unidad	NA	12.487	9.900	**100,0**	23.500	47.000	53,1	26,6
	5	Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas	%	3,00	50,20	100,00	**50,2**	100,00	100,00	50,2	50,2
	6	Construcción de corredores ambientales	Unidad	NA	0,69	NA	**NA**	1,00	3,00	69,0	23,0
	7	Reducción de la Huella de Carbono	TCO2e	1.854,54	4.850,27	700,00	**100,0**	800,00	2.040,00	100,0	100,0

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: TERRITORIO SENSIBLE AL AGUA EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Sostenibilidad ambiental	8	Corrección de conexiones erradas	Unidad	283	398	450	**88,4**	550	1.500	72,4	26,5
	9	Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)	%	90,00	55,00	100,00	**55,0**	100,00	100,00	55,0	55,0

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: TERRITORIO SENSIBLE AL AGUA EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Sostenibilidad ambiental	10	**Saneamiento del río Bogotá***	%	26,61	55,55	51,38	**100,0**	64,83	100,00	85,7	55,6
		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	%	33,80	49,20	51,00	**96,5**	56,00	100,00	87,9	49,2
		Avance en la construcción de la Estación Elevadora Canoas	%	21,10	40,03	27,95	**100,0**	19,60	100,00	100,0	40,0
		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	%	42,98	77,41	75,20	**100,0**	82,40	100,00	93,9	77,4

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: TERRITORIO SENSIBLE AL AGUA EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Acueducto para la región	11	Avance en el diagnóstico regional y la formulación	%	NA	NA	NA	**NA**	0,00	100,00	NA	NA
	12	Aumento en la capacidad de tratamiento de las	m3/s	16,89	16,89	16,89	**100,0**	19,60	21,27	86,2	79,4

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: REPUTACIÓN Y LIDERAZGO EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Relacionamiento	1	Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés	%	74,70	NA	NA	**NA**	73,00	77,50	NA	NA
		Nivel de satisfacción de los usuarios	%	77,40	NA	NA	**NA**	75,00	80,00	NA	NA
		Nivel de percepción de grupos de interés	%	72,00	NA	NA	**NA**	71,00	75,00	NA	NA
Gobernabilidad	2	Índice de transparencia (ITA)	%	84,00	NA	NA	**NA**	94,00	90,00	NA	NA
	3	Evaluación de medidas de integridad	%	81,00	NA	NA	**NA**	80,00	80,00	NA	NA

NA: No aplica. ND: No disponible

1: Logro 2021: Contrato en ejecución para la medición del año 2021.

2. 2020: medición por reporte. Pendiente Auditoría de la Procuraduría. Falta aplicativo que permita consulta de estado de PQR por parte de los usuarios.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: REPUTACIÓN Y LIDERAZGO EMPRESA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Modernización Empresarial	4	Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	%	95,00	63,00	75,00	**84,0**	100,00	100,00	63,0	NA
	5	Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB	%	61,00	61,00	61,00	**100,0**	65,00	100,00	93,8	61,0
		Formulación de la primera fase del plan de	%	100,00	100,00	100,00	**100,0**	100,00	100,00	100,0	100,0
		Ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB	%	22,00	22,00	22,00	**100,0**	30,00	100,00	73,3	22,0
	6	Modernización tecnológica de los procesos empresariales y de facturación	%	5,00	20,00	20,00	**100,0**	25,00	100,00	80,0	20,0
	7	Telemetría para grandes consumidores	%	NA	22,50	22,50	**100,0**	30,00	100,00	75,0	22,5

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: EFICIENCIA OPERACIONAL BOGOTÁ

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Prestación del servicio	1	Cobertura de acueducto	%	100,00	100,00	100,00	**100,0**	100,00	100,00	100,0	100,0
	2	Cobertura de alcantarillado sanitario	%	99,99	100,00	100,00	**100,0**	100,00	100,00	100,0	100,0
	3	Continuidad de acueducto (ICON)	%	99,26	99,55	98,36	**100,0**	98,36	98,36	100,0	100,0
	4	Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA)	%	0,49	0,47	1,71	**100,0**	1,71	1,71	100,0	100,0
	5	Incorporación de suscriptores de acueducto	Suscriptores	12.609	38.277	31.992	**100,0**	37.672	91.286	100,0	41,9
	6	Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario	Suscriptores	12.569	37.801	36.421	**100,0**	42.101	91.286	89,8	41,4
	7	IPUF	m3-mes	6,82	6,90	7,19	**100,0**	7,09	6,25	100,0	90,6
	8	DACAL	Suscriptores	21.732	20.845	19.727	**94,6**	19.653	1.923	94,3	9,2
	9	IQR	Reclamos/1,000 S	0,63	0,02	1,00	**100,0**	2,00	2,00	100,0	100,0
	10	Cobertura de alcantarillado pluvial	%	99,16	99,13	99,15	**100,0**	99,15	99,15	100,0	100,0
Gestión Regulatoria	11	Indicador Único Sectorial - IUS	[0-100]	NA	NA	[90-100]	**NA**	[90-100]	[90-100]	NA	NA

Indicadores 3; 4 y 9 Promedio semestre (Jul - Sep). Indicadores 5 y 6 acumulado desde julio de 2020.
IPUF: método de prorrateo o causación. Resultado Jul20-Jun21.

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: EFICIENCIA OPERACIONAL SOACHA

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Prestación del servicio	1	Cobertura de acueducto	%	96,16	97,11	100,00	**97,1**	100,00	100,00	97,1	97,1
	2	Cobertura de Alcantarillado sanitario	%	83,66	84,42	100,00	**84,4**	100,00	100,00	84,4	84,4
	3	Continuidad de acueducto (ICON)	%	99,57	99,70	98,36	**100,0**	98,36	98,36	100,0	100,0
	4	Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA)	%	0,30	0,07	2,84	**100,0**	2,84	2,84	100,0	100,0
	5	Incorporación de suscriptores de acueducto	Suscriptores	2.390	10.241	11.655	**87,9**	14.051	38.698	72,9	26,5
	6	Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario	Suscriptores	2.381	9.997	13.898	**71,9**	16.294	38.698	61,4	25,8
	7	IPUF	m3-mes	8,72	8,37	9,08	**100,0**	8,78	6,69	100,0	79,9
	8	DACAL	Suscriptores	27.687	27.794	15.400	**55,4**	15.400	12.922	55,4	46,5
	9	IQR	Reclamos/1,000 S	0,30	0,00	1,00	**100,0**	2,00	2,00	100,0	100,0
Gestión Regulatoria	10	Indicador Único Sectorial - IUS	[0-100]	NA	NA	[90-100]	**NA**	[90-100]	[90-100]	NA	NA

Indicadores 3; 4 y 9 Promedio semestre (Jul - Sep). Indicadores 5 y 6 acumulado desde julio de 2020.
IPUF: método de prorrateo o causación. Resultado Jul20-Jun21.

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ

OBJETIVO ESTRATÉGICO: EFICIENCIA OPERACIONAL GACHANCIPÁ

#SOMOS agua

Estrategia	No	Indicadores	Unidad	2020	Real Sep-21	Meta Sep-21	%	Meta 2021	Meta 2024	% 2021	% 2024
Prestación del servicio	1	Cobertura de acueducto	%	100,00	100,00	100,00	**100,0**	100,00	100,00	100,0	100,0
	2	Continuidad de acueducto (ICON)	%	99,80	99,06	98,36	**100,0**	98,36	98,36	100,0	100,0
	3	Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA)	%	1,46	2,61	5,00	**100,0**	5,00	5,00	100,0	100,0
	4	Incorporación de suscriptores de acueducto	Suscriptores	8	315	106	**100,0**	125	325	100,0	97,1
	5	IPUF	m3-mes	3,44	3,67	4,01	**100,0**	4,01	4,01	100,0	100,0
	6	IQR	Reclamos/1,000 S	0,00	0,00	1,00	**100,0**	2,00	2,00	100,0	100,0
Gestión Regulatoria	7	Indicador Único Sectorial - IUS	[0-100]	NA	NA	[90-100]	**NA**	[90-100]	[90-100]	NA	NA

Indicadores 3; 4 y 9 Promedio semestre (Jul - Sep). Indicadores 5 y 6 acumulado desde julio de 2020.
IPUF: método de prorrateo o causación. Resultado Jul20-Jun21.

NA: No aplica. ND: No disponible.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ | BOGOTÁ