

**INFORME**  
**RENDICIÓN DE CUENTAS 2019**  
**DIRECCIÓN MEJORAMIENTO CALIDAD DE VIDA**

FECHA: 26 de diciembre de 2019

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, organizo el 05 de diciembre de 2019 la Rendición de Cuentas a Colaboradores vigencia 2019. Por lo tanto, la rendición de cuentas es un compromiso y obligación de las entidades públicas, en tal sentido, se busca presentar los avances institucionales y los resultados de la gestión realizada por la EAAB-ESP a los servidores públicos en la vigencia 2019.

**OBJETIVO:** La Rendición de Cuentas permite la comunicación y el diálogo permanente con sus grupos de interés para informar, explicar, sustentar la gestión y los resultados de la EAAB-ESP. De acuerdo con lo anterior, se estableció un espacio de interlocución directa para el grupo de interés colaboradores de la EAAB-ESP, en el cual se presentó un informe con los principales logros obtenidos en la vigencia 2019 por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.

La audiencia de Rendición de Cuentas a Colaboradores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, se desarrolló según el siguiente reglamento:

Fecha de realización: jueves 05 de diciembre de 2019

Lugar: Pabellón 4 de Corferias

Hora de registro: 7:00 am a 8:30 am.

Grupo de interés: Colaboradores (Empleados públicos, trabajadores oficiales con vinculación laboral a término indefinido, fijo y labor, pasantes y aprendices).

1. Objetivos de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:

Se estableció un espacio de interlocución directa para el grupo de interés colaboradores de la EAAB-ESP en el cual se trataron los siguientes temas:

- Presentar informe de los principales logros obtenidos en la vigencia 2016-2019 por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP:

**INFORME**



RENDICIÓN DE CUENTAS  
2019

**RENDICIÓN DE CUENTAS  
EAAB-ESP - 2019**

**Una gran EMPRESA**  
— que trabaja —  
**por una gran CIUDAD**

 **acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ



RENDICIÓN DE CUENTAS  
2019

**Gerencia Corporativa**  
**GESTIÓN HUMANA  
Y ADMINISTRATIVA**

 **acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

INFORME

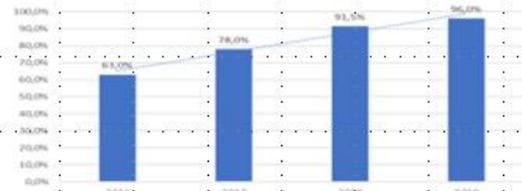
División Corporativa  
Gestión Humana  
y Administrativa



# DISMINUCIÓN ACCIDENTALIDAD LABORAL

2016	2017	2018	2019
219	186	159	107 (Oct)
Línea Base	31,05%	14,6%	21,25%

Autoevaluaciones estándares mínimos del  
SG-SST 2016 - 2019



Fuente: Informe de gestión Dirección Salud 2016-2019

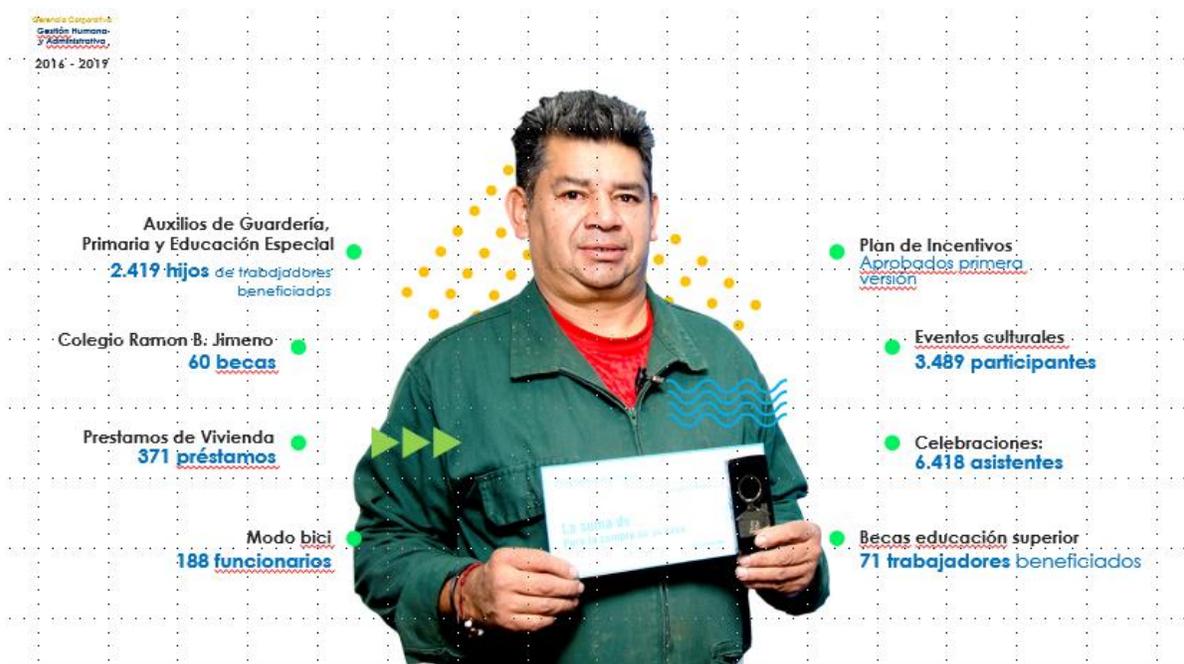
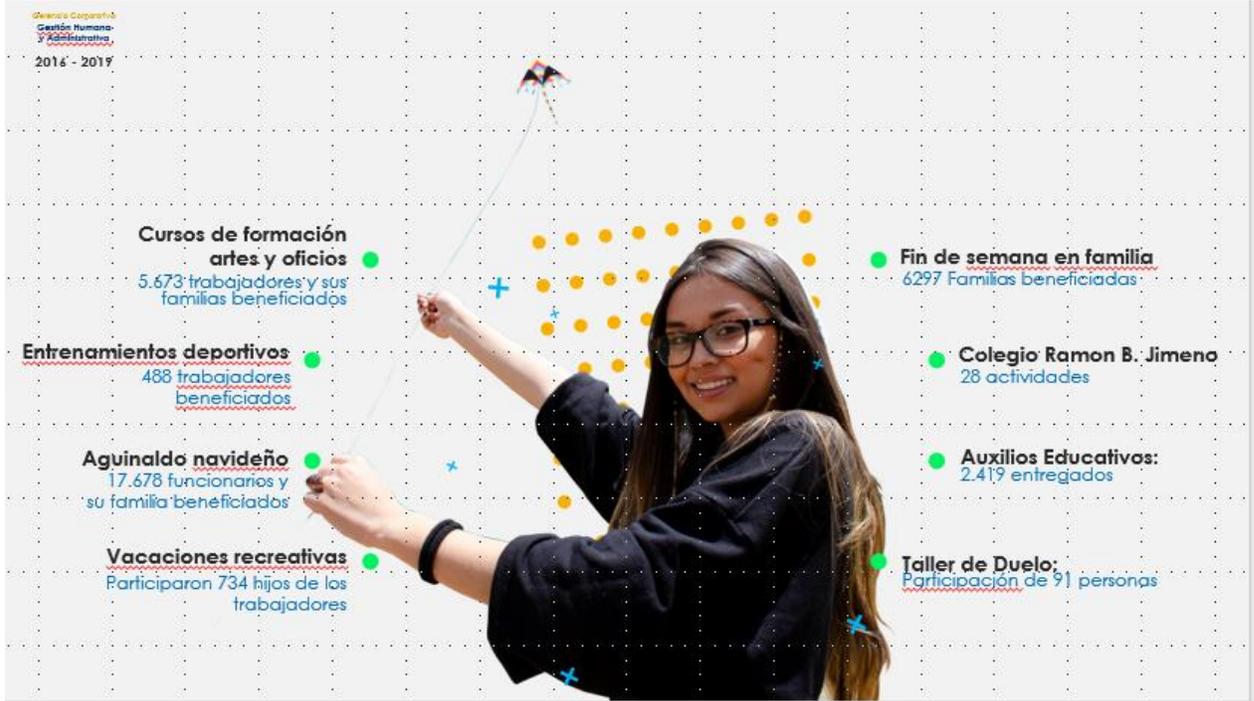
División Corporativa  
Gestión Humana  
y Administrativa

## LA RUTA DEL AUTOCUIDADO

Iniciativa premiada por Pacto Global - ONU



## INFORME



INFORME

División Corporativa  
Gestión Humana  
y Administrativa



# CONCURSOS PLANTA DE PERSONAL

Número inscripciones	Aspirantes Inscritos
12.854	2.806

División Corporativa  
Gestión Humana  
y Administrativa

# RENOVACIÓN PARQUE AUTOMOTOR LIVIANO

▶▶▶▶ 110 vehículos ◀◀◀◀



**INFORME**



Gerencia Corporativa  
Gestión Humana  
y Administrativa

Primera entidad del Distrito en  
Aprobar el Programa de

# GESTIÓN DOCUMENTAL

EAAB entre las 5 mejores Empresas de

## SOSTENIBILIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

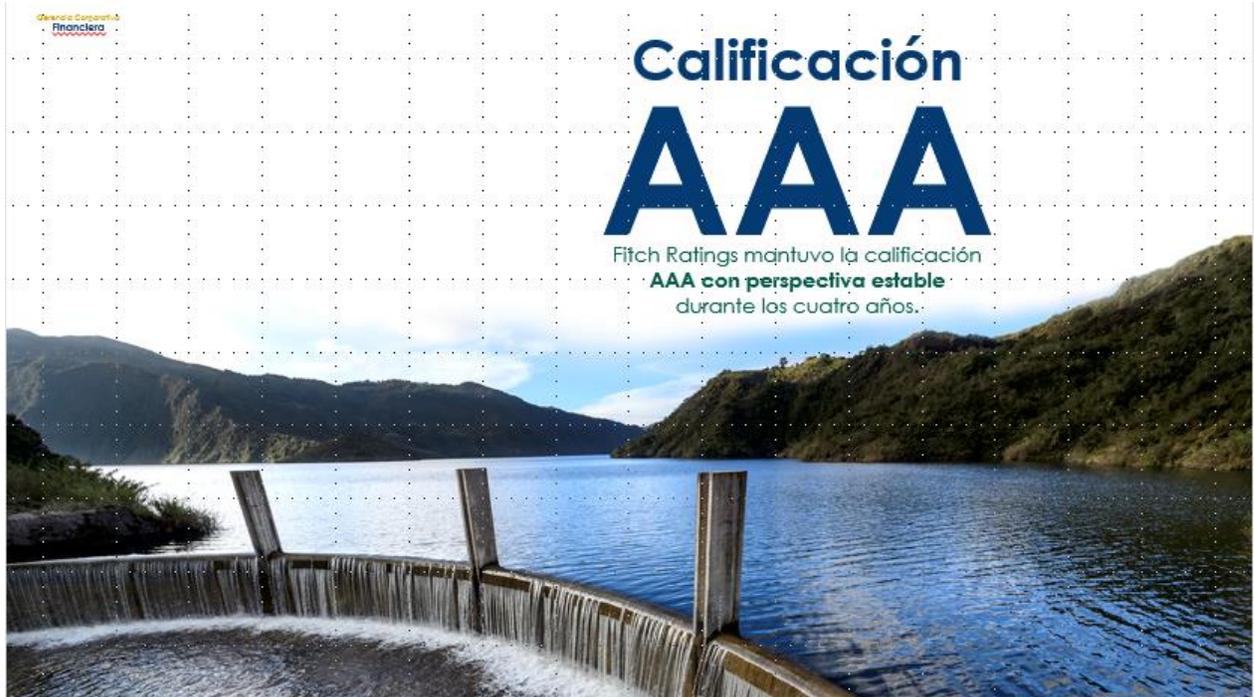


RENDICIÓN DE  
CUENTAS 2020

# Gerencia Corporativa FINANCIERA



## INFORME



División Corporativa  
Financiera

# Calificación AAA

Fitch Ratings mantuvo la calificación  
**AAA con perspectiva estable**  
durante los cuatro años.



División Corporativa  
Financiera

Utilidades enero de 2016 a octubre de 2019

# \$1.47 billones

Crecimiento del 106% frente al período enero 2012 a octubre 2015

## INFORME



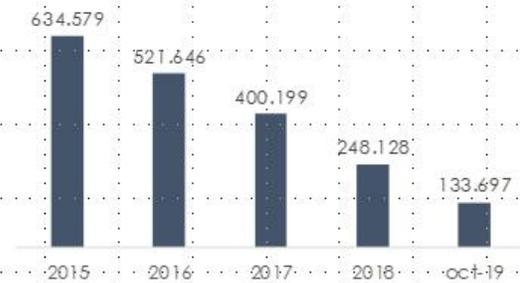
INFORME

Alcaldía Mayor de Bogotá  
Financiera



# REDUCCIÓN NIVELES DE DEUDA

La deuda pública entre el 2016 al 2019, tuvo una reducción de **\$500.882 millones**



Revisión de  
CUENTAS 2019

# SECRETARÍA GENERAL

## INFORME



Secretaría General

**Entramos al mundo digital**

Creación de: **Facebook** | **Instagram**  
11.969 Seguidores | 846 Seguidores

**Free Press**  
Gestión y publicación de noticias de forma gratuita  
**15.046 noticias positivas/neutras**  
Ahorro: \$ 89 mil millones de pesos

**POSICIONAMIENTO EAAB**




## INFORME

Valor Asegurado Seguro de Daños Reales de USD240' a USD350'

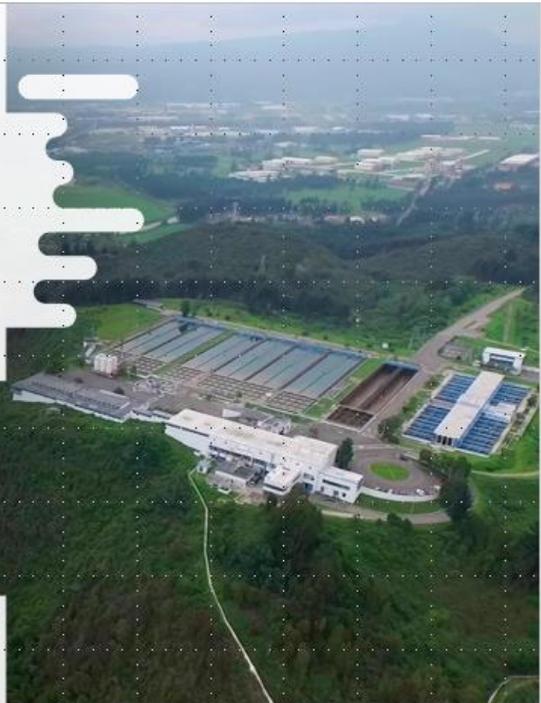
Ampliación coberturas

Autorización proveedores propios

**BENEFICIOS Y AJUSTES PÓLIZA**

Prestación de servicios de valor agregado

Pago de anticipos de indemnización



Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con la **Policía Nacional**.

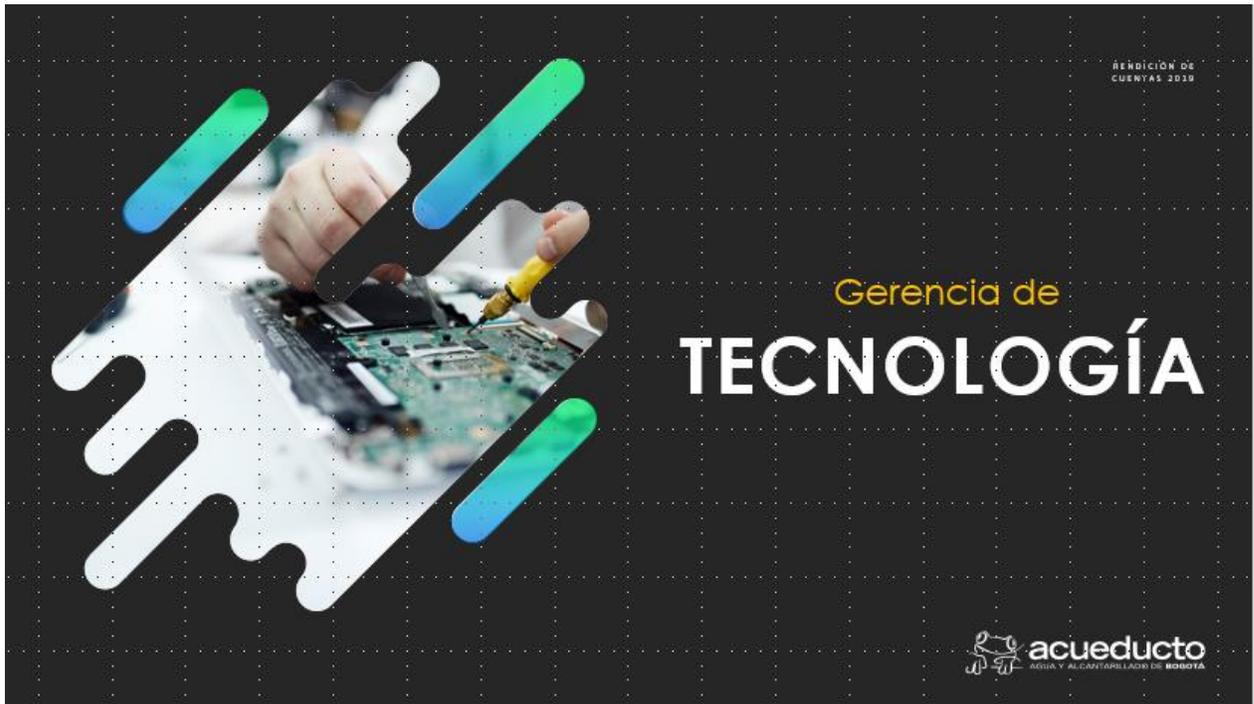
**FORTALECIMIENTO SEGURIDAD**

Sé realizó reingeniería de la **sala de monitoreo y control** de CCTV a la vanguardia de las mejores salas existentes

Ampliación cobertura de **seguridad electrónica** tanques, plantas, estaciones de bombeo y sistemas de abastecimiento.



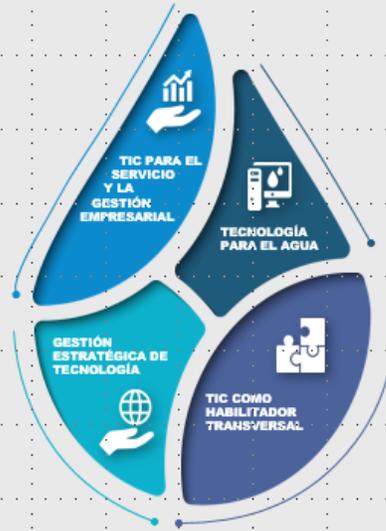
**INFORME**



## INFORME

# PLAN MAESTRO DE TECNOLOGÍA

Diseño y puesta en marcha



**Renovación estaciones de bombeo agua potable y residual.**

Usaquén: \$19.889 MM  
 Fase I: \$20.429 MM  
 Fase II: \$21.115 MM  
 Fase III: \$666 MM

**Renovación equipos, de diagnóstico y mantenimiento predictivo: \$952 MM**

**Renovación túnel Rosales: \$2.231 MM**

**Actualización Sistema SCADA Central: 4.600 MM**

**TIC para el servicio y la Gestión empresarial**

**Sistema de gestión operativa – SGO**

**Nuevas habilitaciones operativas empresariales**

**Innovación y fortalecimiento tecnológico para la Proveduría Estratégica**

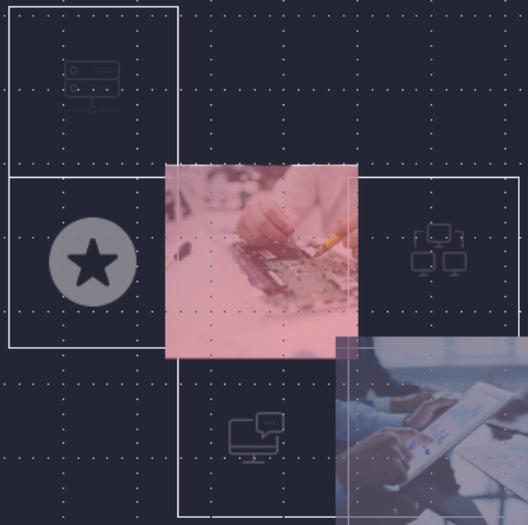
## INFORME

**Tecnología para el agua**

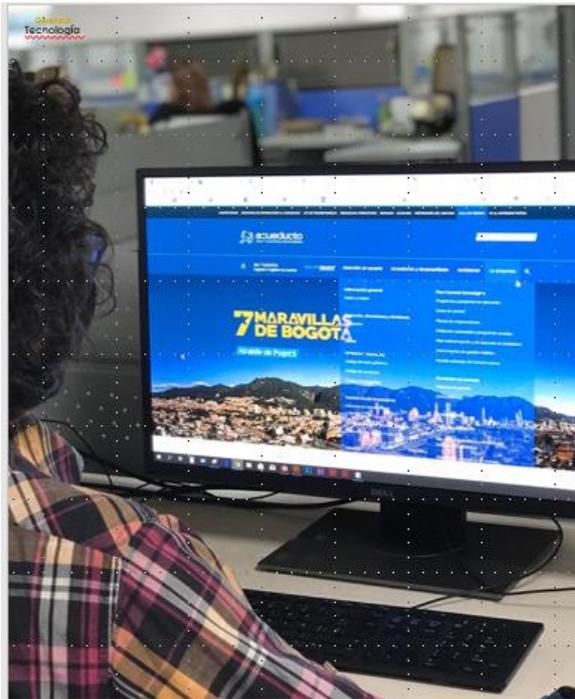
- Sistema de Gestión de la Información de los Laboratorios (LIMS): \$1.100 MM
- Renovación Tecnológica de los Bancos de Medidores: \$2.700 MM
- Modernización de la Red Hidrometeorológica Fase I: \$3.300 MM
- Plan Maestro de Energía: \$968 MM
- Plan maestro de Calidad de Agua: \$750 MM
- Adquisición Y Renovación De Equipos Especializados y Maquinaria
  - Fase I: 13.842 MM
  - Fase II: 10.600 MM
- Rehabilitación taller de metalmecánica COA
- Renovación y Reposición de Equipos en el Laboratorio Aguas: 3.500 MM

**Gestión estratégica de tecnología**

- Tecnología nanoburbujas
- Plan maestro de gestión de conocimiento e innovación (GCel)
- Construcción de prototipo de cribado de lodos de alcantarillado
- Normas y Especificaciones de tecnología sin zanja
- Desarrollo de innovaciones taller COA
- Innovación Interna: Visitas senderos, Pagos en Línea, Atención Virtual, Gestión SUI, Gestión Suspensión y Reinstalación, Gestión MIPG



## INFORME



### TIC como habilitador transversal

Plan Maestro de Telecomunicaciones

Implementación del Portal Web y Geo Portal

Fortalecimiento de la interoperabilidad Empresarial

Nuevas tecnologías para captura de datos geoespacial

Construcción del primer modelo geoidal local para Bogotá

Validación y Actualización catastro de redes

Modernización del Centro de información técnica empresarial CITE

Aplicaciones y servicios geográficos como apoyo a gestión de la EAAB-ESP



RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Gerencia Corporativa

# PLANEAMIENTO Y CONTROL



## INFORME



Gerencia Corporativa  
Planeamiento  
y Control

- 🏆 2018 Premio a la RSE. Categoría **Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos**
- 🏆 Premios y reconocimientos **Andesco**
- 🏆 2019 Semifinalista Categorías:  
**Empresa Grande**  
Entorno de trabajo: Proyecto Ruta del Autocuidado  
**Entorno social.** Proyecto Campamento Ciudad de los Sueños.
- 🏆 2017 Premio al Mejor Entorno Social. **Proyecto Acueductos Veredales**

## Otros reconocimientos

Premio Colombiano de Sostenibilidad a las Buenas Prácticas Laborales  
Reconocimiento a las 5 mejores empresas en la categoría de Organizaciones Públicas: **ACRIP**

Finalistas Premio BIZZ – Contribución al crecimiento de la economía local y mundial



Finalistas  
Gestión Pública para el Desarrollo Sostenible: **DAEP**

Nivel avanzado Informe de Sostenibilidad 2018:  
**PACTO GLOBAL**

## INFORME

Gerencia Corporativa  
Planeamiento  
y Control

**Logros**

- Certificación del **Sistema de Gestión de Calidad** de la EAAB-ESP bajo la norma NTC-ISO 9001: 2015
- Renovación Certificado ISO 9001:2015**
- Fortalecimiento de la **Supervisión e Interventoría en la EAAB – ESP.**
- Actualización caracterización de los **Procesos** de la EAAB - ESP.
- Migración del 100%** de los 3.331 documentos del mapa 4 al **mapa procesos 5.**



- La EAAB ESP adopta el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**
- Estructuración e Implementación **Modelo de Maduración y Gestión de Proyectos.**
- Creación **Comité proyectos de Inversión.** Resolución 0722 de 2019
- 100% en Factor de Eficiencia DEA**

Gerencia Corporativa  
Planeamiento  
y Control

- Mantenemos el liderazgo en el sector como miembro principal de la **Junta Directiva de Andesco**
- Acción sectorial programa COMPASS**  
Buenas prácticas de gobierno corporativo y eficiencia empresarial.
- Primera gran empresa del sector en Colombia en implementación de la metodología de evaluación del desempeño **AquaRating - BID**
- Primera medición Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública **ITA 2019 90 /100**
- Sponsor Sistema de Gestión Operativa (SGO)**
  - Geotretención
  - Almacenamiento digital labores operativas AA en terreno
  - Asignación atención avisos mantenimiento correctivo y preventivo.



**INFORME**



**Gerencia Jurídica**

## Formulación e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico y de defensa judicial

				
Política de contractual	Política para la no configuración del contrato realidad	Política de prevención del daño antijurídico por acciones de tutela sobre mínimo vital de agua	Política de prevención y defensa judicial relacionada con el medio de control de reparación directa por falla en el servicio por omisión	Política de defensa judicial por formulación de excepción previa por falta de agotamiento de vía administrativa

**INFORME**

**Acompañamiento en la terminación y liquidación del contrato de concesión Planta Tibitoc**

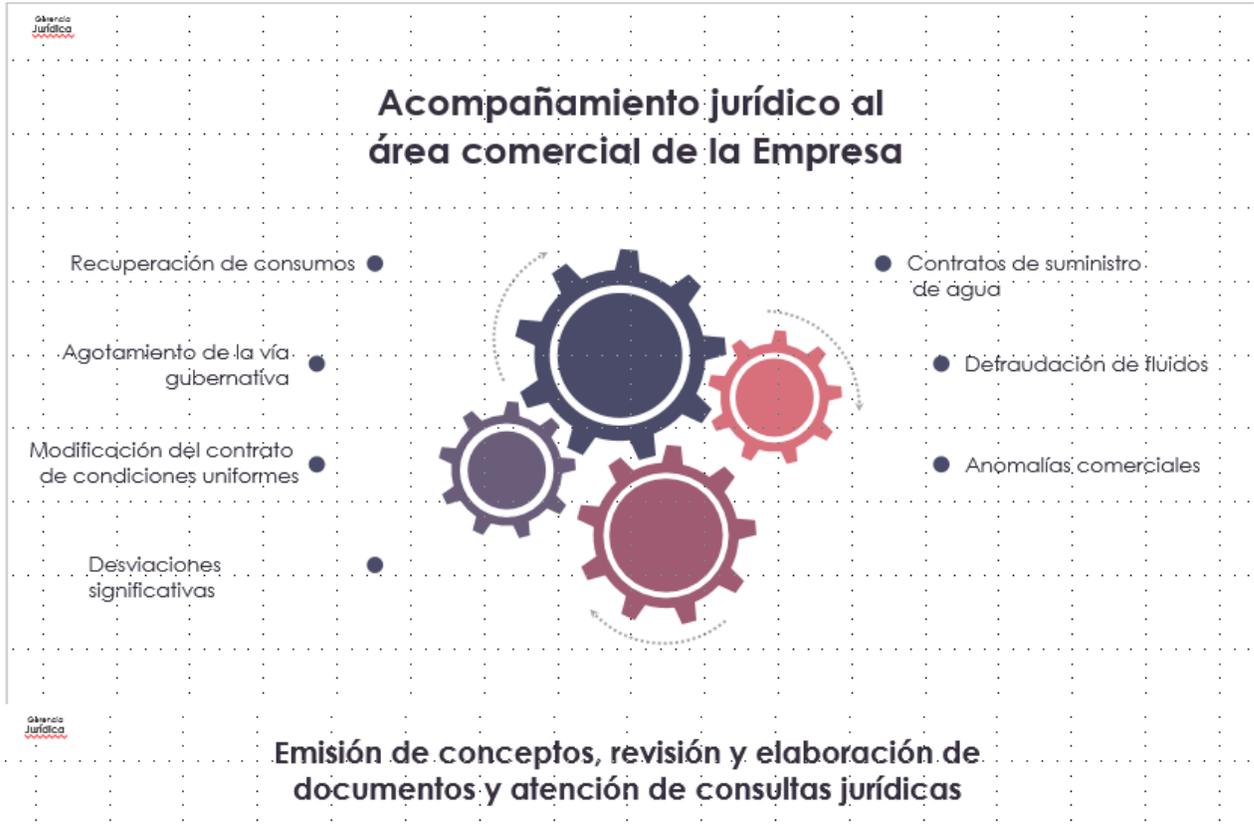
<p>Plazo de ejecución contractual de veinte (20) años</p>	<p>Reversión de la planta de tratamiento y terminación del contrato sin ningún contratiempo en la operación y prestación del servicio.</p>	<p>Incorporación de la figura de amigable composición como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos.</p>	<p>Controversias de la EAAB ESP: I) Obras eliminadas - \$3.202.928.478 II) pago de incentivos por atrasos - \$3.017.848.685 y III) bienes reversibles</p>
<p>Pretensiones de la Concesionaria: I) Inversiones adicionales - \$13.927.105.787, II) Calidad de Agua - \$4.374.573.600 y III) Incentivos por adelantos - \$542.037.189</p>	<p>Liquidación suscrita el 22 de marzo de 2019, declarándose a paz y salvo respeto de las obligaciones del contrato de concesión.</p>	<p>Dos acuerdos de transacción suscritos entre las partes de común acuerdo</p>	<p>Como resultado de la decisión adoptada por el amigable componedor el único saldo pendiente entre la EAAB y la concesionaria corresponde a \$36.512.243.</p>



**Oficina de ASESORÍA LEGAL**



## INFORME



## INFORME

Oficina Jurídica

### Controversias con otras entidades distritales

<p><b>CONCEPTUALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Ciclorrutas</li><li>Control de Vertimientos</li><li>Impuesto Predial</li></ul> 	<p><b>JUDICIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>DADEP</li><li>Caja de la Vivienda Popular</li><li>ETB</li><li>IDU</li></ul> 
---	--

Oficina Jurídica



### Oficina de REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

## INFORME



### Éxito procesal

La EAAB ESP ocupa el **tercer lugar entre 101 entidades distritales** con mayor cantidad de procesos como vinculada con un total de 2.256 activos.

Éxito procesal del **87,8%** cuantitativo y **95%** cualitativo.

### Actuaciones judiciales destacadas

Urbanización Cerro Verde



Alcaldía municipal de La Calera



Procesos laborales extrabajadores Aguas de Bogotá



Consortio Barrios Unidos Fase 1 – Consortio los Cedros



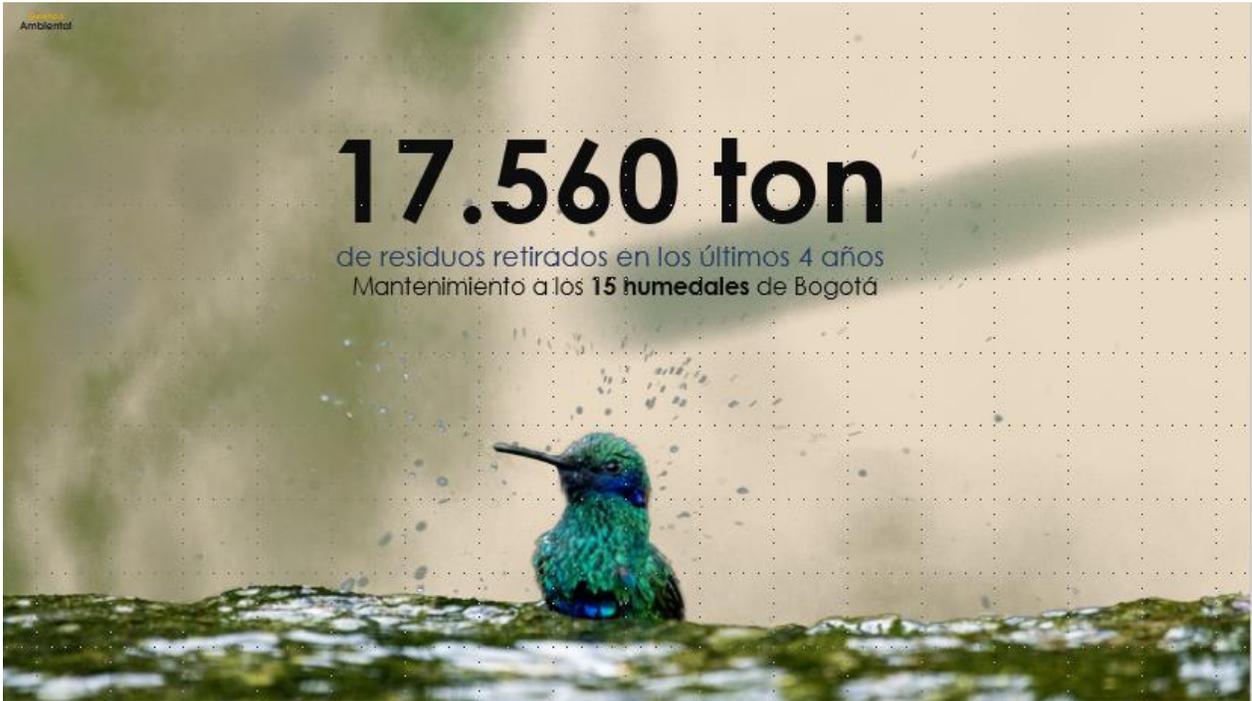
Proceso penal Tunjuelo Canoas y Jaboque



INFORME



## INFORME



## INFORME



## INFORME



**INFORME**

Avance Ambiental

- Neutralización de **11.923,08 tCO<sub>2</sub>e**
- Ingresos por **\$ 433 millones** por la venta de **CERs**





RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Gerencia Corporativa

# SISTEMA MAESTRO



**INFORME**

Oficina  
Sistema  
Maestro

**Gestionamos la contratación de**  
Campamentos, Estaciones Hidrometeorológicas, PGRD, ZODME,  
Estaciones Servicio y Optimizaciones Captaciones

**por más de**  
**\$22.400 millones**  
para el cumplimiento del  
Plan de Manejo Ambiental  
del sistema Chingaza



Oficina  
Sistema  
Maestro

**Ampliación de la planta Wiesner**  
Aumento de la capacidad de caudal de tratamiento y la confiabilidad de suministro  
**\$118 mil millones**



Se terminará en el segundo semestre de 2020.

INFORME



Gerencia Sistema Masstró

Revestimiento túneles Chindaza

# 4.8 kms

Última intervención inicia en enero 2020

**\$98 mil millones**



Gerencia Sistema Masstró

# REHABILITACIÓN DORADO Y LAGUNA

PLANTAS

Valor **\$7.267 millones**

## INFORME

Alcaldía  
Sistema  
Maestro

# optimización y modernización Planta Tibitoc

Mejoramiento hidráulico y de capacidad de tratamiento

**\$207 mil millones**



Alcaldía  
Sistema  
Maestro

Contratación de las obras de la rehabilitación

# Fase 3 línea Tibitoc Casablanca

dejaremos lista la contratación por valor de **\$350 mil millones**. Esta obra mitigará la vulnerabilidad del sistema de red matriz. Deberá ser ejecutada por la próxima administración.



INFORME



# OPTIMIZACIÓN Y EXPANSIÓN

de los sistemas de los cerros orientales  
valor de \$98 mil millones



Aseguramos la descontaminación del  
**RÍO BOGOTÁ**

## INFORME



## INFORME

abasto Sistema Maestro

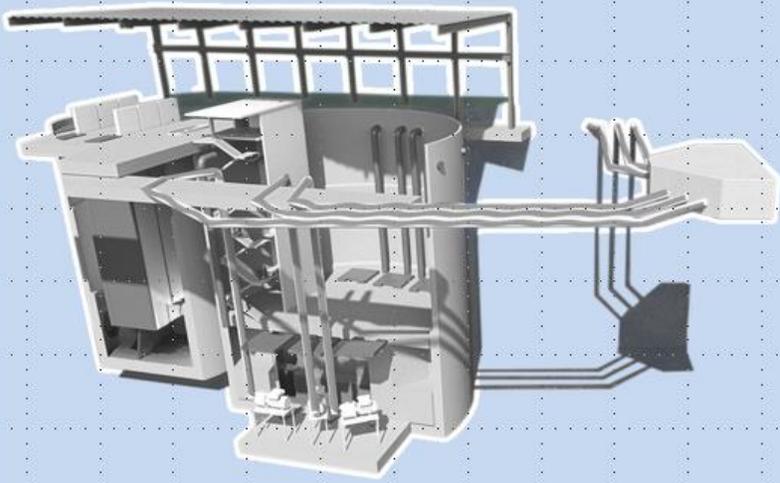
Contratamos y se encuentra en obra

# Estación Elevadora Canoas

obra fundamental para el saneamiento del río Bogotá  
valor **\$371 mil millones**



abasto Sistema Maestro



Es la obra más grande que actualmente ejecuta la Empresa y deberá ser terminada en el **2022**

## INFORME



**INFORME**



RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Gerencia Corporativa

**SERVICIO AL CLIENTE**



SECCIÓN CORPORATIVA  
Servicio al Cliente

**acueducto**  
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASESORÍA AMBIENTAL

**CLIENTE CONTRATADO**  
Número de contrato: 00000000000000000000

**Factura de Servicio Público No. 00000000000000000000**  
Número para pagar: 00000000000000000000

**TOTAL A PAGAR**  
Monto a pagar: \$00000000000000000000

**Fecha de pago oportuno**  
Fecha de vencimiento: 00/00/0000

Descripción	Cantidad	Valor							
Acueducto									
Carga de instalación									
Consumo mensual básico									
Consumo mensual superior a básico									
Carga No residencial									
Consumo de agua potable									
<b>Subtotal Acueducto \$</b>									
Alcantarillado									
Carga de instalación									
Consumo mensual básico									
Consumo mensual superior a básico									
Carga No residencial									
Consumo de alcantarillado									
<b>Subtotal Alcantarillado \$</b>									
<b>Descuento mínimo vital</b> (12 meses copagos sin costo en según Ley 3)									
<b>TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS CARGOS</b>									

**NO Inundes de basura tu ciudad**

**Para EVITAR INUNDACIONES**  
Ten en cuenta estas recomendaciones:

- BASURAS:** Evitar arrojar basura en las alcantarillas y mantenerlas limpias.
- SODAS:** Evitar arrojar agua de sodas en las alcantarillas.
- PISOS:** Evitar arrojar agua de pisos en las alcantarillas.
- COCINA:** Evitar arrojar agua de cocina en las alcantarillas.

**FACTURACIÓN 2016-2019**

Volumen facturado m3

1.138  
Millones

Ingreso Por venta

\$6,64  
Billones

INFORME

OFICINA CORPORATIVA  
Servicio al Cliente

**292 km**  
de construcción y renovación  
redes de acueducto y alcantarillado  
2016-2019

**INVERSIÓN**  
**\$1.06 Billones**



OFICINA CORPORATIVA  
Servicio al Cliente



**NUEVOS  
USUARIOS  
187.010**  
(2016 - 2019)

**INFORME**

alcaldía mayor de bogotá  
**Servicio al Cliente**

# Mejora índice Satisfacción al Usuario

## 72,6% en 2019



alcaldía mayor de bogotá  
**Servicio al Cliente**



-  Cumplimiento plan de ingresos operacionales
-  Recertificación Gestión Comercial sin observaciones
-  Implementación Cobro de Revisiones Internas a Solicitud del usuario
-  Implementación del procedimiento de recuperación de consumos
-  Implementación **Aurora**: Aplicaciones Móviles para Terreno
-  Modificación del CSP = Definición Desviaciones Significativas de Consumo

**INFORME**



**NUEVOS CANALES DE ATENCIÓN**

- Oficina móvil 
- Kiosko en puntos de atención 
- Envío Factura Mensajes (SMS) 
- Click to Call (Web) 
- Video llamada 
- Agendamiento en puntos 



**120**  
Procesos pedagógicos

**1.086**  
Recorridos Pedagógicos

## INFORME

CORPORACIÓN ACUEDUCTO  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ



**3.498**  
Talleres

**111.160**  
Participantes

de sensibilización y capacitación en temas de Ruta del Agua, ruta del Desagüe y Sistema Hídrico.

**58** Campamentos  
Ciudad de los Sueños

Para **218** Colegios Públicos Distritales con **10.965** Estudiantes.

**RENDICIÓN DE CUENTAS  
EAAB-ESP - 2019**

**Una gran EMPRESA**  
— que trabaja —  
**por una gran CIUDAD**



## INFORME

**DESARROLLO:** El acto de Rendición de Cuentas a Colaboradores vigencia 2019 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, se desarrolló en tres momentos: Antes, Durante y Después de la Rendición de Cuentas.

### 1. Antes de la Rendición de Cuentas:

- **Circulares:** Con el fin de garantizar que los asistentes conozcan con anticipación las reglas que deben tener en cuenta para participar en el ejercicio de rendición de cuentas a colaboradores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, se realizó convocatoria mediante las circulares 091 del 03 de diciembre y 093 del 04 de diciembre de 2019.
- **Divulgación:** Con el fin de incentivar la participación de los colaboradores en la Rendición de Cuentas, la convocatoria se realizó mediante invitación y publicación de información general sobre la Rendición de Cuentas a Colaboradores de la EAAB-ESP a través de [informativo@acueducto.com.co](mailto:informativo@acueducto.com.co), papel tapiz, e intranet de la Empresa desde el 29 de noviembre hasta el 05 de diciembre de 2019.
- **Recepción de preguntas:** Se diseñó el formato Rendición de Cuentas a Colaboradores 2019 para atender las inquietudes, preguntas o sugerencias que presenten los servidores públicos, relacionadas con la gestión desarrollada por la EAAB – ESP en la vigencia 2019. Se habilitó el link: <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oW6AKYbbIku6K1WGeTkrpXAmuy8E0v5AuBUT-XIGpNtUQktLNVQwNE4yVkvITTk2Tjc2QTNOSk5OMS4u> hasta el 12 de diciembre de 2019 como mecanismo para conocer las inquietudes, preguntas o sugerencias de los servidores públicos de la EAAB-ESP.

**Análisis y clasificación de las preguntas recibidas:** De acuerdo con correo enviado por Dr. Juan Camilo Motta Ospina – Gerente Corp. de Gestión Humana y Administrativa a todos los colaboradores mediante correo office, se dará respuestas a las inquietudes mediante publicación en los diferentes medios de comunicación el 30 de enero de 2020.

De acuerdo con el reporte por parte de la Gerencia Corp. de Tecnología, se evidencia que participaron 108 trabajadores y 42 de ellos realizaron preguntas, las cuales serán clasificadas y agrupadas por temas con el fin de ser respondidas con la mayor claridad posteriormente por parte del área competente, de acuerdo con el tema tratado.

### 2. Durante la Rendición de Cuentas

## INFORME

- Asistentes: Teniendo en cuenta que la actividad se llevó a cabo en jornada laboral, la asistencia al evento de Rendición de Cuentas a Colaboradores 2019 fue de carácter obligatorio, no obstante, lo anterior las áreas que por necesidad de servicio debían reportar el listado de funcionarios que no pudieron asistir.
- Intervención nivel directivo: Espacio en el que la Gerente General y su equipo de trabajo presentaron los principales logros de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá 2016 - 2019. (Se adjunta informe de gestión por cada una de las Gerencias).
- Evaluación evento: Una vez finalizada esta actividad, se entregó a los participantes asistentes, la encuesta de evaluación del evento de Rendición de Cuentas a Colaboradores, con el fin de conocer la percepción de este.

### 3.3 Después de la Rendición de Cuentas

- Informe de la rendición de cuentas a colaboradores: Producto del acto de Rendición de Cuentas a Colaboradores 2019 se generará un informe sobre el evento.
- Resultado evaluación evento:

ITEM	ESCALA	TOTAL
1- ¿Cómo se enteró de la realización de la rendición de cuentas de la EAAB ESP 2016-2019?	publicacion en la web	209
	Invitación directa	134
	Otro medio	74
	¿Cuál?	44
2- La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la rendición de cuentas fue:	Clara	286
	confusa	116
	por qué	50
3 - El tiempo de exposición con el informe de la gestión institucional 2016-2019 fue:	Muy largo	148
	Adecuado	246
	Corto	14
4- ¿La información presentada en la rendición de cuentas EAAB ESP 2016-2019 responde a sus intereses?	si	331
	no	72
	¿ por qué ?	46
5- ¿La jornada de rendición de cuentas dio a conocer los resultados de la gestión de la empresa en estos cuatros años (2016-2019)?	si	331
	no	70
	¿ por qué ?	30
6- ¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la rendición de cuentas 2016-2019?	si	134
	no	272
	¿A través de qué medio?	37
7- Según su experiencia, primordialmente, la rendición de cuentas permite:	Evaluar la gestión	134
	Informarse de la gestión anual	223
	Proponer mejoras a los servicios	59
	Presentar quejas	24

## INFORME

La herramienta de evaluación está compuesta por 7 ítems donde cada enunciado cuenta con escalas de valoración cualitativa con el fin de mayor comprensión de los encuestados y 1 ítem de pregunta abierta. La evaluación del evento contó con la participación de 412 servidores públicos.

1. Pregunta No. 1: ¿Cómo se enteró de la realización de la rendición de cuentas de la EAAB ESP 2016-2019? Se evidencio que 208 trabajadores tuvieron conocimiento del evento por las publicaciones en la web, lo anterior refiere que el 50% de los encuestados refieren que los medios de comunicación utilizados por la Oficina de comunicaciones son efectivos para divulgación de la información. Sin embargo, es de aclarar que el 32% refiero que recibió la información directa por sus compañeros o jefes inmediatos, siendo otro medio de comunicación eficaz el voz a voz.
2. Pregunta No. 2: La explicación sobre el procedimiento de las intervenciones en la rendición de cuentas fue: 286 encuestados lo que equivale al 69%, refirió que fue clara cada una de las intervenciones de cada uno de los Gerentes sobre los logros obtenidos en la vigencia 2016-2019 ya que hubo datos exactos, estuvo bien explicada la información y estaba documentada. Sin embargo, el 31% de los 116 trabajadores refirió que no fue clara las intervenciones ya que el sonido no ayudaba mucho, el tiempo se excedió y genero aburrimiento en los asistentes.
3. Pregunta No. 3: El tiempo de exposición con el informe de la gestión institucional 2016-2019 fue: Adecuado, según lo referido por el 59% de los encuestados (246 trabajadores). Sin embargo, el 35% de los trabajadores que aplicaron la encuesta, señalaron que el tiempo dispuesto en el evento para la entrega de los logros 2016-2019 fue largo.
4. Pregunta No. 4: ¿La información presentada en la rendición de cuentas EAAB ESP 2016-2019 responde a sus intereses? Según el 80% de los encuestados, refirió que la información proporcionada por cada uno de los Gerentes SI detalla el cumplimiento de los objetivos y logros de las gerencias, genero conocimiento general de la EAAB-ESP para saber el estado actual de la Empresa y lo alcanzado en los últimos cuatro años. Sin embargo, el 17% de los encuestados, refiero que el tiempo fue muy extenso, faltó claridad y hablar de cada una de las áreas de trabajo.
5. Pregunta No. 5: ¿La jornada de rendición de cuentas dio a conocer los resultados de la gestión de la empresa en estos cuatro años (2016-2019)? El 80% de los trabajadores que respondieron la encuesta, refirieron que la información entregada SI fue clara y contenía las cifras y avances logrado durante los últimos 4 años de administración. Solo el 16% de los encuestados refirió que No entendieron y faltó contenido en la presentación de los logros, no hubo claridad y el tiempo fue muy extenso generando desinterés a los participantes.

## INFORME

6. Pregunta No. 6: ¿Consultó información sobre la gestión de la entidad antes de la rendición de cuentas 2016-2019? El 66% de los encuestados, refirió que NO reviso ninguna información sobre la gestión de la Empresa antes del 05 de diciembre de 2019. Sin embargo, un 32% de los trabajadores que participo en la encuesta, consulto mediante la pagina web de la empresa y la intranet datos para tener un conocimiento previo sobre la gestión de la empresa en los últimos cuatro años.
  7. Pregunta No. 7: Según su experiencia, primordialmente, la rendición de cuentas permite: de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 54% refirió que este evento permite informarse de la gestión anual y el 32% de los encuestados permite evaluar la gestión de la EAAB-ESP. Por ultimo el 14% de los trabajadores encuestados, refiere que este tipo de eventos genera espacios que incentivan a proponer mejoras a los servicios prestados.
  8. Pregunta No. 8: Por favor proponga un tema de su interés sobre la gestión de la EAAB-ESP para próximas rendiciones de cuentas: Según los 412 encuestados los siguientes datos son los de mayor interés:
    - Deducción de perdidas comerciales, trabajo realizado en el área comercial, facturación por zonas
    - Proyectos en curso: como la ampliación de la planta Wiesner
    - Más sobre Gestión Humana, Premiar a los mejores trabajadores, incentivos a las áreas con mejores indicadores, Clima laboral, Temas de Bienestar Social: El día del cumpleaños de los funcionarios.
    - Fauna y flora de los humedales
    - Temas de Contratación
    - Ahorro de agua
    - Presupuesto publico
    - Objetivos Estratégicos
    - Percepción grupos de interés
    - Gestión Áreas Operativas
    - Trato al usuario
    - POT
    - Gestión social
    - Sistemas de abastecimiento que se tienen planeados
    - Uso de la tecnología
    - Información del área de topografía
- Resultado evaluación evento logístico:

## INFORME

EVALUACIÓN			
RENDICIÓN DE CUENTAS			
05 DE DICIEMBRE 2019			
Variables/ Encuestados		Subtotales	TOTALES
<b>ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA</b>	Registro en el ingreso	4,6	<b>4,2</b>
	Entrega de Souvenir	4,4	
	Desarrollo del bingo y animacion	4,3	
	Desarrollo del show principal " el Checo Acosta"	4,0	
	Calidad de la alimentacion	3,7	
	Atención personal de apoyo	4,4	
<b>DESARROLLO DEL PROGRAMA</b>	Duración del taller	4,2	<b>4,2</b>
	Lugar donde se realizo el evento	4,2	
	La organización del evento fué lo que esperaba	4,1	
	Cómo le pareció el evento en general	4,1	
	Es necesario crear este tipo de espacios	4,4	
<b>TOTAL EVENTO</b>			<b>4,2</b>
<b>Qué actividad propone para una próxima celebración de Rendición de cuentas:</b>	Paseo, mas integración, caminatas ecologicas, actividades ludicas, integración de familia, un bono, fiesta, orquesta, cena de fin de año, celebración fuera de Bogotá, fiesta con rifa, evento campestre y deportiva, rifas, humor, fiesta en aguapanelas con orquesta, show de humor, fiesta tematica, mas rifas para los trabajadores, actividades de intregacion al aire libre, juegos por zonas tejos bolo tiro al blanco, danzas, competencias, integraciones fuera de bogotá, que sea en un sitio donde la gente no se disperse.		
<b>OBSERVACIONES:</b>	Un poco larga la cual la hace repetitiva en temas, cambiar de espacio, separar rendición de cuentas y celebración de fin de año, la rendición a cada area por a parte, que todos los funcionarios del area operativa presente, que participemos desde la mañana (permiso), mejor organización, increíble que estemos en la EAAB y no había agua para consumir, mucha gaseosa, las porciones muy regulares , asi como la calidad y sabor alimentos, mejorar manejo de sonido y las ayudas visuales, mejorar comidas, menos informes confusos, es mejor un bono, un poco larga la cual la hace repetitiva en temas, otro show, mejorar la alimentación muy poquita y frio, mucho tiempo haciendo fila 30 min, que sea un día no laboral, más actividades de integracion, que haya mejor opcion de almuerzo, que den mejor regalo, un espacio adecuado donde lo principal sean los artistas.		

La herramienta de evaluación está compuesta por 11 ítems donde cada enunciado cuenta con escalas de valoración cuantitativa y 2 ítems con escalas de valoración cualitativa para un total de 13 ítem para el instrumento. La evaluación del evento contó con la participación de 412 servidores públicos.

Una vez tabulada la información del instrumento anterior, se evidencia que obtuvo una calificación de 4,2 sobre 5 tanto en la organización logística como el desarrollo del programa, y teniendo en cuenta el rango de valorización donde 1 - es muy malo, 2 - es malo, 3 – regular, 4 – bueno y 5 – excelente, el evento obtuvo una calificación sobre Bueno. Es importante tener en cuenta que el ítem de calidad de alimentación esta dentro la escala de valorización de regular y teniendo en cuenta las observaciones de los encuestados, se debe por: sabor, temperatura, mejorar opciones y porciones.

**CONCLUSIONES:** El evento de Rendición de Cuentas año 2019, contó con una alta participación ya que el 79% de los funcionarios asistieron al evento, teniendo en cuenta que el 80% de la población de la Empresa se dedica a labores operativas. Así mismo se deben tener en cuenta las

## INFORME

observaciones del evento y las actividades propuestas por los trabajadores para la próxima rendición de cuentas.

Realizo  
LADY P. OTAVO PIRABAN  
Auxiliar Administrativo  
37035867

VoBo. EFREN FABIO ROJAS GUZMAN  
Director Mejoramiento Calidad de Vida  
38002505

Anexos: Circular 091 y 093 de 2019. Cinco (5) folios.  
Agenda Rendición de Cuentas 2019. Un (1) folio.  
Resultado encuestas realizadas.  
Resultado Preguntas realizadas a través del correo.