

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

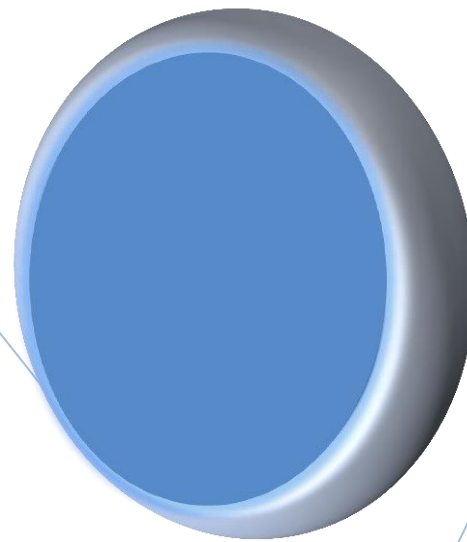






TABLA DE CONTENIDO

CARTA DEL GERENTE	3
PERFIL DE LA EMPRESA	4
GOBIERNO CORPORATIVO	14
ENTORNO ECONÓMICO	22
ENTORNO AMBIENTAL	28
ENTORNO SOCIAL - COMUNIDAD	46
ENTORNO SOCIAL - COLABORADORES	94
TABLA GRI – INDICADORES	106

CARTA DEL GERENTE

Nuestra empresa es consciente de la responsabilidad del Acueducto en la sostenibilidad del territorio en los aspectos ambientales, sociales, económico y de gobierno corporativo, por tal razón ratificamos nuestro compromiso con los lineamientos establecidos por los Objetivos del Milenio y los Principios del Pacto Global.

Mediante la publicación de nuestro informe de sostenibilidad 2013 pretendemos dar a conocer los principales proyectos y programas que han beneficiado a los diferentes grupos de interés y el impacto en la sociedad en general.

Durante el 2013, hemos iniciado procesos retadores para nuestra gestión, los cuales han permitido desarrollar estrategias de impacto social beneficiando a los usuarios con reducciones en la tarifa sin afectar la sostenibilidad financiera de la Empresa, resaltando el beneficio del mínimo vital a más de 660.000 suscriptores de las localidades más vulnerables de la ciudad de Bogotá como son: Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba, con una inversión social de \$ 56.889 millones.

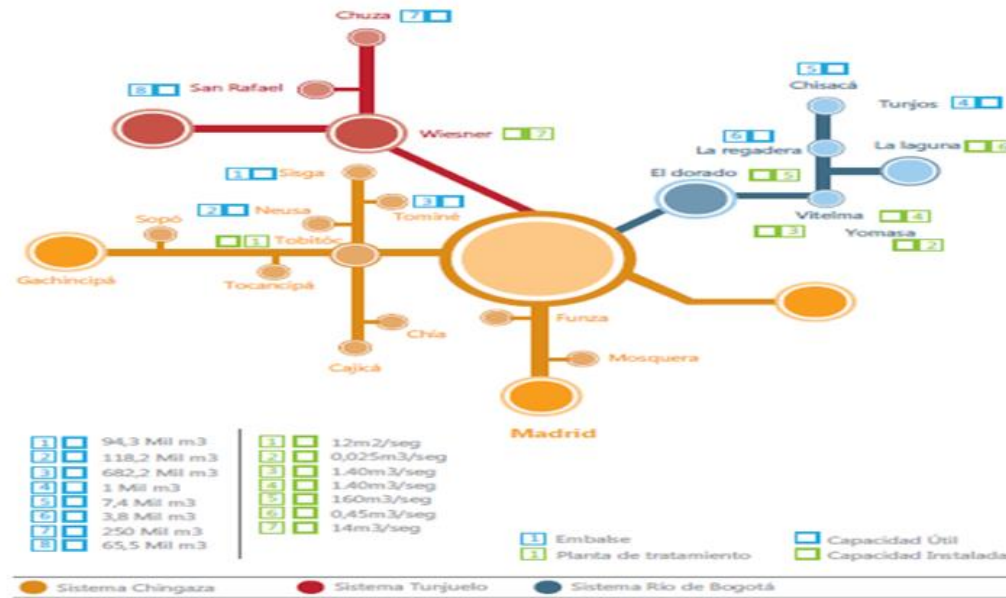
Es de vital importancia para nuestra gestión contribuir al desarrollo del territorio, por tal razón nos hemos comprometido a través de la definición del Plan General Estratégico 2012-2016 a lograr el posicionamiento del territorio alrededor del agua, a través de la concientización de la protección y suministro responsable del agua en los diferentes municipios aledaños a Bogotá.

Para el año 2014, la Empresa se enfocara en el desarrollo de grandes proyectos que permitirán un mayor impacto en los diferentes entornos de la sostenibilidad, entre estos tenemos: Descontaminación colectiva del Rio Bogotá, Gobernabilidad del EAB y Estabilización del recurso humano que nos permite lograr los objetivos establecidos.



PERFIL DE LA EMPRESA

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ubicada en la ciudad de Bogotá D.C en la Av Calle 24 No 37 – 15, cuenta con prestación directa servicio en Colombia en su capital y municipios aledaños como son Soacha y Gachancipá. Adicionalmente, suministra agua al territorio en los municipios de Tocancipá, La Calera, Sopó, Cajicá, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, Zona industrial de Cota y otras empresas como Aquápolis, Coopjardin y Emar.



MISIÓN

Somos una empresa pública, responsable con la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elementos comunes de vida y derechos humanos fundamentales, generadora de bienestar, que contribuye a la sostenibilidad ambiental del territorio.

VISIÓN

Ser un modelo público sostenible en la gestión integral del agua, residuos sólidos y en la prestación de servicios con calidad, transparencia, inclusión y equidad.

VALORES CORPORATIVOS Y COMPORTAMIENTO ESPERADOS

Transparencia

- Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos.
- Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la empresa.
- Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.

Respeto

- Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes.
- Cumplimos integral y cabalmente con la normatividad.
- Cuidamos y preservamos el medio ambiente.

Vocación de Servicio

- Damos respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y colaboradores de forma oportuna, amable y efectiva.
- Generamos satisfacción a nuestros usuarios cuando agregamos valor a nuestro trabajo.

Responsabilidad

- Cumplimos oportunamente nuestro compromiso de cobertura, continuidad y calidad del servicio.
- Impactamos positivamente en nuestro entorno.
- Promovemos la participación comunitaria y llegamos a la población más vulnerable.
- Damos siempre lo mejor de nosotros y asumimos las consecuencias de nuestros actos.

Excelencia en la Gestión

- Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.
- Medimos los procesos y mejoramos la gestión con indicadores objetivos.
- Cumplimos las metas para satisfacción de nuestros usuarios.

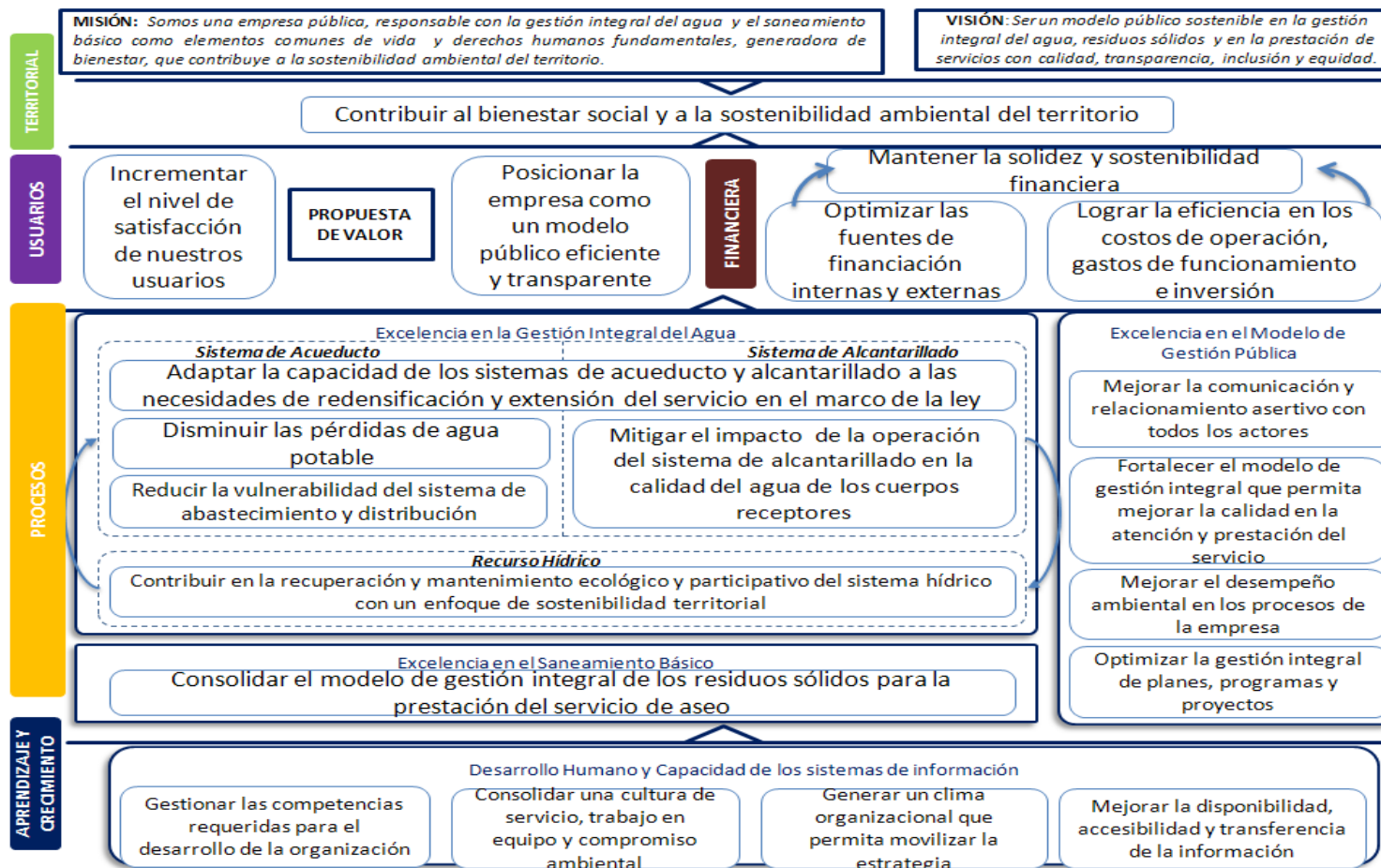
The screenshot shows the website for 'acueducto' (AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ). The page is titled 'Gestión Financiera - Inversionistas'. It features a navigation menu with options like 'Inicio', 'Empresa', 'Servicios', 'Ambiental', 'Noticias', 'EAAB-English', and 'ASEO'. Below the navigation, there are several sections: 'Gestión Financiera - Inversionistas' with a sub-section 'Atención inversionistas' listing contact information for José García Larrarte; 'Gestión Empresarial' with a sub-section 'Plan General Estratégico'; and another 'Gestión Empresarial' section with a sub-section 'Plan General Estratégico'. There are also 'Contáctenos' and 'Plan Maestro' sections with 'ampliar...' buttons.



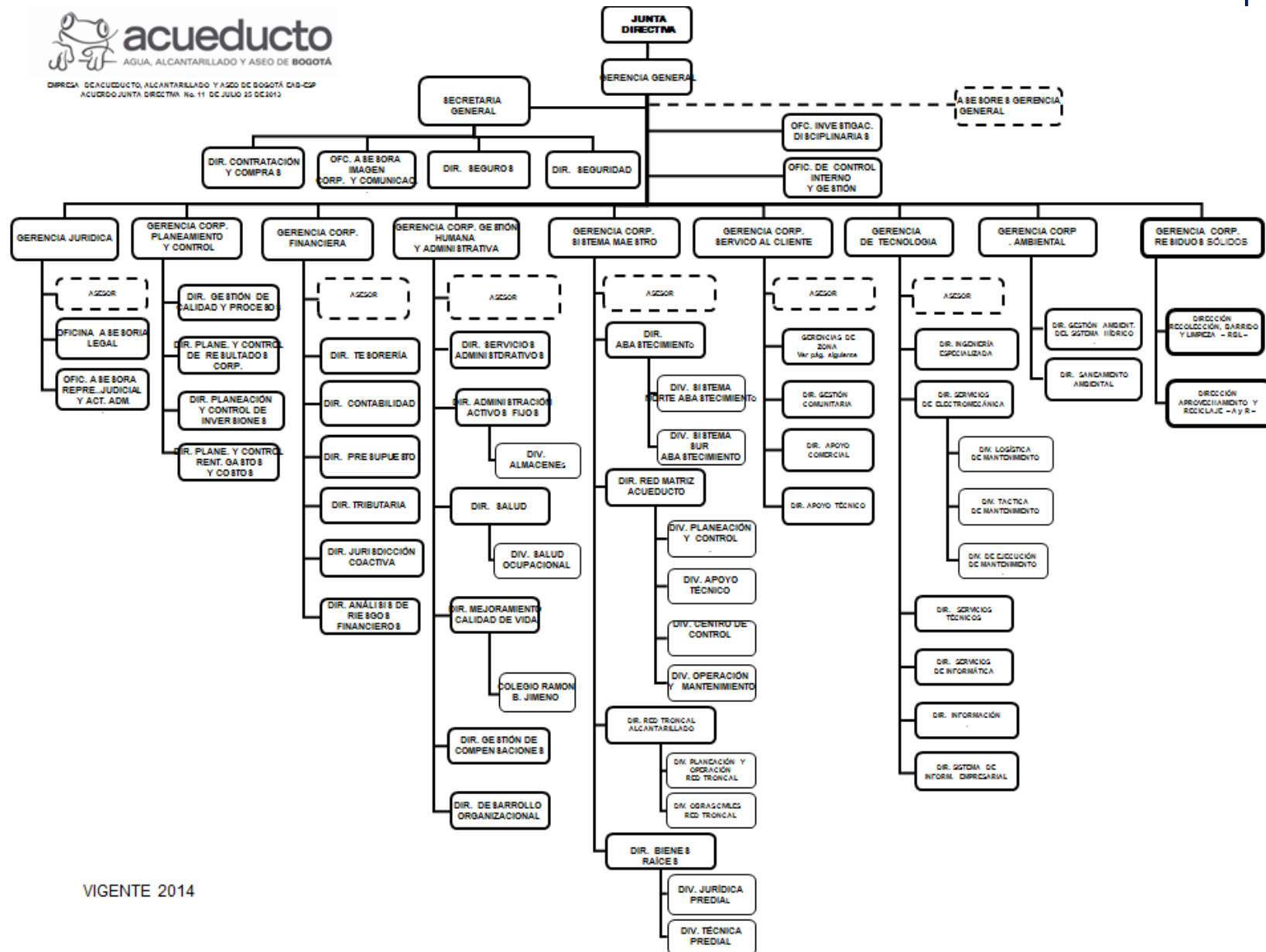
PLAN GENERAL ESTRATÉGICO

“HACIA LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL TERRITORIO”

Teniendo en cuenta los componentes anteriores, la **Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá** ha formulado su mapa estratégico 2012 – 2016, donde traduce su estrategia en 20 objetivos estructurados en cada una de las perspectivas y temas estratégicos que focalizan su rumbo y comunican lo que la empresa quiere lograr para desarrollar su misión y alcanzar su visión.



Gráfica 1
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



VIGENTE 2014

ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO “BOGOTÁ HUMANA”

La construcción del Plan General Estratégico 2012-2016, se realizó teniendo en cuenta lo definido en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”. La planeación y control de los proyectos a desarrollar en cada macroproyecto se realiza en la herramienta administrativa Acuerdos de Gestión.

Perspectiva	#	Objetivo Estratégico	Macroproyectos																	
			21	22	50	51	52	53	54	55	67	68	69	70	75	7334	7341	F01		
Territorial	1	Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio	x	x						x			x			x		x		
Usuarios	1	Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios								x								x		
	2	Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente								x								x		
Financiera	1	Mantener la solidez y sostenibilidad financiera								x								x		
	2	Optimizar las fuentes de financiación internas y externas								x								x		
	3	Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión									x								x	
Procesos	1	Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley	x	x	x	x	x	x		x		x		x		x		x		
	2	Disminuir las pérdidas de agua potable			x					x						x			x	
	3	Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución								x	x								x	
	4	Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores	x	x		x		x	x		x	x							x	
	5	Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial									x				x		x		x	
	6	Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores									x									x
	7	Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio									x									x
	8	Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa									x									x
	9	Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos									x									x
	10	Consolidar el modelo de gestión integral de los residuos sólidos para la prestación del servicio de aseo									x									x
Aprendizaje y crecimiento	1	Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización									x								x	
	2	Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental									x									x
	3	Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia									x									x
	4	Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información									x									x
			3	3	2	2	1	2	1	20	2	1	1	1	1	3	1	20		

Tabla I
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

CIFRAS IMPORTANTES

INFRAESTRUCTURA

AGUA EN NUESTROS EMBALSES
A DICIEMBRE: 897.3 MILLONES de
m³

AGUA TRATADA Y SUMINISTRADA
A SEPTIEMBRE: 15.27 m³/S

REDES A DICIEMBRE:
ACUEDUCTO: 8914.6 km
ALCANTARILLADO: 9950.7 km

USUARIOS

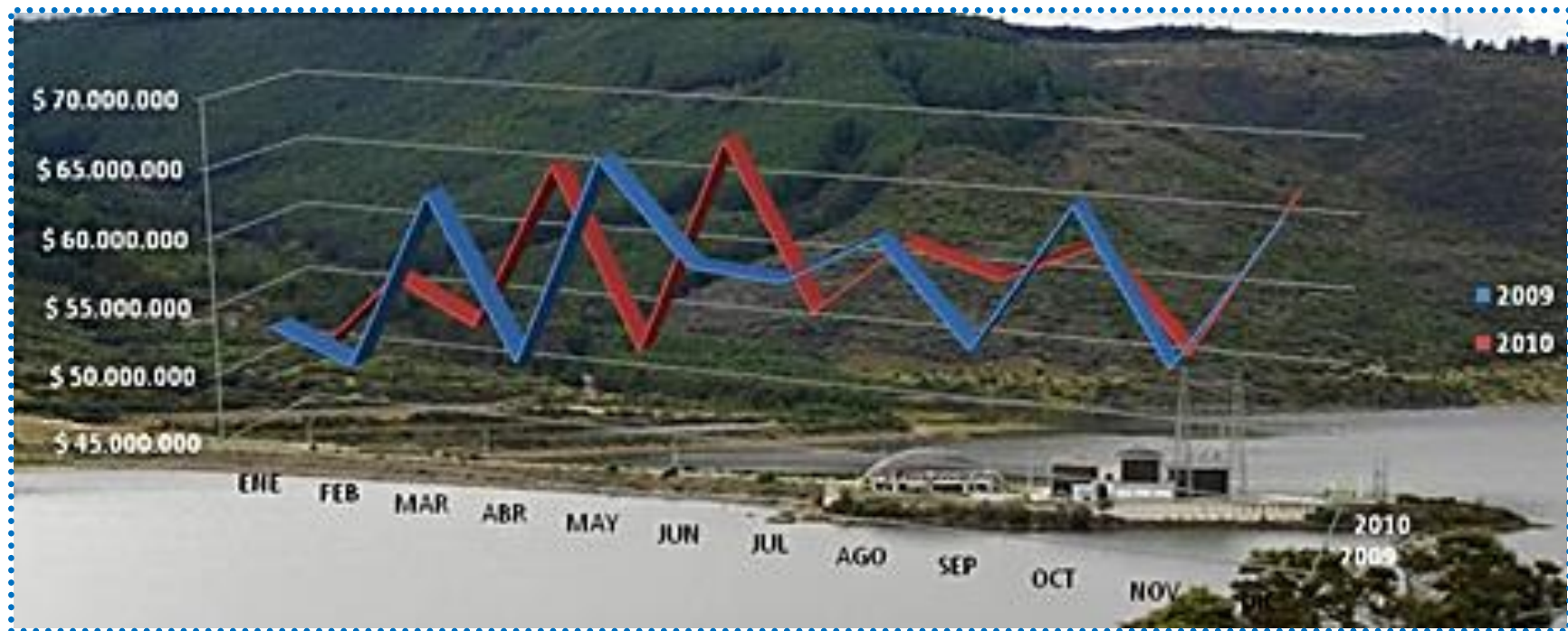
7716131,94
POBLACIÓN ATENDIDA
ACUEDUCTO

7666368,6
POBLACIÓN ATENDIDA
ALCANTARILLADO

99,93% COBERTURA RESIDENCIAL
DE ACUEDUCTO LEGAL

99,29% COBERTURA
RESIDENCIAL DE
ALCANTARILLADO LEGAL

INDICADORES ESTRATÉGICOS



Resultados del Tablero de Control Corporativo: En resumen se destaca el buen resultado de la Empresa en los siguientes indicadores, que superan los resultados obtenidos en el 2012:

INDICADORES		UNIDAD	REAL 2012	REAL 2013	PLAN AÑO
TERRITORIAL					
Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio					
1	Evaluación Regional del Agua	%	NA	36	50
2	Volumen de agua suministrado al territorio	Millones de m3	NA	24.08	24.09
3	Cobertura del mínimo vital	%	100	100	100
4	Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales	%	74,96	89,48	90
USUARIOS					
Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios					
1	Nivel de satisfacción de los usuarios (NSU)	%	NA	ND	78
Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente					
1	Índice de percepción de grupos de interés	%	NA	ND	Línea Base
2	Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa	%	NA	ND	44
FINANCIERA					
Mantener la solidez y sostenibilidad financiera					
1	ROE (Rentabilidad del patrimonio público)	%	3,5	1,98	4
2	Capacidad de autofinanciación	Veces	1,31	0,96	0,88
Optimizar las fuentes de financiación internas y externas					
1	Equilibrio presupuestal	Veces	1,75	2,07	>=1
Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión					
1	Margen Ebitda	%	49,56	45,71	35,27
2	Nivel eficiente de liquidez	Veces	0,82	0,86	>=1
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO					
Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización					
1	Cubrimiento de Competencias	%	NA	10,00	10,00
Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental					
1	Nivel de cultura organizacional	%	NA	ND	Línea Base
Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia					
3	Índice de clima organizacional	%	NA	ND	53,02
Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información					
1	Disponibilidad de SI	%	99,2	99,94	99
2	Accesibilidad a los SI	%	NA	NA	Línea Base
3	Integralidad de SI	%	NA	NA	Línea Base

Tabla 2

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

(Datos a 31 de Diciembre 2013)

INDICADORES		UNIDAD	REAL 2012	REAL 2013	PLAN AÑO
PROCESOS					
Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley					
1	Oferta Hidráulica	%	100	100	98
2	Oferta del Alcantarillado Sanitario	veces	ND	ND	1,2
3	Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación	%	NA	0	4
Disminuir las pérdidas de agua potable					
1	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses	m3/mes	7,31	7,13	7,3
2	Índice de agua no contabilizada	%	35,16	34,61	34,93
Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución					
1	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución	%	88,7	99	95
2	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento	%	77,66	77,70	77,7
Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores					
1	Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos	%	NA	ND	Definir metas
2	Caudal medio de agua tratada	m3/s	4,3	4,17	4
Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial					
1	Hectáreas intervenidas	%	NA	1,34	19,64
Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores					
1	Efectividad de la Comunicación Organizacional	%	NA	100	90
Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio					
1	Índice de reclamos por facturación	%	0,42	0,52	0,80
2	Índice de reclamación operativa de acueducto	%	0,28	0,25	0,3
3	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0,19	0,18	0,3
4	Nivel de gestión operativa	%	80,95	93,70	90
Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa					
1	Índice de mejoramiento de desempeño ambiental	%	NA	1	1
Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos					
1	Ejecución Financiera de proyectos (Giros)	%	74,68	58,62	100
2	Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado)*	%	64,39	14,73	12
Consolidar el Modelo de gestión integral de los residuos para la prestación del servicio de aseo					
1	Cobertura de la recolección de aseo	%	NA	44,43	45
2	Disposición final al relleno sanitario	Ton - mes	NA	88.561	90.000

Tabla 2a
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

GOBIERNO CORPORATIVO



AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

En Comité de Coordinación de Control Interno, del 28 de Febrero de 2012, se presentó para aprobación el Plan de Auditorías Internas a todos los procesos de la Empresa.

ORGANOS DE GOBIERNO

La EAB, cuenta con dos órganos de gobierno: el Comité Corporativo Empresarial y Junta Directiva, los cuales cumplen la reglamentación existente, propiciando su correcto funcionamiento en cumplimiento de los compromisos y el seguimiento a las decisiones tomadas.

Junta Directiva: realización trece (13) sesiones de Junta Directiva, en las cuales se discutieron temas trascendentales como:

Adopción Plan General Estratégico 2012-2016.
Informe Operación Comercial y Acueducto – Gestores.
Análisis de Riesgos.
Informe Aguas de Bogotá S.A.-ESP – Prestación del servicio de aseo.
Presentación Estados Financieros e informe auditor externo Deloitte & Touche Ltda.
Nuevo Marco Tarifario.
Presentación Plan de Obras de la EAB-ESP.
Modificación de la estructura organizacional de la Empresa y determinación de las responsabilidades de sus dependencias.
Modificaciones presupuestales.
Asuntos estratégicos de la EAB-ESP para la programación presupuestal.
Presentación Anteproyecto de Presupuesto.

Tabla 3

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

COMITÉ CORPORATIVO

La programación y realización de las respectivas sesiones, en las cuales se estudiaron, entre otros temas, las modificaciones al Plan de Compras y Contratación, se deliberó como Comité de Control Interno y se dictaron directrices generales sobre la gestión de la Empresa, se presentaron informes sobre el avance en la contratación de la entidad, sobre la planificación y presupuesto de Ingresos, Funcionamiento y Operación para el año 2014, se revisó el esquema de aseo, la proyección del EBITDA y el margen operacional, así como se hizo la aprobación del Plan de Contratación y Compras para Funcionamiento e Inversión año 2014.

IMPLEMENTACIÓN DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

A 31 de diciembre de 2013 Control Interno y Gestión publico el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual arrojó los siguientes resultados para las 57 acciones establecidas en el plan:

46	Acciones en Estado Implementado	30,0%
10	En proceso de Implementación	25,0%
1	Acciones no Implementadas	45,0%

Tabla 4
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

El seguimiento se encuentra publicado en la siguiente ruta:

<http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/empresa/gestion/anticorrupt/SegPlanAnti.xls>.

CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

CONVENIO	ALCANCE
CONVENIO EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E.S.P. - CODENSA E.S.P.	Prestar el apoyo técnico y administrativo cuando se encuentran interferencias de redes e infraestructura
CONVENIO INTERADMINISTRATIVO NO. 9-07-30100-612-2008	Establecer las reglas de coordinación conjunta de la ejecución de las obras hidráulicas de reconfiguración y canalización de las quebradas Santo Domingo, La carbonera, y Santa Rita, ubicadas en el sector Altos de la Estancia. Estos contratos se ejecutaron con \$6.846.938.720 recursos de la FOPAE y \$ 608 millones de pesos de la Empresa.
CONVENIO UMV	Obras de recuperación de calzadas andenes y sardineles en concreto y vías en asfalto en los sitios donde la empresa realiza trabajos de mantenimiento, en el área de cobertura de la zona 4 del Acueducto de Bogotá

Tabla 5
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

EAB TRANSPARENTE

Durante 2013 se radicaron 967 procesos de la siguiente manera: 600 procesos en contra de la EAB ESP y 367 procesos iniciados por la empresa; en total la Empresa tiene a su cargo 5.146 procesos activos, distribuidos de la siguiente manera:

PROCESOS ACTIVOS			
NATURALEZA DEL PROCESO	INICIADO POR LA EAB ESP	EN CONTRA DE LA EAB ESP	TOTAL
PENALES	3695	3	3683
JURISDICCION CONTENCIOSO ADMINISTRATIVA	243	169	497
JURISDICCION CIVIL	439	60	439
JURISDICCION LABORAL	30	273	302
MASC	10	74	128
ACCIONES DE TUTELA	1	38	39
CONSTITUCIONALES	-	96	93
CONSURSALES	-	15	36
TOTAL	4418	728	5146

Tabla 6
Fuente: Gerencia Juridica

En lo transcurrido del año, se obtuvieron decisiones favorables en el 57% de los casos, frente al 43% de decisiones desfavorables en procesos en contra de la EAB. Detallados de la siguiente manera:

	En contra de la EAB	Iniciados por la EAB
Favorables a la EAB	497	95
Desfavorables a la EAB	153	295

Tabla 7
Fuente: Gerencia Juridica

Los procesos judiciales terminados con decisión favorable para la Empresa durante el 2013 suman \$14.721 millones de pesos aproximadamente.

ACCIONES DE TUTELA: en el 2013, se atendieron un total de 373 Acciones de Tutela; en este mismo año se profirieron 317 fallos a favor de la Empresa, entre sentencias de primera y segunda instancia y 55 fallos en los cuales se tutelaron los derechos invocados por los accionantes, ordenando a la EAB a desarrollar actividades para la protección de los derechos violados y actualmente se encuentran 38 tutelas activas pendientes de que se profiera decisión definitiva.

La EAB ha presentado 4.704 denuncias por defraudación de fluidos que corresponden a un capital estimado en \$ 28.499 millones ; de las cuales se encuentran vigentes 3619, por valor de \$24.983 millones; que se encuentran en las fiscalías 174 y 142 de la Unidad de Estructura y Apoyo, fiscalías 6 y 45 de pequeñas causas y fiscalías locales.

Se han presentado un total de 803 desistimientos por pago, con un total recaudado de \$3.253 millones de pesos.

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Procesos contratados a corte al 31 de diciembre de 2013:

TOTAL: 1.625

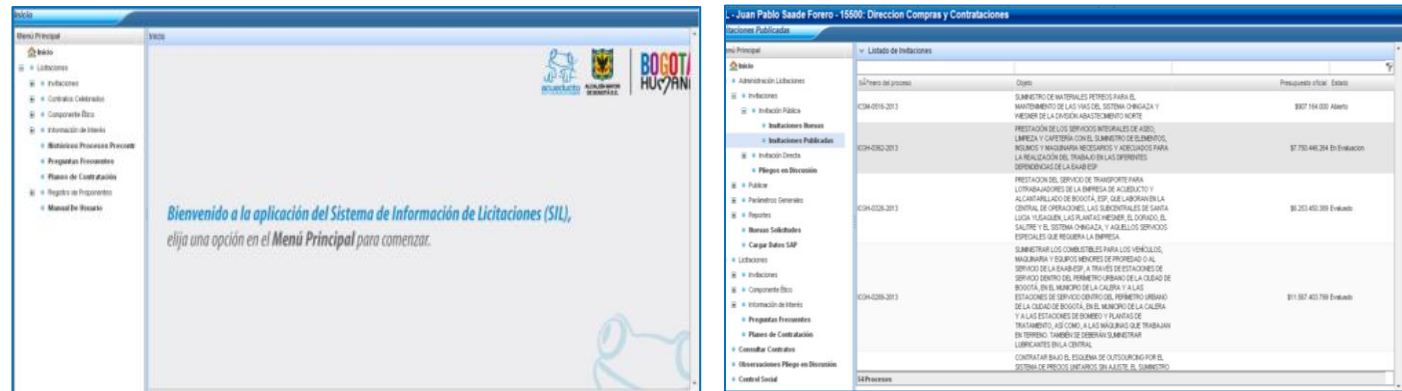
PROCESOS RECIBIDOS

- 432 DIRECTOS A UN INVITADO
- 34 OTROS CONTRATOS
- 856 PROCESO <100 SMMLV
- 128 PÚBLICA
- 74 URBANIZADORES

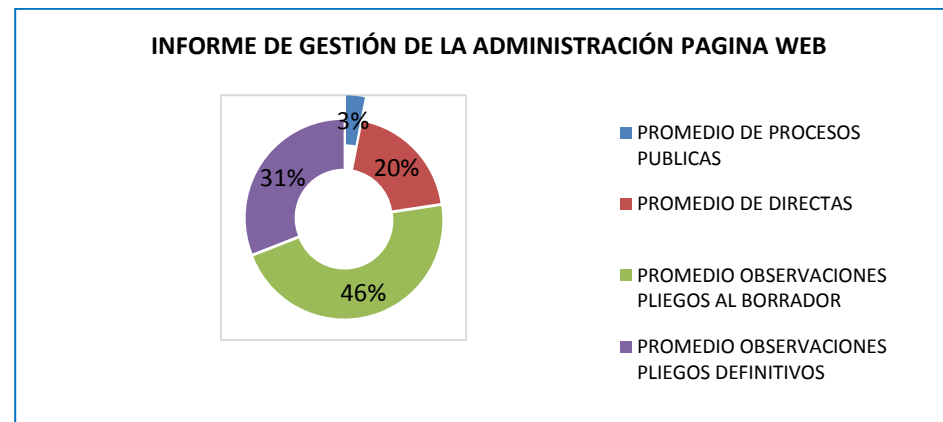
ADMINISTRACIÓN PÁGINA WEB DE CONTRATACIÓN

El objetivo del Administrador de la Pagina WEB es publicar y divulgar la información originada en las diferentes etapas del proceso de contratación y demás información referente al Sistema de Contratación en la página Web de la empresa de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo de Bogotá – ESP.

A la fecha se han publicado 149 procesos públicos y 1368 procesos directos.



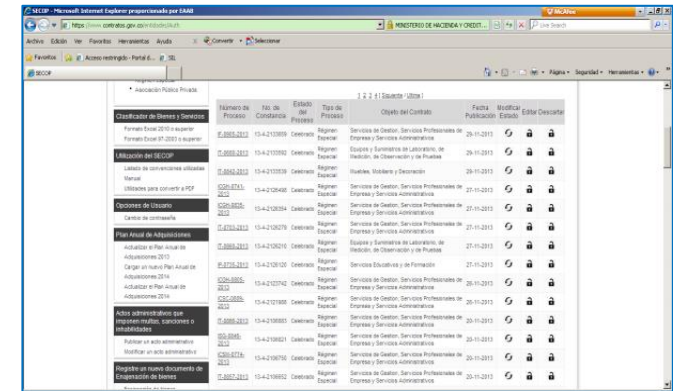
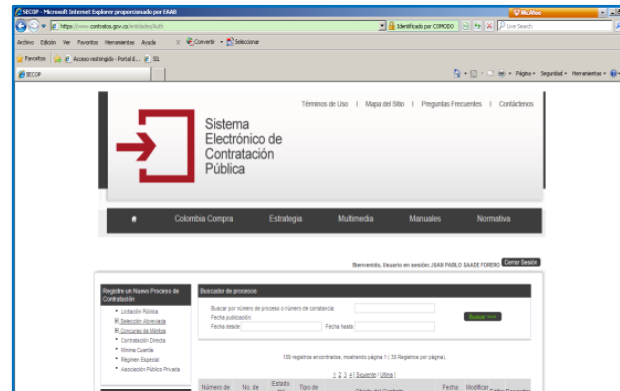
A continuación se presenta el promedio de los procesos de los pliegos públicos y directos trabajados, adicionalmente los promedios a las observaciones de los pliegos de observación a los borradores y pliegos definitivos.



Gráfica 2
Fuente: Secretaria General

PUBLICACION EN EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – SECOP

Por orden de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se está publicando en el SECOP a partir de agosto del 2013 como se puede ver en las imágenes 300 contratos de régimen especial.



Gráfica 3
Fuente: Contratación y Compras

PROCESOS DISCIPLINARIOS

A corte de 2013 se han identificado en el Sistema de Información Disciplinaria las siguientes conductas con mayor relevancia disciplinaria atendiendo el número de faltas analizadas de mayor a menor:

CONDUCTA	CANTIDAD
Pérdida o daño de documentos o elementos	204
Falsedad o adulteración de documentos	96
Incumplimiento al horario de trabajo	90
Cumplimiento de funciones de manera diligente, eficiente e imparcial	80
Irregularidades en la contratación administrativa e incumplimiento a requerimientos de autoridades judiciales	45
Irregularidades en atención al usuario	40
Incumplimiento del manual de funciones y procedimientos	39
Ejercicio de funciones y prerrogativas de manera indebida	28
Prohibiciones generales	24
Violación al derecho de petición	18
Maltrato a servidor público	13

Tabla 8
Fuente: Dir. Investigaciones Disciplinarias

En la página web de la Empresa, se ha implementado un link para que los usuarios tengan acceso no solo a un lugar de quejas sino a todos los servicios disciplinarios como: editorial, tips, el texto de la Ley 734 de 2002, etapas del proceso disciplinario y preguntas frecuentes.

A la fecha se han realizado las siguientes publicaciones en intranet de los editoriales disciplinarios y los temas tratados en ellos fueron, entre otros:

“Actos de la vida privada ¡no siempre privan de responsabilidad disciplinaria!”
“El compromiso es ¡dar respuesta oportuna a los derechos de petición ¡”
“Que seamos ejemplo de transparencia en la contratación estatal a nivel distrital”
“Preservar el orden interno”
“No dejes perder tu elemento”
“ Acatemos los deberes legales”
No defraudemos a la sociedad
Familia EAB –ESP: Feliz Navidad y Prosperidad en el 2014
Feliz Navidad y Venturoso año nuevo.

Tabla 9
Fuente: Dir. Investigaciones Disciplinarias

Y se publicaron los siguientes tips disciplinarios:

Recuerda que denunciar los actos irregulares contribuye al buen funcionamiento y crecimiento de nuestra empresa.
El buen servidor público es diligente, eficaz e imparcial en el desarrollo de su función.
Recuerda que trabajamos por el interés común de una ciudad, por eso trata al usuario con amabilidad, respeto imparcialidad y rectitud.
Los elementos de trabajo son la fuerza de nuestra eficiencia, por eso contribuye con su conservación.
Ten en cuenta que somos una empresa pública ejemplar, por eso destina las horas laborales a aporta lo mejor de ti.

Tabla 10
Fuente: Dir. Investigaciones Disciplinarias

ENTORNO ECONÓMICO

ENTORNO ECONÓMICO	ODM	PPG
x	8	



CUARTO ESTADO FINANCIERO

A continuación se evidencia el reporte que representa la generación de valor agregado por parte de la Empresa en los grupos de interés:

Conceptos	Cifras en Mill \$		Cifras en Mil	
	Enero a Diciembre 2012	Enero a Diciembre 2013	2013%	▲ 2013/12
Total Ingresos	1.400.294	1.595.524		13,9%
Ingresos operacionales	1.400.294	1.595.524		
- Costos directos	80.644	82.069	100,0%	1,8%
Insumos químicos	11.157	13.332	16,2%	19,5%
Compra de agua Tibitoc	44.294	42.672	52,0%	-3,7%
Energía para bombeo	24.201	24.825	30,2%	2,6%
Uso agua cruda (CAR).	992	1.240	1,5%	24,9%
Valor agregado generado	1.319.649	1.513.455		14,7%
Grupos de Interés	1.319.649	1.513.455	100,0%	
Trabajadores	510.663	463.374	30,6%	-9,3%
Proveedores de bienes y servicios	192.006	245.973	16,3%	28,1%
Estado	164.578	213.642	14,1%	29,81%
Reinversión social y ambiental	452.403	590.466	39,0%	30,5%

*Otros ingresos (financieros y diferencia en cambio) mayor a otros gastos (intereses, comisiones, financieros y diferencia en cambio).

Como resultado de nuestra gestión operacional, generamos un valor agregado de \$1.513.455 millones de pesos, producto de nuestros ingresos operacionales, menos los costos necesarios para la producción.



CALIFICACIÓN CREDITICIA DE CAPACIDAD DE PAGO AAA

Las calificaciones reflejan el sólido perfil financiero de la compañía, su condición de monopolio natural y la característica regulada y predecible de sus ingresos. La calificación también incorpora la robusta posición de liquidez, bajo nivel de endeudamiento y fuertes métricas de protección crediticia. En sus escenarios de análisis, Fitch incorporó la financiación del consumo mínimo vital y la capitalización del negocio de aseo a través de Aguas de Bogotá, las cuales no representan riesgos en el corto plazo. La incertidumbre respecto a los efectos de los cambios regulatorios y su exposición al riesgo político han sido incorporadas en la calificación.



El Informe de calificación AAA fue emitido y presentado por la firma FITCH RATINGS, el 16 de septiembre de 2013. La presente calificación aplica para dar cumplimiento al Decreto Reglamentario 610 de 2002 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y cubre las obligaciones de la Empresa.

La Rentabilidad promedio del Portafolio activo al cierre de la vigencia fiscal 2013 promedio fue de 4.68 % E.A y el monto total invertido es de \$ 847.032 Millones.

NUEVOS NEGOCIOS

“Plan departamental de aguas de la Guajira”

El Acueducto a través del aporte del conocimiento técnico en el manejo de proyectos de inversión para sistemas de acueducto, lidera la Dirección Técnica de la Gerencia Asesora del Plan Departamental de Agua.



La EAB al liderar técnicamente el programa, realiza seguimiento a los aspectos Sociales, Ambientales, de Apoyo a Prestadores de Servicios Públicos y el manejo Financiero de los recursos del Préstamo del Banco Mundial BIRF 7434-CO, la cual es la principal fuente de financiación del Programa con un valor del empréstito de USD\$ 90 millones de dólares.

Al finalizar el periodo se lograron los objetivos propuestos, entre otros, de avanzar con los procesos de contratación establecidos en el Plan General estratégico de Inversiones, así como la contratación de la Unidad Ejecutora del Programa, UEP, condición irrestricta del Banco Mundial para continuar con la vigencia del Préstamo BIRF 7434-CO, el cual tiene repercusión en la ejecución de los estudios y obras de infraestructura para el sector en los principales centro urbanos del departamento y a su vez, incide en la calificación país para el manejo de recursos de la banca multilateral.

GESTIÓN DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS

La ejecución de ingresos, costos y gastos planificados anual 2013 presenta el siguiente comportamiento:

CONCEPTOS A Diciembre (Cifras en Millones)	dic-12	2013			Por ejecutar (Plan - Real)	Variación 2013-12	
		Plan Año	Plan Diciembre	Real Diciembre		Absoluta	Porcentual
INGRESOS OPERACIONALES	1.400.293	1.318.464	1.276.201	1.595.524	-319.323	195.231	13,9%
Costos y gastos de personal	358.891	431.722	395.285	392.154	3.131	33.263	9,3%
Honorarios	24.404	46.631	42.415	29.710	12.705	5.306	21,7%
Gestión Comercial	113.254	41.974	42.857	167.070	-124.213	53.816	47,5%
Costos de operación y mantenimiento	50.513	191.465	176.828	82.901	93.927	32.388	64,1%
Insumos Directos	79.652	91.123	83.570	80.829	2.741	1.177	1,5%
Costos y Gastos Generales	38.065	76.015	69.569	51.674	17.896	13.609	35,8%
Seguros	8.899	11.247	10.310	8.247	2.063	-652	-7,3%
Medio Ambiente	14.971	14.936	12.739	16.156	-3.417	1.185	7,9%
Impuestos y contribuciones	33.892	29.042	24.784	37.462	-12.678	3.569	10,5%
COSTOS Y GASTOS EFECTIVOS	722.541	934.157	858.356	866.201	-7.845	143.660	19,9%
Índice Trabajo (Ctos efect./Tot Ing. oper.)	51,6%	70,9%	67,3%	54,3%			
EBITDA EN MILLONES 2/	677.752	384.307	417.845	729.323			
EBITDA EN PORCENTAJE	48,4%	29,1%	32,7%	45,7%			

Tabla 11

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE LA DEUDA:

Durante la vigencia fiscal 2013 se envió mensualmente el informe de deuda a los entes externos e internos.

Operaciones de manejo sustitución de deuda:

Operaciones de Manejo - Sustitución de Créditos 2013					
Acreedor	Valor en millones \$	Tasa	Nuevo acreedor	Valor en millones \$	Tasa
Deceval 4ta Emisión de Bonos	90,000	IPC + 8.2%	Bancolombia	90,000	DTF + 2.43%
BBVA colombia	100,000	DTF + 3.55%	Banco Popular	100,000	DTF + 2.38%
Banco Popular	29600	DTF + 3.57%	Banco Popular	29,600	DTF + 2.38%

Tabla 12

Fuente: Gerencia Coporativa Financiera

IMPLEMENTACIÓN NIIF

La Empresa procedió inicialmente a presentar ante la Junta Directiva para su respectiva aprobación el cronograma de actividades a realizar acorde a lo solicitado por la normatividad relacionada, y en el formato sugerido por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual fue aprobada en el mes de febrero de 2013. Se creó mediante resolución el grupo técnico de apoyo a la implementación de la NIIF.



GESTIÓN DE PROVEEDURIA

Suministro de materiales para las actividades de mantenimiento, operación e inversión de las redes de acueducto y alcantarillado de las cinco zonas de la EAB ESP.

Con la necesidad de disminuir costos y mejorar la oportunidad de contar con los elementos necesarios para la ejecución de las obras de reparaciones preventivas y correctivas que la empresa realiza a su infraestructura mitigando así los impactos por fuertes lluvias y de otra parte realizar las reparaciones puntuales por el desgaste propio de los materiales. El proyecto de proveeduría presenta alcance en los siguientes suministros:

1. Materiales de cantera y ladrillo
2. Elementos de ferretería
3. Herramientas
4. Tuberías y accesorios para Acueducto y alcantarillado en PVC y polietileno
5. Tapas para acueducto
6. Elementos mecánicos, eléctricos y electrónicos para estaciones reductoras de presión
7. Macromedidores y puntos de medición de presión
8. Uniones y accesorios en HD
9. Hidrantes y válvulas
10. Tapas en material no reciclable
11. Materiales en concreto

Durante el 2013 se han ejecutado 7 contratos de Proveeduría por un monto de \$ 20.333 millones de pesos.

ACUERDO CON CAMACOL

De acuerdo con el desarrollo de los espacios de diálogo con Camacol, Personería y la Empresa en torno a distintas preocupaciones de los constructores frente al tema de la redensificación de la ciudad, la EAB-ESP se adelantó el proceso de la contratación de la consultoría, para obtener la integración total de los modelos hidráulicos, la formulación y estructuración total y definitiva de un Plan Maestro de Alcantarillado 2015-2025, que tiene como objeto entre otros, desarrollar el programa de rehabilitación integral de infraestructura del sistema de alcantarillado de la ciudad la cual está prevista desarrollar en tres fases, atendiendo los requerimientos del Plan de Desarrollo Bogotá Humana, así como a los criterios y prioridades técnicas y socioambientales que se encuentran clasificadas en las siguientes fases:



Camacol y Acueducto de Bogotá acuerdan mecanismos para facilitar la labor de los constructores en Bogotá

- ✓ **Fase 1** – Priorización del plan de desarrollo y redensificación
- ✓ **Fase 2** – Subcuencas con capacidad crítica y restringida
- ✓ **Fase 3** – Subcuencas con capacidad moderada y alta

ENTORNO AMBIENTAL

ENTORNO AMBIENTAL	ODM	PPG
x	1,4,5,6,7,8	1,7,8



ACCIONES TERRITORIALES PARA AFRONTAR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y LA REGULACIÓN HÍDRICA

Con este proyecto se quiere determinar la situación actual y posibles escenarios futuros del agua en la región en sus componentes de oferta, demanda, calidad, disponibilidad y riesgo a partir de sus características, dinámicas e interacciones con el medio natural y la sociedad.

De igual manera, se tiene como objetivo contar con un Sistema de Información Regional del Recurso Hídrico, donde se almacene, sistematice y operativice la información relevante a los componentes de la Evaluación Regional del Agua, proveniente de diferentes entidades regionales como: el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia (IDEAM), Gobernación de Cundinamarca, Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), Fondo de Prevención y Atención de Emergencias (FOPAE), Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) y Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá.



Principales resultados:

- ✓ Firma acta de inicio del convenio marco entre el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia (IDEAM), la Gobernación de Cundinamarca, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias (FOPAE), la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB-ESP), con el objeto de conocer el estado del recurso hídrico en los componentes de oferta, demanda, calidad y riesgos, a través de la Evaluación Regional del Agua y de diseñar y desarrollar el Sistema de Información Regional del Recurso Hídrico SIRRH.
- ✓ El territorio que se abordará y evaluará con la ERA, se definió interinstitucionalmente y queda circunscrito a Bogotá D.C. – Cundinamarca y las cuencas abastecedoras del Distrito Capital.
- ✓ La EAB-ESP, ha adelantado las siguientes dos consultorías:

1. No. 2-02-12300-0872-2012, Realizar un análisis de los eventos que han afectado la oferta y la disponibilidad hídrica de la Región Bogotá – Cundinamarca, a partir de la información reportada por: el Sistema Distrital de Información de Riesgos (SIRE), la Unidad de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias del Departamento de Cundinamarca y la EAB, la cual es la base para el desarrollo del componente de Gestión de Riesgos que hace parte de la Evaluación Regional del Agua (ERA) y del Sistema de Información Regional del Recurso Hídrico de la Región.
2. N° 2-05-24300-0908-2013, cuyo objeto es realizar una propuesta de estrategias, metodologías y herramientas para la implementación de la Evaluación Regional del Agua, así como definir los requerimientos funcionales del Sistema de Información Regional del Recurso Hídrico, como instrumentos para la gestión integral del recurso hídrico frente a la variabilidad y el cambio climático. Con esta consultoría se espera poner a prueba los protocolos y las metodologías definidas en una cuenca piloto en la que se le determine su estado actual del recurso hídrico, en temas de oferta, demanda, calidad, riegos y de esta manera conocer el estado y definir los posibles escenarios asociados a ese recurso hídrico en la cuenca seleccionada.

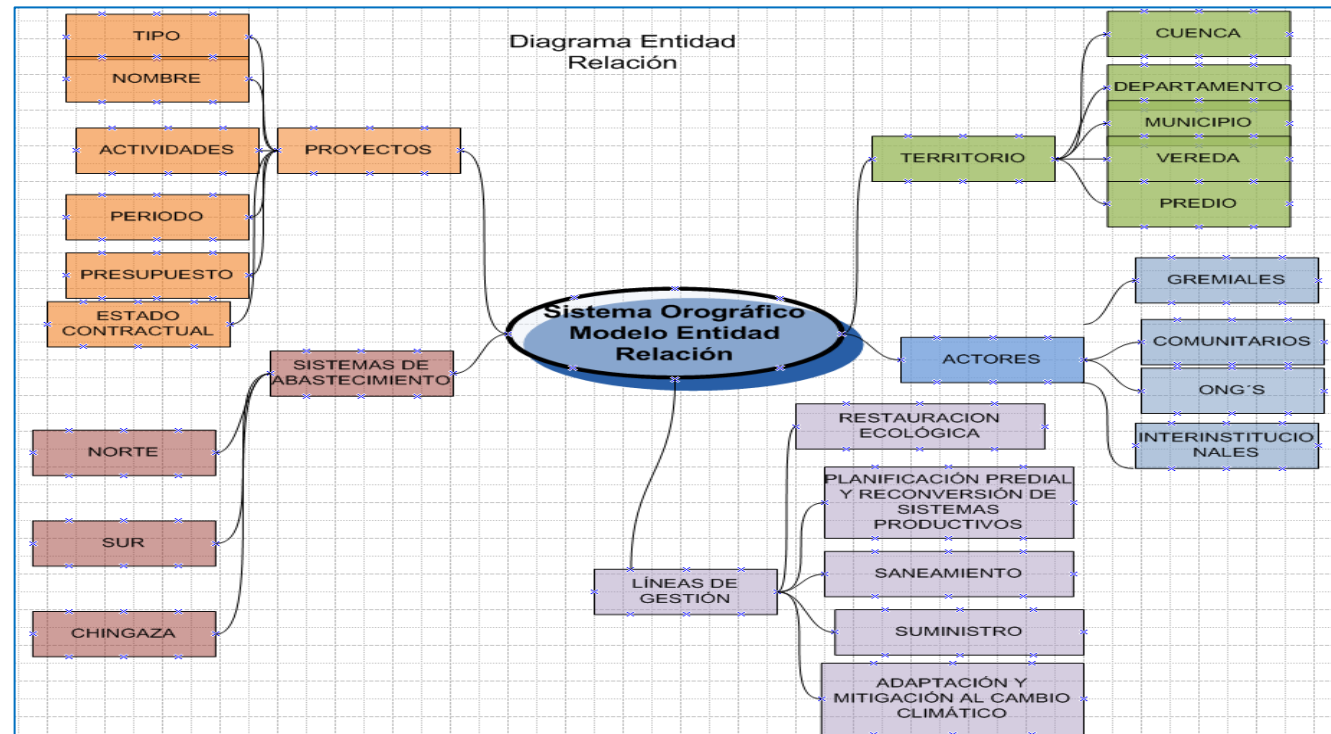


Con este proyecto se pretende beneficiar con información sistematizada, en tiempo real, veraz, flexible, estándar e integral para la consulta de las diferentes entidades que contribuya en la toma de decisiones para el ordenamiento territorial entorno al agua.

CONSTRUCCIÓN LÍNEA BASE Y SISTEMA DE INFORMACIÓN CUENCAS ABASTECEDORAS

Por medio de la construcción y consolidación de la línea base y el sistema de Información del Sistema Orográfico, instrumento que permitirá a la Empresa conocer la gestión realizada en las cuencas abastecedoras, evaluar los impactos de dicha gestión y orientar y apoyar la toma de decisiones en futuras intervenciones.

Como resultado se tendrá la herramienta que permite enmarcar la gestión ambiental alrededor de las cuencas abastecedoras del Acueducto y la toma de decisiones. A continuación se muestra el modelo conceptual definido que refleja el ámbito de intervención ambiental y social, las tendencias, las necesidades de información y los actores relacionados.



Gráfica 4
Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

APROVECHAMIENTO DEL BIOGAS PTAR SALITRE

La Empresa presta el proceso de tratamiento de aguas residuales a través de la Planta El Salitre, la cual cuenta con 3 digestores anaeróbicos, dentro de los cuales se estabiliza el lodo generado en el tratamiento del agua residual. Esta estabilización se realiza gracias a la acción de una serie de procesos microbiológicos encadenados, los cuales son requeridos para descomponer la materia orgánica, y transformarla en agua y biogás. Este último se produce en la última fase de la digestión anaerobia, y está compuesto en un gran porcentaje por metano.

Una de las funciones del biogás es propiciar una mezcla adecuada entre el lodo digerido recirculado y el lodo crudo, con el fin de mantener una temperatura homogénea en todo el volumen del reactor. Esta mezcla se consigue mediante la inyección de una fracción del biogás en el centro de cada reactor.

Diariamente en condiciones normales de operación estamos produciendo alrededor de 13.500m³ de biogás, el cual es almacenado en un gasómetro y se utiliza de acuerdo a las necesidades de calentamiento y mezcla en los digestores. En promedio se consume un 35% del biogás generado y el exceso de biogás se quema en una tea.

La caracterización del biogás se presenta en la siguiente tabla:

Características del biogás PTAR El Salitre.

PARÁMETRO	VALOR
Metano (% vol)	71.47
Dióxido de carbono (CO ₂) (% vol)	27.97
Nitrógeno (N ₂) (% volumen)	0.554
Ácido Sulfhídrico (H ₂ S) (% vol)	0.0009
Poder calorífico teórico (KJ/m ³)	22400
Gravedad específica (aire: 1.00)	0.8255

Tabla 13
Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

El aprovechamiento del biogás en el proceso de digestión de la PTAR EL SALITRE presenta un ahorro significativo en costos de operación, dado que si la caldera operara las 24 horas del día con este combustible consumiría aproximadamente 720 galones diarios lo que representaría un consumo anual de 262.800 galones/año.



Convenio de Cooperación Empresa de Energía de Bogotá y EAB para la Gestión Ambiental del Embalse el Muña

“Aunar esfuerzos entre la EAB y la EEB para financiar el mantenimiento de las labores realizadas y la ejecución de actividades con el fin de implementar medidas técnicas óptimas en el embalse del Muña”.

PLAZO INICIAL: 12 meses

VALOR: \$ 750.000.000 (EAB) y \$ 750.000.000 (EEB)

Como resultado de este convenio tenemos:

- Remoción del Buchón en el Embalse: Las empresas realizamos labores de remoción y de aplicación de herbicidas necesarias para el cumplimiento del retiro del buchón en el embalse.

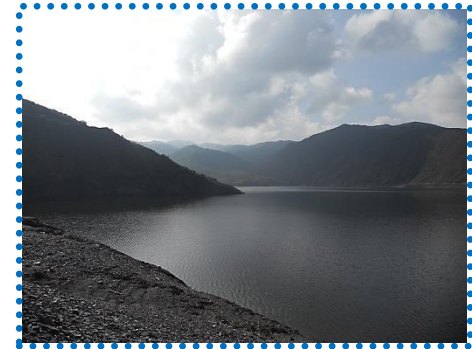


- Control de Larvas de Zancudos, mediante la aplicación de productos biológicos.



- Continuar con el Monitoreo de Zancudos.
- Elaboración del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, Diseño y Construcción del Sistema de Conducción y Tratamiento de las Aguas Residuales Domésticas del Municipio de Sibaté.
- En cuanto al mejoramiento de la calidad hídrica de las cuencas en el sector urbano, se destaca la reconfiguración del equipo técnico que ha permitido retomar el programa de efluentes industriales en el sector de Montevideo y el inicio de las actividades de control de las conexiones erradas en un área de la Zona I.

Corredor de conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero y Cerros Orientales

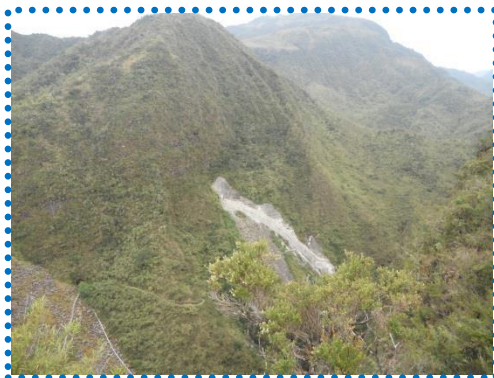


Se beneficia a 8.5 millones de personas que habitan la ciudad de Bogotá y los municipios aledaños. De igual forma, el proyecto beneficiará de manera directa a aproximadamente 385.000 personas que habitan el área del proyecto con acciones de fortalecimiento comunitario, alternativas sostenibles de producción, aumento de la competitividad, mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades rurales, mejoramiento del entorno ambiental, recuperación y conservación de ecosistemas estratégicos para la conservación del recurso hídrico, mitigación y adaptación de zonas de alta montaña, al cambio climático global.

En desarrollo del proyecto “Corredor de Conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero – Guacheneque y Cerros Orientales del Bogotá del Sistema General de regalías (SGR)”, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB – E.S.P.) ha logrado las siguientes acciones globales:

- Como resultado del proceso de la planeación estratégica del proyecto y de la ejecución del mismo se obtuvo la priorización de las microcuencas que serán el escenario de intervención del proyecto en los municipios integrantes del corredor. Este ejercicio se ha denominado la territorialización y ha surtido un proceso técnico riguroso, compuesto por 2 fases; la primera arroja como resultado la priorización de 29 microcuencas en el área del corredor de conservación que cubre 22 municipios. Actualmente está en ejecución la fase 2 del proceso de territorialización que implica la constitución de equipos técnicos conformados por funcionarios de las Alcaldías Municipales con quienes se realiza un trabajo para precisar, definir y acordar las microcuencas a intervenir en cada Municipio.
- Como parte de la planeación estratégica del proyecto se programaron varios conversatorios concebidos como un proceso de formación y capacitación de los equipos técnicos de las instituciones y organizaciones participantes del proyecto. En dichos conversatorios participaron personalidades reconocidas en el ámbito ambiental en variados temas como; concepciones y experiencias de corredores de conservación, reconversión en zonas altoandinas, perspectivas del ordenamiento ambiental, arreglos institucionales, entre otros temas. Para culminar estas jornadas de discusión se ha propuesto realizar un cierre con el Seminario Agua, Territorio y Biodiversidad en el Corredor de páramos de Sumapaz – Chingaza – Guacheneque – Guerrero”, realizado el 13 de diciembre de 2013, en donde se graduaron 60 personas. Proceso de restauración ecológica participativa, el cual está dirigido a “Implementar acciones de restauración ecológica mediante un proceso de gestión socio- ambiental, en áreas estratégicas para el abastecimiento hídrico de Bogotá y la región, asociadas al sistema Chingaza, específicamente en el sector comprendido entre las micro cuencas Piedras Gordas y El Mangón, Municipio de la Calera”.
- Convenio de cooperación con la Universidad Distrital “Francisco José de Caldas” para la formulación y diseño participativo de estrategias para la reconversión de los sistemas de producción y de restauración ecológica.

Plan de manejo ambiental para la operación del sistema Chingaza - programa de manejo socio económico y ambiental



Se encuentra enmarcado dentro del Programa de Manejo Socio Económico y Ambiental del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza. Hemos desarrollado diferentes acciones como el fortalecimiento comunitario, restauración ecológica de áreas degradadas asociadas a cuencas y microcuencas, la

implementación de alternativas productivas sostenibles, educación ambiental y procesos de ecoturismo y apropiación cultural del entorno del Sistema Chingaza.

Para desarrollar este plan, se han estructurado diferentes proyectos como se menciona a continuación:

- Avanzar en la ejecución del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los proyectos de Apoyo al Mejoramiento Ambiental Agropecuario en los municipios de San Juanito y El Calvario, y en la implementación de acciones para la recuperación vegetal y paisajística en las áreas afectadas por antiguos campamentos y canteras en el Sistema Chingaza, según lo planteado en las fichas GS-12, GF-5, GF-11.1 y PMS-3 de dicho plan.
- Avanzar en el cumplimiento y ejecución del Plan de Manejo Ambiental (PMA) del Sistema Chingaza en el proyecto de Apoyo al Mejoramiento Ambiental Agropecuario en el área de influencia de dicho sistema especialmente en las veredas de El Rodeo, El Volcán, Buenos Aires y San Rafael en el Municipio de La Calera, según lo establecido en la Ficha GS-12 del PMA.
- Aunar esfuerzos técnicos y científicos para el desarrollo del programa de manejo y conservación del oso andino en jurisdicción del Parque Nacional Natural Chingaza, en el marco del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza – Ficha GB-3 Plan de Compensación Forestal – componente de investigación en fauna silvestre.
- Avanzar en la ejecución del programa de manejo socioeconómico del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los proyectos de Educación Ambiental, Información y Capacitación y Gestión Cultural de acuerdo con lo establecido en las fichas GS2, GS3, GS8, MNI y MN2 de dicho Plan.
- Estudio para definir el caudal ambiental en las microcuencas del Subsistema Río Blanco en el sistema Chingaza – Fase II.
- Convenio No. 9-07-24300-1000-2012, celebrado entre la EAB – y la Fundación para el Desarrollo Sostenible Territorial – FUNDESOT, el cual tiene por Objeto: “Avanzar en la ejecución del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los componentes de mejoramiento ambiental de la producción agropecuaria y gestión socio ambiental en el área de influencia de dicho sistema”.
- Convenio No. 07-24300-0832-2012 celebrado entre la EAB y la Universidad Nacional con el objeto: “Aunar esfuerzos técnicos y científicos para el desarrollo de una investigación dirigida a definir el caudal ecológico del Río Guatiquía del Sistema Chingaza, en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental según lo establecido en la Ficha de Monitoreo y Seguimiento PMS-17 “Seguimiento a los regímenes de caudales con fines de confirmación y/o modificación de los caudales ecológicos Fase I”.

Como una medida para avanzar en la gestión integral del recurso hídrico en el área de influencia del Sistema Chingaza, se avanzó en las acciones referentes a los proyectos de Saneamiento Básico Rural y en Apoyo en soluciones técnicas para el suministro de agua en acueductos rurales veredales con las siguientes líneas de acción:

- Saneamiento Básico.
- Apoyo en soluciones técnicas para el suministro de agua.
- Componente de educación ambiental.

Con el desarrollo de estos proyectos se busca beneficiar a los grupos de interés en la adquisición de conocimiento y experiencia en la implementación de tecnologías que contribuye en la transformación de los sistemas productivos convencionales hacia sistemas sostenibles de conservación – producción. Recuperar y conservar ecosistemas degradados y que son estratégicos para la seguridad hídrica y sostenibilidad ambiental del territorio.

Convenio de cooperación entre la unidad de parques nacionales naturales de Colombia y la EAB

Tiene como objetivo de aunar esfuerzos técnicos, operativos, logísticos y financieros entre Parques y el Acueducto que permitan la implementación del Plan de Manejo del PNN Chingaza conservando la oferta ambiental e hídrica del Parque y su zona de influencia así como la del sistema Chingaza y su zona de influencia directa en los municipios de Junín, Guasca, La Calera, Choachi, Fómeque, San Juanito y El Calvario.

Se llevaron a cabo cinco espacios interinstitucionales con el equipo técnico del Parque Nacional Natural Chingaza y uno entre la Directora General de Parques y la EAB, en los cuales se abordaron temas de articulación, gestión conjunta y presentación de los proyectos que ejecuta la Empresa de Acueducto en el área de influencia del Parque y del Sistema Chingaza durante el año 2013.

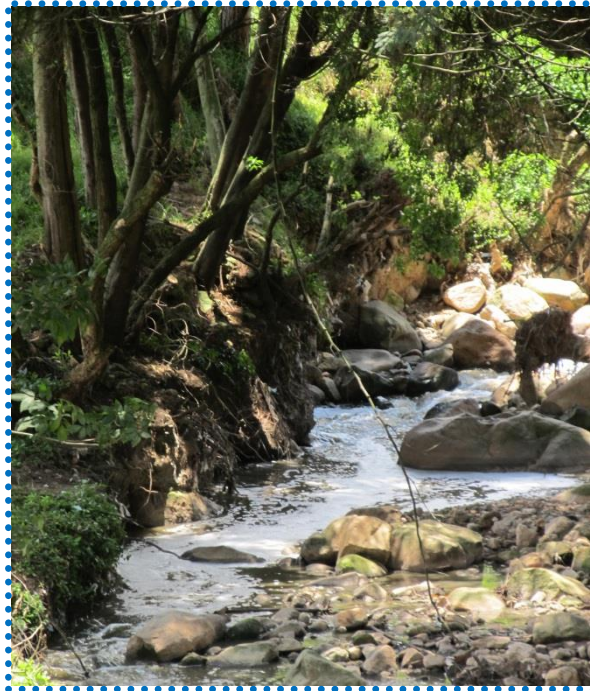
Durante los meses de julio a septiembre, se realizó el séptimo comité técnico de Convenio, con la participación de delegados de Parques Nacionales y de la EAB-ESP. En dicho espacio abordaron temas de cooperación interinstitucional para diferentes aspectos relacionados con la conservación de Chingaza. Así mismo la EAB-ESP participó en espacio de socialización del proceso que lleva el PNN Chingaza para la reformulación del Plan de Manejo del área protegida con el fin de articular la gestión.

Durante el último trimestre, en desarrollo del convenio en mención, se llevó a cabo el octavo comité técnico de convenio, específicamente para abordar temas referentes a la adquisición de predios estratégicos para conservación y temas de inclusión en la nueva zonificación del Parque Nacional Chingaza las áreas de manejo especial de la EAB-ESP asociadas al Sistema Chingaza.

Para nuestros grupos de interés del sistema Chingaza, se buscar beneficiarlos con el Apoyó conjunto para el fortalecimiento de la gestión social y ambiental entre actores estratégicos en el territorio de Chingaza.

GESTIÓN DE QUEBRADAS

La EAB está encargada de la recuperación integral de 25 km de quebradas.



Protocolo De Intervención En Quebradas

Consolidar un documento técnico que defina los procedimientos de intervención en quebradas para lograr su recuperación integral en el marco del eje estratégico 2 del Plan de Desarrollo Distrital.

Con este protocolo se buscar definir soluciones de manejo integral para intervención en quebradas, para la recuperación de sus funciones y servicios ambientales que beneficiarán la ciudad, consolidadas en un documento denominado “Protocolo para la recuperación Integral de Quebradas de Bogotá, D.C.”, actualmente en edición final.

RECUPERACIÓN ECOLÓGICA DE 25 KM DE QUEBRADAS EN BOGOTÁ

Este proyecto tiene como objeto la recuperación de la función ecológica y los servicios ambientales de algunas quebradas en Bogotá:

- En los próximos 3 años, la cual puede cambiar dependiendo de cambios ambientales y dinámicas socioculturales locales: Chiguaza, Zanjón de la Estrella, Limas, Zanjón derecho de la Quebrada Limas, Zanjón de la Muralla, Zanjón del Ahorcado, Trompeta, Honda, Santa Librada, La Nutria, El Chulo, El Infierno, Bolonia, Roosevelt y Río San Francisco.
- Se identificaron las principales problemáticas de 14 quebradas de la Localidad de Ciudad Bolívar en coordinación con otras instituciones que asistieron. Dicha identificación se basó en visitas técnicas a los cuerpos de agua, elaboración de planos que incluyeron el estado actual de adquisición predial y las redes construidas de alcantarillado sanitario y pluvial y la revisión de estudios que se han realizado en los CER.
- Se elaboró de un Diagnóstico Ambiental Rápido –DAR- de las quebradas de Ciudad Bolívar y acuerdo con la comunidad interesada de un cronograma de actividades para la recuperación de estas quebradas.
- Creación de una mesa interinstitucional conformada por FOPAE, Caja de Vivienda Popular y la EAB-ESP con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 255 del 12 de junio de 2013 proferido por la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante el cual se estableció el procedimiento para la ejecución del programa de reasentamiento de familias que se encuentran en condiciones de alto riesgo en el Distrito Capital.
- Visita de reconocimiento al Río San Francisco objetivo era identificar las características de la zona susceptible a recuperación integral. En la visita se identificaron algunas problemáticas técnicas como la afectación que tienen los drenajes de la Avenida Circunvalar sobre el talud derecho del río entre la Universidad de los Andes y la Universidad América, similarmente los taludes son afectados por el peso de grandes árboles que se ubican a lado y lado de la corriente.
- La Empresa se encuentra en proceso de perfeccionamiento de 11 contratos que soportan la ejecución de este proyecto.



Esta recuperación se quiere hacer con participación comunitaria de la población aledaña a cada una de las quebradas.

Manejo Silvicultural Corredores Ecológicos De Ronda

Ejecutar tratamientos silviculturales como: tala, podas, bloqueo, traslado o retiro de árboles localizados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales, humedales y en predios propiedad de la EAB-ESP, previa autorización otorgada por la Secretaría Distrital de Ambiente. Esto busca mitigación de la vulnerabilidad de la población e infraestructura aledaña a los Corredores Ecológicos Hídricos.

- Conforme a las autorizaciones expedidas por la SDA, en la vigencia 2013 las actividades de poda asciende a 6000 árboles.
- De acuerdo a los permisos emitidos por la SDA, en la vigencia 2013 se efectuaron en total 250 talas de individuos arbóreos en condición de riesgo.
- Durante la vigencia 2013 y conforme a las solicitudes, se atendieron 45 árboles volcados.
- En desarrollo de las actividades de plantación y mantenimiento de arbolado urbano, durante la vigencia 2013 se plantaron 990 árboles y se realizó mantenimiento a 969 árboles.

Proyecto Demostrativo de Participación en Recuperación de Quebradas

Desarrollar un proceso participativo con comunidades de Potosí, en las diferentes fases necesarias, en la recuperación de las quebradas Zanjón de la Muralla y zanjón del Ahorcado. Entre los principales resultados tenemos:

- Jornadas de información a grupos poblacionales del sector de Potosí: Comunidad Educativa, Líderes de Comunidad e IDIPRON.
- Recorrido con 250 estudiantes del ICES por los Zanjones de Ahorcado y Muralla, con recolección de información sobre percepción social de las Quebradas.
- Participación en seminarios sobre Plan Barrial, Proyecto de manejo de residuos sólidos, impacto de la minería sobre las quebradas y proyecto educativo Escuela Comunidad.
- Cuatro jornadas de trabajo con coordinadores de cuadra, estudiantes de grado décimo y once, grupo de comunicación y docentes del ICES.
- Preparación participativa del proyecto demostrativo del Centro de Propagación Comunitaria.
- Recorridos para verificación de puntos críticos de vertimientos.
- Reunión de atención de quejas sobre alta facturación y mínimo vital.
- Información sobre el proceso de reasentamiento a la comunidad ubicada en zona de ronda de las quebradas Zanjón de la Muralla y Ahorcado, en coordinación con FOPAE y CVP.
- Foro "Recuperación Integral y Participa de los Zanjones La Muralla y El Ahorcado".

Con la implementación de este proyecto se quiere beneficiar en:

- Conocimiento sobre el manejo integral de las Quebradas Zanjón Muralla y Ahorcado.
- Información sobre proceso de reasentamiento conforme al Decreto 255 de 2013.

- Sensibilización de población sobre los factores de contaminación en las Quebradas.
- Información sobre facturación, mínimo vital y puntos de vertimientos críticos en Quebradas.

GESTION EN HUMEDALES



La Empresa ha venido implementando el programa de recuperación ecológica y participativa de los humedales distritales, con el objetivo de lograr la protección, restauración y conservación de éstas áreas naturales, siguiendo los principios y lineamientos de la convención Ramsar, la legislación vigente a nivel nacional y distrital, y la política de humedales del distrito capital. Dicho programa se desarrolla con base en nueve (9) líneas de acción que han permitido la intervención de estos ecosistemas de manera integral.

Administración y Manejo Integral Participativo De Los Humedales Distritales

Implementar actividades para la administración y manejo integral participativo de ocho humedales (Tibanica, La Vaca, El Burro, Techo, Jaboque, Juan Amarillo, Córdoba, Torca y Guaymaral), con el fin de mejorar las condiciones físicas, bióticas y sociales de dichos ecosistemas, a través de acciones en el marco de las cuatro líneas de acción establecidas, priorizando la participación de la comunidad, en cada una de ellas. Las líneas de acción son: - Vigilancia - Mantenimiento - Gestión social e interinstitucional (Estrategias: Participación – Comunicación – Educación – Coordinación interinstitucional) – Monitoreo.

Durante el 2013, se han presentado los siguientes grandes resultados:

- Se avanzó en la conservación, manejo y permanente mantenimiento de los humedales, y de la infraestructura física construida o instalada en él mismo.
- Se fortaleció la vigilancia y seguridad al interior de los humedales.
- Se consolidaron los humedales como espacios de participación, de educación ambiental y de recreación pasiva.



Con lo anterior se quiere mejorar la calidad de vida de la comunidad aledaña. Posibilidad de disfrutar por parte de la ciudadanía en general, de espacios naturales adecuados para la recreación pasiva y educación ambiental. Disminución de problemas de salud pública. Disminución del riesgo de inundaciones en barrios aledaños.

Como parte de los mecanismos para la protección de los humedales – cerramientos, se han avanzado en las siguientes obras, las cuales buscan para evitar deterioro en la fauna y flora de dichos ecosistemas, controlando además el uso inadecuado de estas zonas impidiendo el depósito de basuras, escombros, invasión de animales depredadores:

- En el Humedal Juan Amarillo, la construcción de 900 metros de cerramiento malla eslabonada con zapatas independientes y vigas de amarre en concreto. Actualmente se tienen construidos aprox. 300 ml.
- En el Humedal La Conejera, la construcción de 870 metros de cerramiento malla Eslabonada con zapatas independientes y vigas de amarre en concreto. A la fecha se tienen construidos aprox. 400 ml.
- Interventoría de las obras de construcción de cerramiento permanente en los humedales Juan Amarillo y La Conejera.

Recuperación, Rehabilitación Ecológica y Adecuado Uso Público de la ZMPA en los Humedales Distritales

Con este proyecto se pretende adelantar acciones para la reconfiguración, rehabilitación, recuperación integral y adecuado uso público de la zona de ronda y la zona de manejo y preservación ambiental de los Humedales distritales. A continuación se detalla los principales resultados:

- Elaboración y/o revisión de los diseños detallados para la zona de manejo y preservación ambiental de los Humedales de Córdoba, El Burro, Tibanica y Capellanía.
- Evaluación del potencial arqueológico de los humedales La Conejera, Capellanía y El Burro.
- Terminación de los contratos de obra e interventoría de la restauración ecológica – fase II del Humedal Córdoba, localizados en la parte baja del sector 2.
- Gestiones ante el ICANH (Instituto Colombiano de antropología e Historia), para la ejecución de las obras contratadas para la fase II, sector medio bajo del Humedal Jaboque.

La población aledaña a estos humedales se ven beneficiados de la siguiente manera:

- Se obtienen los insumos base para la ejecución de las obras de recuperación, rehabilitación y adecuado uso público de los Humedales distritales.
- Se adquieren y profundizan conocimientos sobre las condiciones e importancia arqueológica de las áreas donde se han declarado los humedales distritales, así como sus medidas de manejo especial y los permisos que aplican para la debida intervención.
- Se avanza en la restauración de estos ecosistemas en sectores con diseños y condiciones favorables para su intervención.

MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

La Empresa se encuentra en el proceso de implementación del Sistema Gestión Ambiental – SGA en cuanto a la revisión y ajuste de todos los procedimientos la aprobación en Comité Corporativo del Compromiso Ambiental de la Empresa y la formulación e inclusión en el Banco de Proyectos de la Propuesta de Diseño del Sistema de Información Ambiental Empresarial-SIAE.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL – SGA



La Empresa se encuentra en proceso de implementación el SGA bajo el referente ISO 14001:2004. A cierre de 2013, se obtuvieron los siguientes resultados:



- Se avanzó en la definición del alcance de la implementación del SGA mediante la actualización de la información para la definición de las sedes y predios que compone la Empresa, esta actividad tiene un avance físico del 30%.
- Definir y comunicar la Política Ambiental: El Compromiso Ambiental de la EAB fue aprobado en sesión de Comité Corporativo No. 22 de septiembre 4 de 2013. “La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP está comprometida con la gestión integral del agua y los residuos, la preservación y conservación de ecosistemas estratégicos, la prevención de la contaminación y la mitigación, compensación o corrección de los impactos ambientales generados por sus actividades, productos y servicios. Esto mediante la implementación de una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático, la aplicación de prácticas sostenibles y el fortalecimiento del conocimiento, la cultura ambiental y la gobernanza del agua en el territorio”, esta actividad tiene un avance físico del 75%, dado que se logró la definición, pero queda pendiente la fase de comunicación.

Aspectos Ambientales

- Se actualizó el procedimiento "Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales".
- Se cuenta con la “Matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales” consolidada.
- En esta actividad tiene un avance físico del 55%.

Requisitos legales y otros:

- Esta actividad tiene un avance físico del 55%.

Objetivos, Metas, Programas e Indicadores:

Se tienen establecidos, implementados y mantenidos los programas de gestión ambiental de uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía, gestión integral de los residuos, gestión de emisiones atmosféricas, manejo interno de vertimientos, mejoramiento de las condiciones ambientales internas, criterios ambientales para las compras y gestión contractual, extensión de buenas prácticas y educación ambiental.

- Esta actividad tiene un avance físico del 55%.

Soporte informático para la implementación del SGA: Esta actividad tiene un avance físico del 40%.

Control Operacional: Esta actividad tiene un avance físico del 85%.

Adquisición de Bienes y Servicios:

Se realizó visita técnica de reconocimiento del proceso de producción de bolsas plásticas fabricadas a partir de plástico reciclado, ejecutado por una asociación de recicladores, con el fin de evaluar la posibilidad de adquirir de este tipo de elemento a través del contrato de aseo y cafetería vigente.

- Esta actividad tiene un avance físico del 55%.

El sistema se encuentra estructurado por los siguientes programas:

1. Programa de uso eficiente del agua, permite elevar el desempeño ambiental de la Empresa, a través de la realización de mejores prácticas orientadas al consumo responsable del agua, el seguimiento a su consumo y la generación de cambios de actitud en los trabajadores respecto a la percepción y valoración que se debe asumir frente al uso de este recurso.
2. Programa de uso eficiente de la energía, permite la reducción de consumos energéticos y por tanto reducción en el pago del servicio y maximización de la operación de los sistemas de abastecimiento y acueducto con fines de generación de energía eléctrica aportando así, a la reducción de emisiones de GEI.
3. Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Los Residuos Peligrosos, permite el Manejo interno adecuado de los residuos peligrosos por parte de los funcionarios de la Empresa que trabajan con éste tipo de residuos.
4. Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Escombros, Gestión adecuada de los escombros – residuos de construcción y demolición (RCD) en cumplimiento de la Resolución 1115 de 2012 y efectivo control de los sitios de disposición de escombros autorizados y utilizados.
5. Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Lodos Y Biosólidos, Gestión adecuada de los lodos y biosólidos generados, con la participación de las autoridades ambientales competentes.
6. Programa De Gestión De Emisiones Atmosféricas, implementar la estrategia frente al cambio climático contribuyendo a la reducción de emisiones de GEI.
7. Programa De Extensión De Buenas Prácticas Ambientales, Reconocimiento de la Empresa de Acueducto como una organización líder en procesos de educación ambiental y solidaria con otras instituciones públicas y privadas con sus procesos de entrenamiento ambiental.

8. Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Los Residuos Convencionales, se estableció el acuerdo de corresponsabilidad para la entrega de material recuperable generado en las diferentes sedes de la Empresa, a la Asociación de Recicladores “Pedro León Tabuchi”.

IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO MANUAL DE MANEJO DEL IMPACTO AMBIENTAL URBANO NS: 038

Establecer requisitos mínimos para prevenir, reducir, controlar y/o mitigar de manera técnica, oportuna y eficiente, los impactos que generen el desarrollo de proyectos, obras civiles y actividades de la EAB – ESP. Principales resultados:

- Se actualizó la normatividad ambiental, social, en seguridad industrial y salud ocupacional.
- Se modificó la Guía de Manejo de Actividades de Obra, con la inclusión de Medidas de Control para Establecer Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), formuladas por los profesionales del Sistema de Gestión Ambiental de la Gerencia Corporativa Ambiental.
- Se modificó el capítulo 5.1 “Licencias, permisos y otros trámites”, incluyendo los trámites que deben diligenciar los contratistas a través del área formuladora del proyecto y los que se deben tramitar a través de la Gerencia Corporativa Ambiental.
- Se realizaron capacitaciones a funcionarios de todas las áreas de la empresa en relación con la implementación de la NS: 038 y el manejo del aplicativo
- Se logró la aprobación de la norma el día 14 de agosto en comité industrial.

Con este proyecto se fortalece el control y desempeño ambiental en las obras y proyectos que realice la Empresa y de otro lado se evitan sanciones de las autoridades competentes y se mejora la imagen de la Empresa ante la ciudadanía.

ENTORNO SOCIAL

ENTORNO SOCIAL	ODM	PPG
x	1,3, 4 y 8	1,3, 4, 5 y 6



MÍNIMO VITAL

El Derecho Fundamental al agua con la aplicación del Decreto 064 de 2012, presenta una cobertura de 663.760 suscriptores, de estratos 1 y 2 a nivel residencial y multiusuario incluyendo el ciclo I quienes tienen derecho a 6 m³ mensuales, en la última vigencia liquidada.



Cumplimos con el 100% de lo establecido en el Decreto 064 de 2012.

- ✓ La inversión social alcanza los \$ 56.889 Millones, en lo corrido del presente año.
- ✓ Las localidades con mayor inversión en mínimo vital fueron: Bosa, Ciudad Bolívar, Suba y Kennedy.

A continuación se presenta la distribución mensual de la inversión social del Mínimo vital para el 2013:

Inversión Social Mensual en Mínimo Vital año 2013

MES	ESTRATO		TOTAL
	1	2	
Enero	\$ 365.052.510	\$ 4.618.346.291	\$ 4.983.398.801
Febrero	\$ 262.293.076	\$ 3.425.208.605	\$ 3.687.501.681
Marzo	\$ 573.075.458	\$ 5.109.542.712	\$ 5.682.618.170
Abril	\$ 284.339.373	\$ 3.524.312.782	\$ 3.808.652.155
Mayo	\$ 556.739.272	\$ 5.128.960.171	\$ 5.685.699.443
Junio	\$ 186.524.317	\$ 3.256.501.654	\$ 3.443.025.971
Julio	\$ 644.397.737	\$ 4.884.558.739	\$ 5.528.956.476
Agosto	\$ 296.232.211	\$ 4.037.247.662	\$ 4.333.479.873
Septiembre	\$ 547.697.559	\$ 4.673.260.218	\$ 5.220.957.777
Octubre	\$ 304.252.433	\$ 4.011.867.819	\$ 4.316.120.252
Noviembre	\$ 557.870.836	\$ 5.126.119.069	\$ 5.683.989.905
Diciembre	\$ 483.180.417	\$ 4.031.459.103	\$ 4.514.639.520
	\$ 5.061.655.199	\$ 51.827.384.825	\$ 56.889.040.024

Tabla 14

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



Beneficiarios Mínimo Vital Por Estrato - Quinta Vigencia 2013

LOCALIDAD \ ESTRATO	SUSCRIPTORES 2013		RESULTADO GLOBAL
	1	2	
Usaquen	2.959	6.695	9.654
Chapinero	1.283	2.285	3.568
Santa fe	875	12.116	12.991
San cristobal	4.427	51.031	55.458
Usme	26.027	35.343	61.370
Tunjuelito	29	16.011	16.040
Bosa	9.683	116.424	126.107
Kennedy	856	102.456	103.312
Fontibon	13	17.949	17.962
Engativa	1.163	38.010	39.173
Suba	343	77.227	77.570
Barrios unidos	1	14	15
Teusaquillo	1	6	7
Los martires	2	1.164	1.166
Antonio nariño		760	760
Puente aranda	4	65	69
Candelaria	26	2.358	2.384
Rafael uribe	5.517	33.627	39.144
Ciudad bolivar	53.848	43.162	97.010
Resultado global	107.057	556.703	663.760

Tabla 15

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

TERRITORIOS PARA EL CONOCIMIENTO DEL AGUA

DISEÑO DE LA RED DE ESCUELAS Y CAMINOS DEL AGUA Y DE LA PLANTA MUSEO VITELMA

El proyecto Red de Escuelas, tiene como objeto diseñar los caminos del agua del río San Francisco en la localidad de Santa Fe y del camino San Cristóbal –rio Fucha-, así como adecuar y señalizar un tramo de los mismos. El diseño contiene caracterización geomorfológica, historia prehispánica de los caminos, caracterización de avifauna y flora, guía de recorridos y cartilla y videos para fines de educación e interpretación ambiental y cultural.

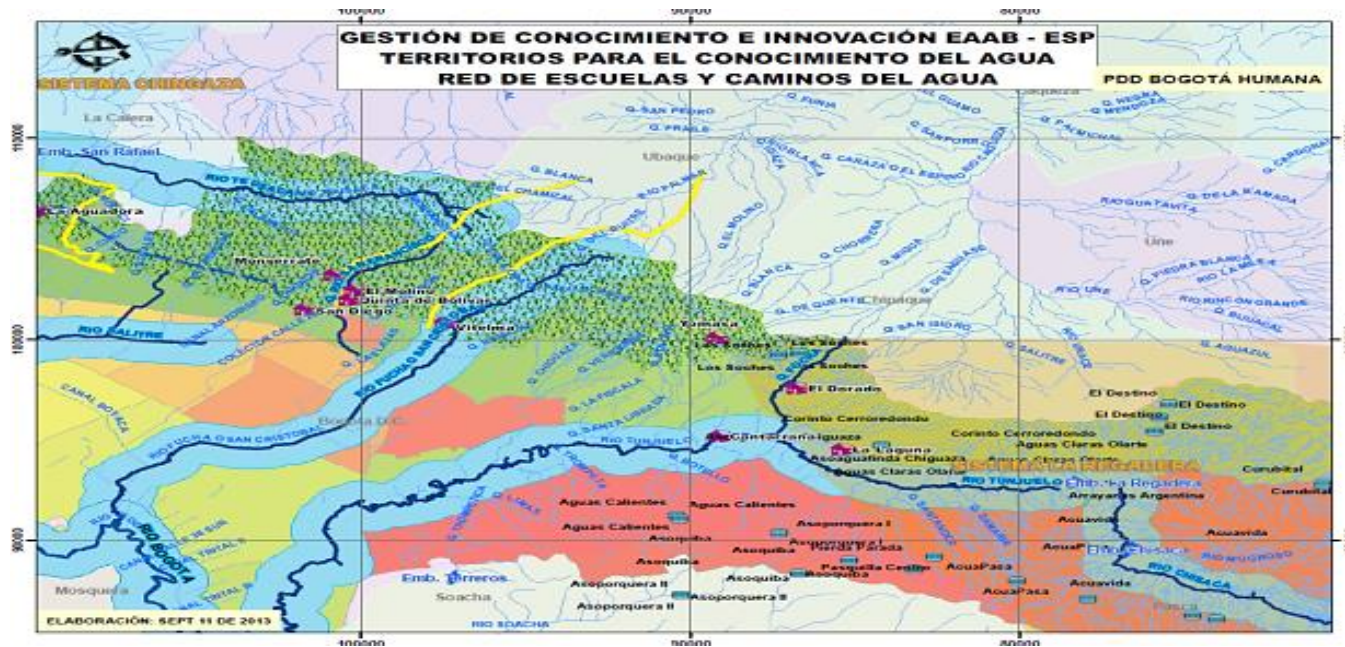


El proyecto Planta Museo Vitelma tiene por objeto diseñar y presentar el plan de manejo y protección de Vitelma con destino a las autoridades distritales y nacionales de cultura, teniendo en cuenta que se trata de un patrimonio artístico y cultural de la Nación desde 1998.

Los resultados esperados son: diseño arquitectónico del museo con independencia de los espacios correspondientes a la planta potabilizadora de agua, del sistema abastecimiento sur.

Valor del proyecto: \$ 530 millones.

Las escuelas contarán con espacios apropiados y pertinentes para el trabajo colaborativo de las comunidades de aprendizaje y de práctica, tanto internos como externos, y faciliten el trabajo en redes virtuales, para el intercambio de lecciones aprendidas y de buenas prácticas con empresas pares del nivel regional, nacional e internacional.



PROYECTO GOBERNANZA DEL AGUA.

El proyecto impulsar la participación ciudadana en el marco de su propósito de constituir al agua como eje ordenador del territorio. Al interior de la Empresa el Proyecto se articula con la política de gobierno corporativo en tanto se pretende una información transparente y oportuna de los ciudadanos sobre el estado del agua, de modo que permita su participación en su mejoramiento y toma de decisiones.

La primera fase del proyecto se desarrolló durante siete meses teniendo como objetivos realizar una evaluación sobre la situación de la gestión social en el Acueducto y elaborar una propuesta de gobernanza del agua.

INDICADORES DESCRIPTIVOS DE LAS PRIMERA FASE DEL PROYECTO.

- a. **Personas Intervenidas y Beneficiadas:** Tanto en el proceso de evaluación, como de formulación de la propuesta se desarrolló un trabajo de talleres, entrevistas y observaciones que se muestra en los siguientes indicadores descriptivos de resultado:

INDICADOR DE RESULTADO I: Número de Personas	
Etapa de diagnóstico	136
Etapa elaboración propuesta	331
Trabajo con otras áreas en el diagnóstico y propuesta	3386
Trabajo con comunidades durante las etapas de diagnóstico y propuesta	3853

Tabla 16
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

RESULTADOS DEL PROYECTO EN CUANTO A GESTIÓN DE RECURSOS

Con la Alcaldía Local de Usme se logró gestionar unos recursos que se dirigirán a fortalecer la Escuela de formación en Basura Cero y Gobernanza del Agua; adicionalmente se gestionaron otros recursos. En total se contó con \$ 978 millones de pesos.

- b. Resultado en cuanto a incorporación de la política de gobernanza en actividades de la Empresa

INCORPORACIÓN DE LA GOBERNANZA DEL AGUA EN LOS PROYECTOS DE GESTIÓN SOCIAL DE LA EAB.

Ref.	Proyecto	Nivel De Cumplimiento	Observación	Fuente
1	Modificación norma NS 038	100%	Se incorporó la gobernanza del agua en las obligaciones del contratista. En la etapa de implementación del Proyecto se avanzará en desarrollar instrumentos.	Acta de aprobación de modificación de la NS 038.
2	Proyecto mujer, agua y vida.	100%	Se elaboró una propuesta conjunta para la intervención en el Zanjón de la Muralla y el Ahorcado. En la etapa de implementación del Proyecto se avanzará en desarrollar instrumentos.	Documento - presentación Propuesta en conjunto (Mujer, Agua y Vida con Gobernanza) para la implementación en el marco del convenio tripartita entre el Jardín Botánico de Bogotá, la Empresa Y El Tiempo. No. 9-07-30200-0838-2010
3	Convenio Jardín Botánico	100%	Se elaboró una propuesta integral gobernanza-género para trabajo conjunto con el Jardín Botánico. En la etapa de implementación del Proyecto se avanzará en desarrollar instrumentos.	Documento protocolo de intervención social para las quebradas de Ciudad Bolívar.
4	Protocolo de Intervención Social de Quebradas	100%	Se incorporó como obligación del contratista en la intervención de quebradas.	

Tabla 17
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

c. Avances en la aplicación de la gobernanza del agua:

AVANCES PROYECTO PILOTO CANTARRANA.

ACTIVIDAD	
1	Se hizo el diagnóstico preliminar de las Instalaciones del Parque Cantarrana para el desarrollo del Proyecto.
2	Se identificó y desarrollo reuniones preliminares con Alcaldía e IDRD.
3	Se identificaron sitios claves para obtención de información y formación en gobernanza del agua.
4	Se realizó formación en gobernanza del agua con un equipo de contratistas de la Empresa.
5	Se elaboró e inició la ejecución de un plan preliminar para el desarrollo del proyecto piloto.

Tabla 18
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

**PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE ACUEDUCTO VEREDALES...
LOCALIDADES DE CIUDAD BOLIVAR, USME Y SUMAPAZ**



El programa se basa en la realización de estudios de calidad del agua en los acueductos veredales, con apoyo de metodología, instrumentación, acompañamiento y seguimiento permanente a cada acueducto. Se realizó propuesta de Protocolo Distrital para el seguimiento a los acueductos que presentaron en algún momento metales pesados (Mercurio o Plomo), el cual con los aportes de la CAR y la Secretaría de Salud, fue aprobado.

Se realizaron 24 salidas a los acueductos de Ciudad Bolívar y Usme, donde conjuntamente con representantes de las Asociaciones y los fontaneros, se viene efectuando transferencia de conocimiento en torno al tratamiento del agua de cada uno de los acueductos e igualmente se cumplió con las segundas tomas de muestras (bocatoma, punto de distribución

y punto de consumo), con el fin de tener un conocimiento más cercano frente al tratamiento a realizar o a ajustar.

Se ejecutaron 3 talleres sobre tratamiento de agua: 200 campesinos del Acueducto Aacupasa, las asociaciones de los 9 acueductos de Ciudad Bolívar y el acueducto de Usme.



CIUDAD BOLÍVAR, 9 ACUEDUCTOS:

Caracterización de la calidad del agua en los 9 acueductos. Entrenamiento técnico a miembros responsables de 9 acueductos: fontaneros, representantes de las asociaciones, en el conocimiento de tecnologías, procedimientos y métodos de medición de la calidad del agua durante el ciclo: trabajo de campo evaluación del agua en las fuentes hídricas, redes de distribución, tanques de almacenamiento y domicilios y centros educativos.

Proyectos pilotos: Proceso de mejoramiento de calidad del agua en 4 acueductos, con énfasis en cloración: y en dos acueductos contribución al protocolo distrital de medición de mercurio en el agua.

- AACUPASA (veredas Pasquillita, Las Mercedes, Santa Rosa),
- PASQUILLA CENTRO (Pasquilla)
- PIEDRA PARADA (Pasquilla y sector Piedra Parada)
- AGUAS CALIENTES –ACUACAT (Mochuelo Bajo).

Énfasis social: Generación de cultura de medición, buenas prácticas en el tratamiento, prevención de la contaminación y cuidad del agua y salud pública. Transferencia de conocimiento con funcionarios de la empresa EAB: profesionales expertos en calidad del agua: laboratorio y tutores expertos fontaneros.



USME, 10 ACUEDUCTOS:

Caracterización de la calidad del agua en 9 acueductos. Entrenamiento técnico a fontaneros, representantes de las asociaciones, en conocimiento de tecnologías, procedimientos y métodos de medición en campo.

Pilotos: Proceso de mejoramiento de calidad del agua en 3 acueductos, con énfasis en cloración: (Chiguaza, Olarte, El Destino)

Énfasis social: visitas domiciliarias y a establecimientos educativos, fortalecimiento de cultura de medición y buenas prácticas en el tratamiento y protección de fuentes y cuidado del agua.



SUMAPAZ, 14 ACUEDUCTOS

Caracterización de la calidad del agua en los 2 acueductos Palma de los Ríos y Asouan.



TERRITORIOS DEL AGUA Y REDES DE PRÁCTICA Y APRENDIZAJE: APROPIACIÓN SOCIAL DEL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN COLABORATIVA EN EL BORDE SUR DEL DISTRITO CAPITAL



Proyecto de investigación aplicada, por su aporte a la innovación social y tecnológica, tiene por objetivo la consolidación de redes tripartitas –EAB, Academia –Universidades Externado y Javeriana- y organizaciones sociales –asociaciones campesinas y de borde y asociaciones de acueductos veredales y comunitarios-, para generar conocimiento en torno a la gestión colaborativa del agua en los territorios del borde urbano-rural del sur del Distrito Capital.

Resultados:

Reconstruir los saberes y prácticas de las asociaciones de acueductos comunitarios relacionadas con la gestión del territorio y del agua, al tener en cuenta la dimensión cultural, agroecológica, de memoria y de conflictos y dinámicas de los bordes urbano-rurales del distrito capital en las localidades de Ciudad Bolívar, Usme y Sumapaz.

Construir alternativas para la consolidación de un territorio agroecológico de amortiguación para contener la expansión urbana desde la gestión del agua.

Generar rutas de seguimiento a la calidad y uso del agua

Aportar a la reflexión sobre las políticas y nuevas normas para los acueductos veredales, teniendo en cuenta su carácter comunitario y sus dinámicas solidarias.

Impactos esperados:

- Calidad del agua y tecnologías alternativas
- Conservación de los ecosistemas vinculados a la gestión integral del agua
- Pobladores/habitantes y sus organizaciones en el manejo de los acueductos
- Propuestas de valoración y conservación de las fuentes hídricas y sus ecosistemas asociados e incentivos.
- Avances en la configuración de paisajes agroecológicos



COBERTURA DE LEGALIZACION DE BARRIOS

Estado de redes acueducto y alcantarillado Zona 4 - barrios legalizados:

Descripción del Proyecto	Localidad Beneficiada	UPZ	Área (ha)	N° Predios	Pob. (hab)	Código actividad	Nro. de contrato de obra y/o Licitación	Ciclo del Proyecto	Valor contratado o ejecutado Mill \$
CARACOLI	Ciudad Bolívar	69	24,55	2.290	12.366	r.l. pluv.	1-01-34100-0528-2011	EN CONSTRUCCION	\$ 6.395
CARACOLI	Ciudad Bolívar	69	24,55	2.290	12.366	r.l. sani.		EN CONSTRUCCION	
SANTA VIVIANA	Ciudad Bolívar	69	18,74	1.648	8.899	r.l. pluv.	En proceso ICSC-0890-2012	POR DISEÑAR	\$ 1.194
SANTA VIVIANA	Ciudad Bolívar	69	18,74	1.648	8.899	r.l. sani.		POR DISEÑAR	

Tabla 19
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

COBERTURAS DE SERVICIO BARRIOS LEGALIZADOS

	Acueducto	Alcantarillado Sanitario	Alcantarillado Pluvial
Localidad	Población	Población	Población
San Cristóbal	186	521	595
Usme	238	0	550
Rafael Uribe Uribe	1641	2013	1819
Ciudad Bolivar	1019	8923	8923

Tabla 20
Fuente: Dirección de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos

GESTIÓN SOCIAL PREDIAL: COMPONENTE SOCIAL Y ECONÓMICO

El área manejada es aproximadamente de 27.000 hectáreas, distribuidas así: 1.070 hectáreas alrededor del embalse San Rafael, 62,0 hectáreas de la conducción Simaya, 3.990 hectáreas en Guasca para la ampliación del sistema Chingaza (Chingaza II) y 19.240 hectáreas dentro del Parque Nacional Natural Chingaza.

Se han realizado las siguientes actividades y programas:

- Programa de comunicación, divulgación y participación: atención a 1546 usuarios, 126 respuestas a PQR's y 171 visitas domiciliarias.
- Programa de intervención intersectorial para la vinculación y reestablecimiento de condiciones sociales, económicas y habitacionales.
- Programa de Reasentamiento: 16 Familias reasentadas.
- Componente Económico: 88 órdenes de pago. A la fecha se ha ejecutado \$473.282.517 del presupuesto.

PROYECTOS

PROYECTO / LINEA DE GESTIÓN	DESCRIPCION	RESULTADOS	COMUNIDAD IMPACTADA
Mantenimiento Integral del Parque Cantarrana, incluyendo actividades pedagógicas y de educación ambiental.	Planeación y Administración Coordinación Interinstitucional Gestión Socio-Ambiental y Educación Ambiental.	Embelllecimiento del parque Sensibilización y formación Ambiental, Actividades pedagógicas enfocadas al cuidado, preservación del recurso hídrico, caminatas ecológicas con diferentes colegios, universidades y grupos de diferentes edades y grupos poblacionales.	Comunidad circunvecina al Parque Ecológico Cantarrana y otras localidades de Bogotá, 42.331 participantes.
Gobernanza del Agua.	A través de programas comunitarios se socializa los proyectos alrededor del agua y se implementan en compañía con las comunidades aledañas a la localidad.	En la Localidad de Usme, teniendo como marco de referencia el Parque Ecológico Cantarrana. Se dio a conocer los proyectos de Escuela de Gobernanza del Agua, Quebradas y Mujer, Agua y Vida, en torno a salud y la cuenca del Río Tunjuelo.	Acercamiento, con cincuenta (50) rectores de instituciones educativas distritales de Usme, a partir del cual se logró establecer el interés para trabajar conjuntamente en proyectos relacionados con el agua y las problemáticas asociadas al recurso hídrico.
Pedagogía del Agua.	El diseño del Programa Pedagógica del agua, se efectuó revisión bibliográfica de fuentes secundarias, tales como el documento "Acciones Pedagógicas y lúdicas", "Marcos normativos para el agua",	8 eventos pedagógicos (charlas y talleres).	934 participantes de las cuales ochocientos sesenta y cinco 865 corresponden a niños y niñas.

Tabla 21

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

TEMAS / LOGROS	DESCRIPCIÓN	META	VALOR	% EJECUCIÓN
Generación Energía PCH Santa Ana.	Realizar un seguimiento a la energía generada por parte de la Central Hidroeléctrica Santa Ana, siguiendo para tal fin los acuerdos establecidos con el cliente y los lineamientos para mecanismo de desarrollo limpio.	Generar 46'122.532 Kw hora durante el año 2013.	35'906.660 Kw/hora	79.6%
Consumo De Energía En Estaciones De Bombeo.	Evaluar el comportamiento del consumo de energía comparando los diferentes periodos en el tiempo para establecer el porcentaje de disminución o aumento.	La meta 2.013 es hacer un seguimiento mensual durante los doce meses del año para reducir el consumo de energía en un 1% como variación acumulada de Dic 2013 con respecto a Dic de 2012.	4.7 %	100,00%

Tabla 22

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

TEMAS / LOGROS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES
Bienestar Social: Aula ambiental Ptarr Salitre.	El Aula ambiental, es una estructura en madera desmontable ubicada sobre una plancha de concreto de 63 m2 de área (10mx6.3m). En el espacio de 10m, el aula cuenta con un ventanal panorámico el cual posibilita la aireación e iluminación del lugar.	Herramientas pedagógicas: El aula ambiental cuenta con una maqueta interactiva mediante la cual los niños aprenden de forma lúdica el proceso realizado en la planta para el tratamiento de las aguas residuales provenientes del canal Salitre. Adicionalmente, posee un tanque de reserva de agua, el cual recibe las aguas lluvias que son conducidas a través de tuberías hasta las llaves de los lavaplatos. Lo anterior, con el fin de promover en los niños(as) el uso racional del recurso hídrico mediante el reciclaje de agua lluvia. Se realizan talleres con niños menores de doce años asociados con las temáticas de: importancia de cuidar el recurso hídrico, preservación de los humedales, uso adecuado del alcantarillado y el proceso de tratamiento de las aguas residuales efectuado en la planta.

Tabla 23

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

TEMAS / LOGROS	DESCRIPCIÓN
Administración técnica y operativa de los predios de propiedad de la EAB-ESP.	<p>SISTEMA CHINGAZA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El área manejada es de aproximadamente 3.500 hectáreas. ✓ Se adelantaron procesos de restauración ecológica en áreas de potrero, áreas con plantaciones forestales y en áreas de borde de río, actividades en coordinación con el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis – JBBJCM y la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA. Aproximadamente 40,0 hectáreas intervenidas y en proceso de mantenimiento. ✓ Las concesiones de agua de los ríos Chuza (incluye afluentes) y Guatiquía y de la quebrada Leticia, se encuentran vigentes, y fueron otorgadas por Parques Nacionales Naturales. ✓ Las concesiones de agua de las quebradas Cortadera, Palacio o Buitrago, Piedras Gordas y Horqueta I, se encuentran vigentes y fueron otorgadas por CORPOGUAVIO. Su utilización aún pendiente de la aprobación de los diseños de las obras de ajuste de las bocatomas y de los sistemas de medición de los caudales concesionados y de los caudales ambientales (ecológico + social) por parte de CORPOGUAVIO. La nueva propuesta de ajuste de las bocatomas y de los sistemas de medición de los caudales, se remitió a finales del mes de septiembre de 2013, conforme los avances del contrato de consultoría No. 1-02-25300-0013-2013 con el CONSORCIO RÍO BLANCO 2013. ✓ La concesión de agua del río Teusacá (embalse de San Rafael) se encuentra vigente y fue otorgada por la CAR CUNDINAMARCA.
	<p>SISTEMA CERROS ORIENTALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El área manejada es de aproximadamente 5.000 hectáreas. ✓ Se han adelantado procesos de restauración ecológica en áreas de potrero, áreas con plantaciones forestales y en áreas de borde de río, actividades en coordinación con el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis – JBBJCM y la Secretaría Distrital de Ambiente – SDA. Aproximadamente 30,0 hectáreas intervenidas y en proceso de mantenimiento.

Tabla 24

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

COMPORTAMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

En lo llevado del año se han atendido un total de 214.378 PQR's, clasificándose de la siguiente manera: bv

ACUMULADO A DICIEMBRE	TOTAL	%
Información	117.190	55%
Expedición facturas	32.261	15%
Peticiones	12.593	6%
Financiaciones	11.120	5%
Daños Operativos	12.345	6%
Consultas	5.992	3%
Actualización	6.233	3%
Solicitudes	4.887	2%
Venta Servicios	4.326	2%
Vía Gubernativa	3.130	1%
Daños comerciales	837	0%
Denuncias	369	0%
Solicitudes Construcción y Urbanismo	3.095	1%
TOTAL	214.378	

Tabla 25
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

The image shows a utility bill for 'acueducto' (water supply) in Bogotá. It contains the following sections:

- Datos del usuario:** Estrato, Clase de Uso, Zona, Ciclo, Ruta.
- Datos del medidor:** Marca, Número, Tipo, Diámetro.
- Datos del consumo:** Última Lectura, Consumo (m³), Lectura Anterior, Facturado con, Últimos consumos m³.
- CUENTA CONTRATO:** Número para cualquier consulta.
- Factura de Servicios Públicos No.:** Número para pagos.
- TOTAL A PAGAR:** Agua y Alcantarillado y Agua (por el empuje) + Cobro a terceros (ver al respaldo).
- Fecha de pago oportuno:** Fecha límite de pago para evitar suspensión.
- Resumen de su cuenta:** A table with columns for Descripción, Cantidad, Costo (Valor Unitario, Valor Total), Tarifa (Subsidio, Apoyo), Valor (Valor Original, Valor a Pagar), Otros Cobros, No., Cuota (Interés), Total, and Sábdo.
- Subtotal Alcantarillado:** Total otros conceptos que adeuda.
- Descuento mínimo vital:** (12 metros cúbicos sin costo en estrato 1 y 2).
- TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS:** CONSUMO MES (en litros) and CONSUMO DÍA (en litros).
- LA CIUDADES TUYA, DEJA QUE EL AGUA FLUYA.** No arroje basuras o escombros a sumideros y canales. Así evitamos encharcamientos o inundaciones.
- BOGOTÁ HUMANA** logo.

INDICE DE RECLAMACION AÑO	
FACTURAS EMITIDAS AÑO	2.127.628
RECLAMOS RECIBIDOS	9.205
INDICE RECLAMACIÓN 2013	0.43%
INDICE RECLAMACIÓN 2012	0.48%
INDICE EXIGIDO	0.80%

Tabla 26
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

TEMAS Y LOGROS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Rehabilitación redes locales de alcantarillado sanitario y pluvial del costado sur de la calle 92 entre la carrera 15 y autopista norte barrio el chico de la localidad de chapinero.	Fecha inicio: 03/07/2012 Avance físico: 90 % Comunidad impactada: Chico Fecha fin: 03/07/2013 Avance financiero: 100% Beneficiarios: 1200 Usuarios
Prolongación Línea de refuerzo Soacha.	Objetivos: Mejorar el servicio en el Municipio de Soacha y ofrecer servicio de acueducto a los nuevos desarrollos. Meta física: 39.63% de los 3.49 KM por instalar. Material CCP.
Alcantarillado pluvial barrio rio negro.	Fecha inicio: 18/03/2013 Avance físico: 42 % Comunidad impactada: Barrio Río Negro Beneficiarios: 2000 Usuarios Fecha fin: 18/01/2014 Avance financiero: 29.1%
Prolongación línea carrera 99.	Objetivos: Mejorar el servicio en la localidad de Suba. Meta física: 41% de los 2.74 km a instalar Material CCP.
Sistema red matriz Santo Domingo – Altos de la Estancia.	Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua en la localidad de Ciudad Bolívar. Meta física: 33.89%.
Diseño y Construcción línea Avenida Villavicencio tramo I.	Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua a las localidades de Kennedy y Bosa. Meta física: 6.8% correspondiente a la ejecución de la etapa de diseño.
Diseño y Construcción línea Avenida Villavicencio tramo II.	Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua a las localidades de Kennedy y Bosa. Meta física: 5.0% - Correspondiente a la Etapa de Diseño
Pruebas de Estanqueidad a tanques de Almacenamiento.	Objetivos:1) Evaluar la eficacia del programa de pruebas de estanqueidad a tanques de almacenamiento. 2) Hacer seguimiento al mantenimiento de los tanques que no cumplen con los criterios de aceptación. Logro: En el último trimestre del año se efectuaron 3 pruebas de estanqueidad correspondientes a los tanques de Santa Lucía, Sierra Morena III y Cazuca para un total del año de 37 pruebas cumpliendo ampliamente la meta fijada para el 2013 fijada en 30.
Elaboración de los Estudios y Diseños detallados para la construcción del tanque El Refugio; elaboración del estudio de factibilidad y los diseños detallados para la ampliación del tanque Cazucá y la línea de distribución de 36"; elaboración del estudio de factibilidad y los diseños detallados para la construcción para la construcción del sistema tanque El Vínculo, estación de bombeo, la línea de impulsión y la línea de distribución.	Objetivos: Ampliar el suministro de agua en el municipio de Soacha, como también ampliar el suministro de agua la zona alta de Usme, se tiene un avance técnico de los estudios del 26%.
Estudios y diseños de la fase ii de la investigación sobre los mecanismos de desprendimiento de las películas que se forman al interior de las redes matrices de acueducto de la ciudad de Bogotá.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios y diseños de la fase II de la investigación sobre los mecanismos de desprendimiento de las películas que se forman al interior de las redes matrices de acueducto de la ciudad de Bogotá el cual se ejecutará en el año 2014.
Construcción de las cubiertas de los tanques de almacenamiento Casablanca, El Silencio, San Diego Nuevo, Santa Ana y Suba Nuevo del sistema matriz de acueducto.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios y diseños de Construcción de las cubiertas de los tanques de almacenamiento Casablanca, El Silencio, San Diego Nuevo, Santa Ana y Suba Nuevo del sistema matriz de acueducto, los cuales se ejecutarán en el año 2014.

Construcción de la optimización del sistema Volador - Quiba - Alpes II.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de las obras para la optimización del sistema Volador - Quiba - Alpes II, las obras se ejecutarán entre los años 2014 y 2015.
Consultoría para la actualización, estudios de rehabilitación sistema red matriz.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de la actualización de los Estudios y diseños de estudios de rehabilitación sistema red matriz de acueducto, los cuales se ejecutarán entre los años 2014 y 2015.
Obras de : 1) Estabilización talud vía de acceso tanque El Chico; 2) Rehabilitación del talud del tanque Sierra Morena I; 3) Estabilización geotécnica del tanque.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de las obras de : 1) Estabilización talud via de acceso tanque El Chico; 2) Rehabilitación del talud del tanque Sierra Morena I; 3) Estabilización geotécnica del tanque, las obras se ejecutarán en el año 2014.
Elaboración de un estudio estratégico sobre el tramo 3 de la línea Tibitoc-Casablanca de 78", en armonía con el proyecto de Transmilenio de la Avenida Boyacá.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios: Elaboración de un estudio estratégico sobre el tramo 3 de la línea Tibitoc- Casablanca de 78", en armonía con el proyecto de Transmilenio de la Avenida Boyacá, los estudios se realizarán en el primer semestre del año 2014.
Diseños detallados para construcción de las líneas matrices denominadas Avenida Las Villas Tramo I, Avenida Las Villas Tramo II y Avenida Las Villas Tramo III.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios y Diseños detallados para construcción de las líneas matrices denominadas Avenida Las Villas Tramo I, Avenida Las Villas Tramo II y Avenida Las Villas Tramo III, los diseños se realizarán en el año 2014. Con este proyecto se ampliará el suministro de agua a la localidad de Suba.
Estudios y diseños detallados para la optimización hidráulica, mecánica, estabilización geotécnica y refuerzo sísmico del sistema red matriz Ciudadela Sucre.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios y Diseños detallados para la optimización hidráulica, mecánica, estabilización geotécnica y refuerzo sísmico del sistema red matriz Ciudadela Sucre, los diseños se realizarán en el año 2014. Con este proyecto se optimizará el suministro de agua para la zona alta del municipio de Soacha.
Diseños detallados para construcción de las líneas matrices denominadas Línea Alsacia occidental diámetro 16 y línea Avenida Tintal norte diámetro 24.	Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios y Diseños detallados para construcción de las líneas matrices denominadas Línea Alsacia occidental diámetro 16 y línea Avenida Tintal norte diámetro 24 los diseños se realizarán en el año 2014. Con este proyecto se ampliará el suministro de agua para la zona occidental de la localidad de Kennedy.

Tabla 27

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

DISMINUIR LAS PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

En desarrollo de las actividades operativas correctivas ha venido con tendencia al cumplimiento total de las metas establecidas, mejorando ostensiblemente los tiempos de atención en los procesos de reparación de daños mayores y menores a 3" y reposición de acometidas que están directamente ligados a la recuperación de las pérdidas de agua.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

En las actividades preventivas se ha realizado trabajos de alta relevancia, como es el mantenimiento y calibración de las estaciones reductoras de presión, la revisión de divisorias y la investigación sistemática de fugas, que son de alto impacto en el control de pérdidas, cuyo resultado integrado al incremento de la facturación haya mejorado el IANC.

DEFRAUDACION FLUIDOS

El proceso de defraudación de fluidos está enfocado en Identificar, controlar y reducir la pérdida de agua no contabilizada en cada uno de los sectores hidráulicos que comprenden las cinco zonas que rodean a Bogotá y Gachancipa, mediante actividades que están orientadas a la detección de usuarios clandestinos, fraudulentos, y a la identificación de deficiencias en la medición, buscando medir y facturar el consumo real incrementando en consecuencia los ingresos de la Empresa.

Persigue el sostenimiento ambiental, social, el control de fraudes y la legalización de las conexiones ilegales mediante la ejecución de las tres fases que conforman el proceso de defraudación de fluidos (Operativo, Analítico, Jurídico), haciendo que cada usuario se le otorgue un uso adecuado a su consumo, y que forme parte de ese servicio, generando conciencia ambiental en el cuidado del recurso hídrico, mejorando la calidad de vida, garantizando la disponibilidad del recurso y una mayor cobertura del servicio.

Las principales estadísticas de este proceso en lo relacionado a los Acuerdos de pago a diciembre del 2013, aparecen en el siguiente cuadro:

ANOMALIA	Metros Cúbicos	Total Liquidado Mill \$
By pass	1.337	\$ 7.382
Cargos fijos pendientes por facturar	0	\$ 24.892
Conexión clandestina	2.313	\$ 10.897
Consumo sin facturar	7.775	\$ 44.058
Medidor manipulado	47.973	\$ 278.823
Reconexión no autorizada	56.454	\$ 260.514
Servicio directo	5.868	\$ 23.267
Servicio no autorizado	1.654	\$ 10.739
TOTAL GENERAL	123.374	\$ 660.572

Tabla 28

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

REDUCIR LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

NUESTRO SISTEMA DE ABASTECIMIENTO



La Empresa cuenta con el siguiente sistema de abastecimiento que nos permite brindar el servicio a la ciudad de Bogotá y sus municipios aledaños:

- Abastecimiento Norte: conformado por el Sistema Chingaza - Wiesner, principalmente por la siguiente infraestructura: Embalse de Chuza, Embalse de San Rafael, Túneles del sistema Chingaza, Sistema Río Blanco, estación de Bombeo de San Rafael y la planta de Tratamiento Francisco Wiesner. En la actualidad desde dicho sistema se abastece de manera aproximada, el 66,5% de la población de Bogotá y de los municipios vecinos a los cuales la Empresa suministra el agua potable en bloque.
- Abastecimiento Sur: Sistema Tunjuelo, conformado principalmente por la siguiente infraestructura: Embalses de Chisacá y La Regadera, Línea Regadera - Dorado Vitelma, Línea Decantadores Vitelma, Plantas El Dorado y Yomasa, en operación continua, Plantas La Laguna Y Vitelma, en operación intermitente y Planta de San Diego la cual se encuentra fuera de servicio. En la actualidad, desde dicha división se abastece de manera aproximada, el 2,5% de la población de Bogotá y de los municipios vecinos a los cuales la Empresa suministra el agua potable en bloque.
- Sistema Tibitoc: Sistema Río Bogotá, conformado principalmente por la siguiente infraestructura: Dársena de Presedimentación, Embalse Bajo Teusacá, Estaciones de Bombeo No. 1 y 2, Estación de Bombeo Bajo Teusacá, Estación de Rebombeo y la planta de tratamiento de Tibitoc. Dicho sistema abastece de manera aproximada, el 31% de la población de Bogotá y de los municipios vecinos a los cuales la Empresa suministra el agua potable en bloque.
- Mejorar la productividad y la calidad del agua tratada de las plantas de tratamiento.

En el proceso de potabilización, la EAB realizó una inversión para el suministro e instalación de 16 turbidímetros nuevos para cada una de las divisiones norte y sur de abastecimiento, esto a través de los contratos 2-10-25300-0978-2012 y 2-10-25300-0979-2012 por valores de \$ 188'838.720 y \$ 193'989.120 respectivamente, esto con el fin de lograr obtener la información de turbiedad exacta y en tiempo real en cada uno de los filtros mejorando el control del proceso de tratamiento.

EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LOS MUNICIPIOS VECINOS

La EAB ESP realizó los diagnósticos de los sistemas de acueducto, alcantarillado de los municipios vecinos a la ciudad de Bogotá, a los cuales les suministra agua potable. Estos diagnósticos se realizaron en dos fases: La Fase I que inició en enero de 2013 y finalizó en mayo del 2013. La Fase 2 inició a finales de agosto de 2013 y terminó en el mes de diciembre de 2013.

Durante la Fase I se realizaron los diagnósticos de acueducto, alcantarillado de los municipios de Chía, Cajicá, Mosquera y Sopó, con base en información secundaria. Los productos correspondientes a este trabajo fueron entregados a las Gerencias de Planeamiento y Control, Financiera, y Servicio al Cliente.

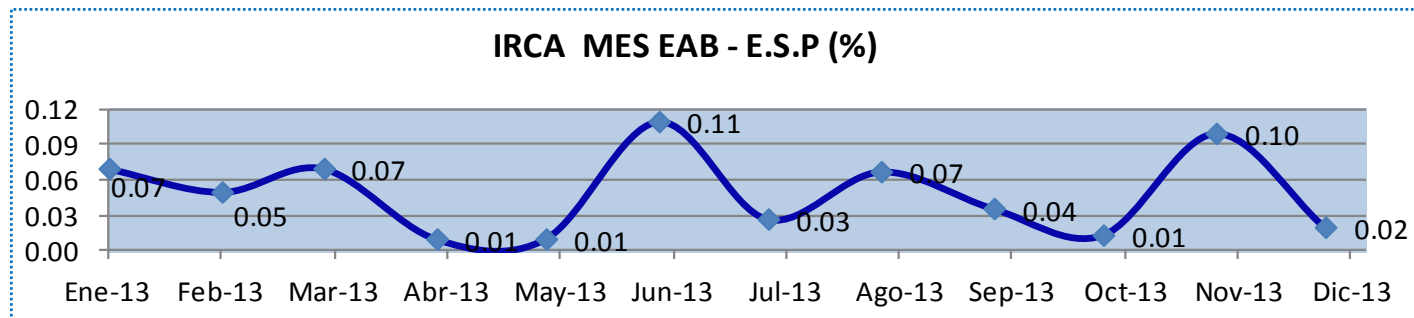
Durante la Fase 2 se realizaron los diagnósticos de acueducto, alcantarillado de los Municipios de Funza, Madrid, La Calera, Tocancipá y Gachancipá.

Adicionalmente se realizaron los estudios de factibilidad para la ampliación del sistema red matriz acueducto de los Municipios del Occidente, específicamente para los municipios de Funza, Mosquera y Madrid.

ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO -IRCA

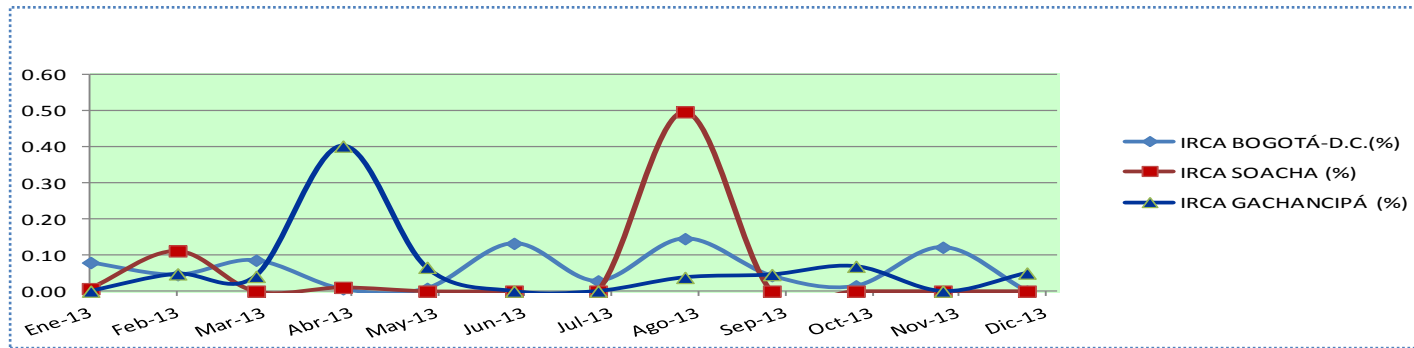
- ✓ La Secretaria de Salud de Soacha emitió la Certificación Sanitaria Calidad del Agua para Consumo Humano constancia que la empresa suministró agua Sin Riesgo a la población de Soacha en el año 2012.
- ✓ La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá emitió Certificación Sanitaria Calidad del Agua para Consumo Humano expedida por para el año 2012 según la cual se obtuvo Concepto Favorable.

A continuación se presenta la gráfica con el comportamiento de los IRCAs mensuales obtenidos para la EAB- E.S.P., durante el 2013, los cuales han presentado valores muy cercanos al 0%, manteniendo siempre el Nivel Sin Riesgo – Agua Apta para Consumo Humano.



Gráfica 4
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

A continuación se muestra los IRCA's de los municipios a los cuales les prestamos el servicio de acueducto:



Gráfica 5
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Se implantaron las siguientes técnicas que evalúan parámetros adicionales a los establecidos por la norma:

- Técnica para determinar la toxicidad de los lixiviados.
- Técnica para determinar sustancias químicas tóxicas.
- Técnica para identificar molecularmente un organismo.

Construcción de dos sistemas para el control de derrames del manejo de los insumos químicos utilizados en el tratamiento de Agua Potable y optimización del tratamiento de las aguas residuales de la Planta Francisco Wiesner			
Descripción/Objetivo	Mejorar el funcionamiento de las lagunas de lodos, sedimentando algunas zonas de las lagunas, y en las edificaciones de sulfatos y cal, tener un mecanismo para controlar un posible derrame ocasionado por circunstancias no previstas en las instalaciones de la planta. El proyecto está conformado por dos partes: 1. Sistemas para el control de derrames del manejo de los insumos químicos. 2. Optimización de las lagunas de lodos.		
Resultados	En las instalaciones de sulfatos y cal se modernizó el sistema hidráulico logrando básicamente dos aspectos a destacar: uno, que ya contamos con un sistema de control de derrame compuesto por una submuración, que nos garantiza el acumulamiento y manejo del posible derrame, unas cámaras de achique que nos controlan la salida de químicos, y una segunda la adecuación total del sistema hidráulico, electrónico y eléctrico que nos garantiza un funcionamiento óptimo y un mantenimiento mucho mejor al sistema operativo de esta zona de la planta.		
Datos Relevantes	Fecha de inicio: 23/04/2012	Fecha Fin: 10/10/2013	Inversión: \$ 1'080 millones

Tabla 29
Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

APROVECHAMIENTO DE AGUA SUBTERRÁNEA COMO FUENTE ALTERNATIVA DE ABASTECIMIENTO EN CASO DE EMERGENCIA EN BOGOTÁ



El plan maestro de abastecimiento contempla el uso del agua subterránea como fuente alternativa de abastecimiento de agua en caso de emergencia, partiendo de que los estudios de aguas subterráneas en el Distrito Capital se iniciaron buscando fuentes complementarias que permitieran atender necesidades puntuales del sistema de abastecimiento, reducir la vulnerabilidad del sistema actual basado en fuentes superficiales, y solucionar problemas de abastecimiento de las zonas mas alejadas o faltantes temporales en el sistema general.

A continuación se detalla la distribución por localidad la distribución de los pozos de agua subterránea:

Localidad	Cantidad
Usaquen	14
Tunjuelo	4
Bosa	6
Kennedy	8
Fontibón	14
Engativa	9
Suba	28
Barrios Unidos	1
Eusaquillo	4
Martires	2
Antonio Nariño	1
Puente Aranda	9
Ciudad Bolivar	5

Tabla 30
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

PLANTA DE POTABILIZACIÓN MÓVIL

La Empresa cuenta con la planta móvil que tiene capacidad de 10 litros por segundo. Esta planta fue diseñada específicamente para tratar aguas procedentes de pozos de agua subterránea, y distribución mediante carros tanques u otro medio.

La EAB como parte de la gestión logística (plan de contingencia de abastecimiento de agua) inició el proceso con el fin de viabilizar la adquisición de otra planta móvil de tratamiento de agua.

Dentro de la política de responsabilidad social empresarial, se trasladó la planta móvil para suministro de agua potable de emergencia a la ciudad de Yopal – Casanare desde el 17 de Marzo de 2013, para mitigar en parte el grave problema de abastecimiento de agua potable que afronta esa población del país.



CONSTRUCCION DE LAS OBRAS DE ESTABILIZACION GEOTECNICA Y REHABILITACIÓN DE LAS LINEAS REGADERA - DORADO - VITELMA, SECTOR EMBALSE LA REGADERA - NODO B Y REGADERA - LA LAGUNA Y ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS - FASE II	
Descripción/Objetivo	Construcción de las obras de estabilización geotécnica y rehabilitación de las líneas Regadera - Dorado - Vitelma, sector Embalse La Regadera – nodo B y La Regadera – La Laguna y otras actividades complementarias en la Fase II.
Resultados	Garantizando el suministro continuo del agua cruda para cada una de las plantas se sometieron a mantenimiento las tuberías y estabilización de los terrenos alrededor de ellas. Se cambió por tubería flexible en polietileno en algunos tramos donde hay fallas geotécnicas, se instalaron nuevas válvulas ventosas y purgas. Obras geotécnicas específicamente en el Sitio El Destino, mientras que en los sitios Paquilla y Pesebrera, no se ha iniciado una intervención física de los mismos. Las obras ejecutadas en el sitio El Destino están encaminadas al control del nivel freático presente en dicha zona, por medio de la constitución de cuatro tipos drenajes. Para la estabilización geotécnica de dicha zona, el contratista ha construido 20 terrazas.
Datos Relevantes	Fecha de inicio: 17/07/2013 Fecha de terminación: 16/01/2014 Valor: \$ 2.227'159.237

Tabla 31


Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro


Proyectos en el sistema de distribución:


- Construcción de variante a la línea matriz de acueducto san Diego - Vitelma de 24".
- Estudios de factibilidad para la ampliación del sistema red matriz acueducto Suba - Municipios del Occidente porcentaje de ejecución del 100%.
- Prolongación línea de refuerzo Socha, mejorar el servicio del municipio y dar agua potable a nuevas urbanizaciones, porcentaje de ejecución 13.6%.
- Prolongación línea carrera 99, mejorar el servicio en la localidad de suba, porcentaje de ejecución 28.2%.
- Sistema matriz Santo Domingo – Altos de la Estancia, mejorar el servicio en la localidad de Ciudad Bolívar, porcentaje de ejecución 10.2%.
- Diseño y construcción línea avenida Villavicencio tramo I, mejorar el servicio de la localidad de Bosa, porcentaje de ejecución 6.8 %.
- Diseño y construcción línea avenida Villavicencio tramo II, mejorar el servicio de la localidad de Bosa, porcentaje de ejecución 4.8 %.
- Se efectuó 109 lavados de tanques entre ellos: Casablanca, Castillo Nuevo, El Paso, Bosque Medina, Bosque de Pinos, Silencio, Alpes 2, Recupsmverdo Sur, Sucre Medio. Dorado II. Alpes I, Paraíso I y III, Unicerros, Usaquén Nuevo, San Diego Nuevo y Viejo, Castillo Antiguo, carcamo Sucre, Sucre Medio, Sucre Alto y otros.
- Se efectuaron intervenciones en infraestructura red matriz por daños preventivos y correctivos: Calle 72 por carrera 84, Línea La Caro, Chia, Parque Nacional y Casablanca, Calle 65 sur con carrera 1C: Este y Calle 41 Sur por Carrera 14: Av. Suba por Calle 115: sello de juntas. Av. 60 por Cille 67, Vía acceso Alpes y Bosque de Pinos: conformación vía acceso; Tanque Nuevo de Suba: Losas talud.

- ✓ La continuidad ha estado en un promedio de 99,84 %.
- ✓ Se ha prestado el servicio de acueducto con una presión promedio de 41.6 mca en la ciudad y de 56.09 mca en los municipios.

PRINCIPALES PROYECTOS

NOMBRE	Descripción	EJECUCIÓN
Rehabilitación Tubería Tibitoc-Casablanca 72”.	Con este proyecto se busca rehabilitar 5.5 km. de tubería entre la planta de tratamiento Tibitoc y el sitio denominado Los Clubes, conocido como tramo no. 1 mediante el encamisado con tubería de acero de 72”.	

NOMBRE	VALOR	EJECUCIÓN
Optimización del funcionamiento de los sistemas de drenaje y aguas lluvias y sanitarias en el interceptor San Francisco izquierdo. Incluye la optimización de 0.95 km de interceptor.	\$ 4.050 millones	41,2 % 

NOMBRE	VALOR	EJECUCIÓN
Diseños detallados de las obras necesarias para la construcción del interceptor de alcantarillado sanitario zona franca.	\$ 825 millones	100% 

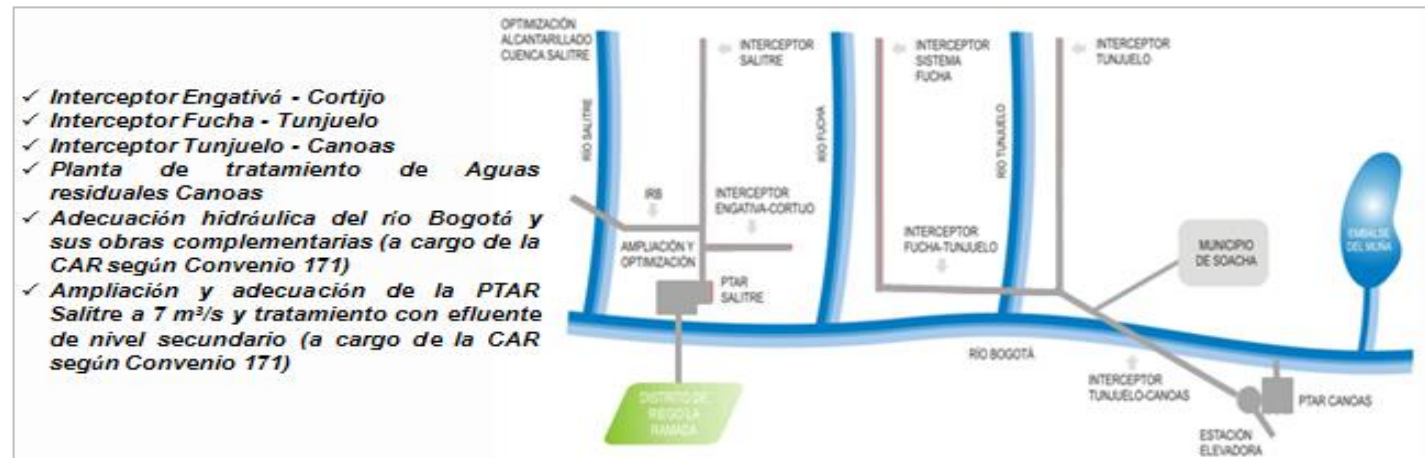
Otros proyectos realizados:

- Expansión de los interceptores de aguas residuales del sistema de alcantarillado sanitario.
- Expansión de los colectores de aguas lluvias del sistema de alcantarillado pluvial.
- Terminación obras Interceptor Tunjuelo Canoas.
- Construcción y optimización de las principales estructuras de vertimiento de la Red Troncal de Bogotá.
- Construcción canal aguas mínimas canal Salitre Fase I.
- Construcción del trasvase del interceptor Tibabuyes al interceptor Rio Bogotá IRB- Torca Salitre.

PROGRAMA SANEAMIENTO DEL RÍO BOGOTÁ

Mediante los Decretos 043 de 2004 y 626 de 2007, la EAB y otras entidades del Distrito lideran el Programa de Saneamiento del Río Bogotá. En la actualidad el equipo Técnico del Programa de Saneamiento del Río Bogotá tiene a su cargo el desarrollo de los estudios, actividades y proyectos enmarcados dentro del Pacto de Cumplimiento de la Acción Popular 01-479, el Convenio 171 de 2007 entre el Distrito Capital y la CAR y los demás acuerdos interinstitucionales adquiridos con los organismos de control y las entidades Distritales, Departamentales y Nacionales, para el apropiado desarrollo del citado Programa.

Este esquema de obras busca obtener una calidad del río compatible con el uso inicialmente agrícola (teniendo en cuenta procesos de desinfección para eliminar patógenos y de esta forma dejar el agua del efluente de las PTAR en condiciones de reúso), y brinda las bases suficientes para seguir avanzando hasta alcanzar el uso a nivel de recuperación ecológica en el río.



Gráfica 6
Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

- **Convenio investigación y desarrollo 9-07-26100-0763-2010**

Entre la EAB y la Pontificia Universidad Javeriana tiene por objeto estudiar de la tratabilidad del agua residual afluente a la futura planta de tratamiento de aguas residuales Canoas (tratamiento secundario y Primario Químicamente Asistido) en plantas piloto con el sistema de lodos activados. En el desarrollo de dicho convenio se realizó el diseño y construcción de plantas piloto de tratamiento de aguas residuales para estudiar la tratabilidad de las aguas residuales, con los cuales se pretendía: conocer la transferencia real de oxígeno en sistemas piloto de lodos activados, conocer la influencia de las lluvias en los sistemas piloto, e identificar y definir los requerimientos técnicos de referencia a contemplarse en la ingeniería básica y de detalle de la futura PTAR Canoas.

La operación de estos sistemas piloto estuvo al frente de la Universidad desde el mes de Diciembre del año 2012 hasta el mes de Agosto del año 2013, durante este periodo de operación se recolectaron registros de calidad del agua (dentro de las plantas) en continuo (mediante controladores), de registro

manual a cargo de los operarios a partir de lecturas de las pantallas existentes en los equipos empleados y los resultados de los análisis de laboratorio realizados para la EAB. Mediante estos se pudo evaluar la eficiencia de estos sistemas, donde se obtuvieron remociones superiores al 75% para parámetros como la DBO5, SST, DQO y PT, así mismo se lograron definir aspectos importantes para el desarrollo de etapa de diseño para cada unas de las fases del proyecto PTAR Canoas.

Otro de los resultados obtenidos en la ejecución de este convenio, es la implementación, calibración y validación de un modelo procesos biológicos en tratamiento de agua residual, el cual integra modelos de lodos activados y modelos de digestión anaerobia ASDM (Activated Sludge/Anaerobic Digestion) mediante el cual se pretende obtener los parámetros de diseño y operación fundamentales para el funcionamiento de este sistema.

Estudio de la tratabilidad del agua residual afluyente a las futuras plantas de tratamiento Salitre y Canoas (tratamiento secundario) de la ciudad de Bogotá en plantas piloto con el sistema de lodos activados. Convenio liquidado el 25 de noviembre de 2013. Este convenio permitió hacer un estudio sobre la tratabilidad de aguas residuales representativas de la cuenca aferente a la futura PTAR Canoas, mediante la operación de una planta piloto a escala, para experimentar con diferentes configuraciones del sistema de tratamiento por lodos activados. Estos resultados son insumo para el diseño a nivel de detalle de la PTAR Canoas, que se realiza actualmente.

- Plan de gestión de lodos de alcantarillado (sanitario y pluvial) y lodos derivados del tratamiento de las aguas residuales de la Ciudad de Bogotá. Participación de la mesa de planificación para el plan de gestión de lodos de alcantarillado (sanitario y pluvial) y lodos derivados del tratamiento de las aguas residuales Bogotá, dicha mesa nace como respuesta a la actual problemática que afronta la EAB para la gestión del gran volumen este tipo de material que se genera en la ciudad, (aproximadamente 200 ton/día) y a las dificultades para la disposición del mismo. Partiendo de lo anterior, el objetivo fundamental de esta mesa es plantear la base para el plan de gestión de lodos que deberá adelantar internamente la EAB durante los próximos años en materia técnico, económica, investigativa entre otros.

Uno de los resultados obtenidos en esta mesa es el Plan de Gestión de Lodos para Bogotá, en el cual quedaron plasmadas las actividades a realizar (Planes, Programas investigaciones, adecuación de infra estructura etc) durante los próximos 10 años, con el objetivo fundamental de realizar un manejo ambientalmente seguro de los lodos, biosólidos y escombros generados en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado en el Distrito Capital, mediante la implementación de medidas orientadas a la protección de la salud y el ambiente.

- Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Canoas
PTAR Canoas recibirá las aguas residuales de las cuencas Fucha, Tunjuelo, Tintal y del Municipio de Soacha, transportadas por los interceptores Fucha-Tunjuelo, Tunjuelo-Canoas y elevadas por la Estación de bombeo de Canoas, lo cual representa el 70% de las aguas residuales producidas por la ciudad. El proyecto pretende mediante dos etapas de construcción alcanzar una planta de tratamiento secundario con remociones de contaminación superiores al 80%, y posteriormente entregar el agua tratada al río Bogotá.

A la fecha se han obtenido la Recopilación y análisis de la información, estamos en procesos de Trabajos Preliminares de Campo” y del “Diseño Conceptual”. Se estima que los diseños detallados en fase I sean entregados en el segundo semestre del año 2015, el proceso de adjudicación de las obras se iniciará una vez se cuente con el cierre financiero del proyecto y los diseños a nivel de detalle para la Fase I.

- Convenio 171

En el año 2007, se suscribió el convenio interadministrativo 171 entre el Distrito Capital, a través de la EAB y la SDA, y la CAR, con el objeto de aunar esfuerzos para contribuir al logro del Saneamiento Ambiental del Río Bogotá. A continuación se presentan los proyectos que se encuentran en ejecución en el marco de este convenio:

- a. Plan integral de Agua de la Sabana (Modelo Dinámico de cantidad y Calidad del agua del Río Bogotá) Ampliación y optimización de la PTAR Salitre.

- Licencia ambiental proyecto descontaminación río Bogotá

Se ha cumplido con las visitas mensuales a la PTAR Salitre en el marco del seguimiento a la Licencia Ambiental del Proyecto de descontaminación Río Bogotá y al Plan de Manejo Ambiental de la planta.

De acuerdo con los requerimientos del Auto No 260 del 15 de febrero de 2012 se incluyó en el ICA No 10 el Plan de Gestión Social actualizado, revisado y aprobado por la CAR, el Banco Mundial y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP.

Plan de Mejoramiento Ambiental La Magdalena: tiene como objetivo realizar el aprovechamiento del biosólido - proveniente de la PTAR Salitre - en mezcla con suelo para la cobertura final del predio La Magdalena. A la fecha se realizó la actualización de la línea base y se formularon las fichas de manejo ambiental del PMA del Predio, para posteriormente ser remitido al Ministerio del Medio Ambiente y a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca - CAR para su aprobación.

Con el seguimiento y control al cumplimiento de las actividades del PMA, se contribuye en primera instancia a garantizar que el manejo ambiental y social de la PTAR y su área de influencia, se haga en beneficio de las comunidades asentadas alrededor de la misma y que la Empresa le cumpla a la autoridad ambiental de manera oportuna y con calidad técnica. Por supuesto, esto contribuye al mejoramiento de la calidad del recurso hídrico en el Distrito y al saneamiento del Río Bogotá.

- Programa de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV (PSMV - SDA, PSMV CAR – BOGOTÁ, PSMV CAR –SOACHA)

Con la ejecución de este programa se quiere lograr un mejoramiento de la calidad del recurso hídrico en beneficio de las comunidades del entorno de las cuencas Torca, Salitre, Fucha, Tunjuelo y Río Bogotá y de igual manera en beneficio del funcionamiento del sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad. A continuación se detalla el estado de los PSMV que maneja la EAB:

- PSMV BOGOTÁ SDA

Estructuración y sensibilización del documento de modificación del PSMV. La propuesta de modificación del PSMV se presentó al Comité Industrial para su aprobación y remisión a la SDA.

- PSMV BOGOTÁ CAR

Se solicitó a la Autoridad Ambiental información del estado del trámite de aprobación del PSMV presentado. La CAR informó que el acto administrativo que lo acoge está revisión en el área jurídica.



- PSMV Soacha CAR

La CAR, mediante Resolución 1214 de 2013, dio aprobación al PSMV presentado por la Empresa. En el marco de este trámite se efectuó pago del servicio de evaluación.

Conexiones erradas: se revisó el sistema de información de la Empresa y se realizaron visitas a las construcciones de la zona I con el fin de realizar inspección al sistema de alcantarillado y evidenciar las conexiones erradas que se puedan encontrar.

Programa de efluentes industriales – PEI, en el marco de la implementación de este programa se ha realizado:

- Revisión de la información del programa piloto de efluentes efectuado en usuarios del sector industrial de Montevideo.
- Visitas de retroalimentación a 12 empresas incluidas en el piloto. Se efectuó la sensibilización de los resultados encontrados en la inspección inicial e informó acerca de la normatividad aplicable, incluido el contrato de condiciones uniformes.
- Gestión con la cadena de restaurantes El Corral para implementar el Programa de Efluentes.
- Acompañamiento a una visita, con la SDA y la Zona 3, al Almacén Jumbo de Hayuelos para informar y buscar se mejoren las condiciones del vertimiento al sistema de alcantarillado de este establecimiento, dada la problemática que está generando.
- Programa interno de manejo de vertimientos, en el marco de la implementación de este programa hemos realizado:
 - Se revisó el Plan de Contingencia y Mapas de Riesgos de los vertimientos de las sedes
 - Se realizó visita a un nuevo sistema de tratamiento de aguas residuales en el municipio de Sesquilé.
 - Se realizó visita a la CAR oficina Bogotá-Calera, con el fin de hacer seguimiento al trámite del permiso de vertimientos de la planta de tratamiento de agua potable El Dorado (PTAP), solicitando el informe de la visita realizada en noviembre de 2012.
 - Se solicitó el monitoreo a los sistemas de tratamiento de aguas residuales de la PTAP El Dorado, el cual se acompañó el 23 de agosto de 2013.

ACCIONES DE PREPARACIÓN DISTRITAL PARA LAS TEMPORADAS INVERNALES

Además de las labores de coordinación propias del Sistema Distrital de Atención de Emergencias, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, acompañó la mesa de trabajo regional en la que participan la Corporación Autónoma Regional CAR, la Dirección de FOPAE y la Secretaría de Gobierno Distrital, cuya primera decisión fue activar un plan preventivo articulado con las actuaciones regionales sobre el río, así:

Acciones sobre las Riberas del Río Bogotá: reforzamiento y realce de puntos vulnerables del jarillón izquierdo del Río Bogotá.
Adquisición bombes de respaldo para las estaciones elevadoras.
Instalación de compuertas en las canaletas de descarga: se han instalado en las estaciones de Gibraltar, Fontibón, Rivera, Navarra y La Isla.
Instalación de cuarenta y cuatro (44) compuertas antirreflujo en los canales aferentes al canal Cundinamarca y de quince (15) compuertas antirreflujo en la localidad de Fontibón.
La Empresa se encuentra instalando bombes de respaldo de gran caudal en el humedal Jaboque y la PTAR Salitre, con el fin de proteger a la ciudad en caso de aumento en el nivel del río Bogotá.

ZONA	LONGITUD INTERVENIDA (m)
1	83
2	3.118
3	575
5	2.568
Total	6.344

Tabla 32

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO

Para la atención de la ciudad debido a las temporadas de lluvias, se realizan actividades preventivas que incluyen la limpieza y mantenimiento del sistema de drenaje. Estas labores preventivas, cuentan con contratos de apoyo que contemplan actividades como poda, deshierbe, despaste, extracción y transporte de sólidos y en algunos casos dragados, la inversión total fue de 11.620 millones de pesos, designados a la limpieza y mantenimiento de Canales, quebradas, boxcoulvert, desarenadores, sumideros, redes locales y demás estructuras del sistema de alcantarillado (no incluye contratos de interventorías). La Empresa ha planificado inversiones en diferentes puntos críticos en quebradas que han sido priorizados en el Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana. En cada uno estos puntos se han destinado aproximadamente \$67.370 millones discriminados, así:



RESUMEN INVERSIONES PUNTOS CRÍTICOS PRIORIZADOS PDDBH

TIPO DE INTERVENCIÓN	VALOR Mill (\$)
Construcción de estructuras hidráulicas	807
Estabilización de puntos críticos en fuentes hídricas	5.553
Rehabilitación de redes conexas a cuerpos de agua	61.016
TOTAL INVERSIÓN	67.376

Tabla 33

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Nota: las actividades realizadas hasta la fecha son: (1) Formulación del Proyecto, (2) Elaboración de Términos de Referencia, (3) Consecución de recursos Financieros y (4) Inicio del Proceso Contractual.

A continuación se muestra el presupuesto disponible para contratar las diferentes actividades de mantenimiento:

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO MILL \$
Canales, quebradas y vallados	9.348
Grandes canales y dragados	9.199
Mantenimiento Estructuras hidráulicas	4.368
Limpieza de sumideros	4.319
VALOR TOTAL	27.234

Tabla 34

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN PUNTOS PRIORIZADOS DE QUEBRADAS

LOCALIDAD	Longitud intervenida (m)	Poda Pasto (m2)	Despaste (m)	Deshierbe (m2)	Dragado (m2)	Extracción Manual (m3)	Extracción Mecánica (m3)	Transporte (m3)
Ciudad Bolívar	14.886	105.129		2.487		4.329	5.846	8.727
San Cristóbal	10.736	69.142		3.320		1.911	15.103	16.877
Tunjuelito	4.799	53.743	13.158	42	5.094	263	0	4.155
Usme	10.788	90.893		1.056		3.233	632	2.578
Total	41.209	318.907	13.158	6.904	5.094	9.736	21.581	32.337

Tabla 35

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

MANTENIMIENTO CANAL SAN FRANCISCO SECTOR CARRERA 80ª ENTRE CALLE 22 Y 16C.

Se realizaron trabajo con el siguiente equipo. 5 Volquetas doble Troque de 15 M3, 5 Volquetas sencillas de 7 M3, 3 Cargadores, 1 Mini cargador, 1 Retroexcavadoras, 2 Motobombas de 8” y 1 Motobomba de 10”.

Cantidad de sedimento transportado: En 1.3 kms de canal se transportaron 17.100 m3.

ANTES

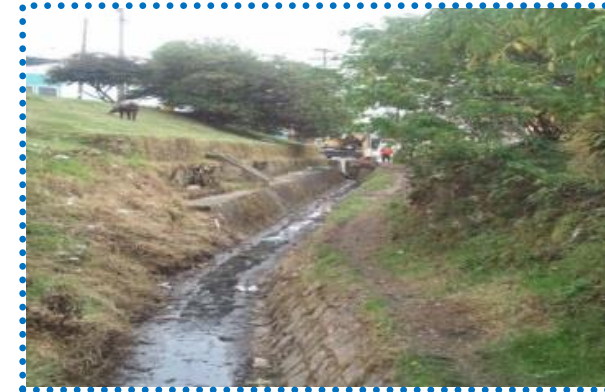


DESPUES



LIMPIEZA CANAL LOS LACHES LOCALIDAD DE SANTA FE

En la Zona 3 se realiza proceso de limpieza y mantenimiento de sus canales y quebradas adelantando trabajos en el canal los Laches desde el mes de Septiembre a la fecha, realizando poda, retiro de material, todo este procedimiento es manualmente por la ubicación del sitio, este no permite la entrada de vehículos grandes, se trabaja con herramienta como: carretillas, machetas, y el apoyo de volqueta y una retroexcavadora en los tramos que se pueda utilizar, como se evidencia en las siguientes fotos:



PUNTOS CRÍTICOS DE INUNDACIÓN

A continuación se detalla los 11 puntos críticos identificados por periodo de lluvias:

ELEMENTO DEL PLAN	NOMBRE	LOCALIZACIÓN PUNTOS CRÍTICOS	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	LOCALIDAD
RIO BOGOTÁ	KASANDRA	Kr 135 x Dg 15	Ingreso del Río Bogotá al pozo séptico del barrio. Devolución de aguas residuales de los predios en zona de ronda.	Fontibón
RIO FUCHA	Canal Hayuelos	CI 22 D X TV 93	Remanso de las aguas en la descarga al Canal central de Fontibón. Posibles Inundaciones Sector de Hayuelos	Hayuelos
INUNDACIONES	Av. Ciudad Cali	Av. Ciudad de Cali entre la CI 22A a la CI 13	Inundación vial por presencia de basuras y nivel máximo del Río Fucha	Fontibón
	Av. Calle 26	Av. Calle 26 entre Carreras 3 y Caracas	Inundación vial por presencia de basuras	Hayuelos
	Montevideo	Carrera 68 a Av. Boyacá entre Río Fucha al Canal San Francisco	Inundación por devolución del sistema pluvial y sanitario con descarga al Río Fucha y al Interceptor Derecho.	Fontibón
	Sector la Y Fontibón	Calle 17 con Carrera 90	Inundación vial por presencia de basuras y nivel máximo del Canal Central de Fontibón	Fontibón
	Tarento y Valparaíso	Carrera 96 a 96 B entre Calle 17 y Calle 20	Inundación vial por nivel máximo del Río Fucha	Fontibón
	Centro de Control EAB	Margen derecha Canal San Francisco con Calle 19 Centro de Control	Inundación vial por nivel máximo del Río Fucha	Fontibón
RIO SAN FRANCISCO	Canal San Francisco	Av. Férrea a Calle 13 con Carrera 83	Remanso de las aguas en la descarga al Canal Fucha, posibles inundaciones sector Hayuelos Oriental y Modelía	Hayuelos y Modelía
	CANAL EJIDO - C.R. SCALA	Carrera 52 entre la Línea Férrea y el Canal San Francisco	Remanso de las aguas en la descarga al Canal San Francisco. Posibles Inundaciones sector del Conjunto Residencial Scala	Puente Aranda
ESTACIONES DE BOMBEO	FONTIBÓN	Kr 94 x Río Fucha	Inundación de la estación elevadora por devolución de las aguas del río Fucha por la canaleta de salida.	Fontibón

Tabla 36
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

CAMPAÑAS PEDAGÓGICAS

La EAB – ESP promueve campañas pedagógicas dirigidas a la ciudadanía para que no arroje basuras, escombros, y todo tipo de elementos en los canales de aguas lluvias.

En el siguiente cuadro, se relacionan, las campañas realizadas en los canales intervenidos por la Empresa en el período 2012 – 2013, en total se han realizado aproximadamente 400 campañas desde el 2012 en aproximadamente 60 quebradas.

GESTIÓN PREDIAL

Gestión Social Predial: Componente Social y Económico

Reasentamiento de familias:

- Familias a reasentar enero 2013: 152
- Familias reasentadas enero a diciembre de 2013: 29
- Familias pendientes por reasentar: 123

CAMPAÑAS PEDAGÓGICAS 2012-2013, CANALES DE AGUAS LLUVIAS

ZONA	CUERPO DE AGUA	CAMPAÑAS
Zona 1	Canal Callejas, Canal Cordoba, Canal Rionegro, Canal San Antonio, Canal Tibabuyes, Canal Torca, Humedal Juan Amarillo, Quebrada Salitrosa	29
Zona 2	Canal Ángeles, Canal Bolivia, Canal Bonanza, Canal Boyacá, Canal Carmelo, Canal Cataluña, Canal Cortijo, Canal Esmeralda, Canal Jaboque, Canal Limitante Norte, Canal Marantá, Canal Río Arzobispo, Canal Rio Nuevo, Canal Virrey, Quebrada Olivos ,Quebrada Pardo Rubio	286
Zona 3	Canal Albina, Canal Comuneros, Canal Fucha , Canal Laches, Humedal Capellanía, Canal San Francisco, Quebrada Las Lajas, Quebrada Chorrerón, Quebrada Padre De Jesús, Quebrada San Bruno, Quebrada San Dionisio, Quebrada Manzanares, Río Seco	20
Zona 4	Canal La Muralla, Quebrada Limas, Quebrada Bolonia, Quebrada Chorro Silverio, Quebrada El Infierno, Quebrada Hoya Del Ramo , Quebrada La Nutria, Quebrada La Resaca, Quebrada Limas, Quebrada Peña Colorada, Quebrada Verejones, Quebrada Zanjon De La Estrella	14
Zona 5	Canal 38, Canal Tintal II, Canal Tintal III, Canal Tintal IV, Canal Castilla, Canal Cundinamarca, Canal Castilla, Canal Américas ,Canal Santa Isabel, Humedal La Vaca	47

Tabla 37

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

PROYECTOS



Proyecto o línea de gestión	CANAL DEL CEDRO
Actividades	Diseño Y Construcción Del Desarenador Entre La Cra 7B Y 7B Bis, Mantenimiento De Las Losas Del Canal Que Se Encuentran Más Deterioradas Entre La Cra 7 Y La Cra 9 Y El Mantenimiento De Las Losas Del Desarenador Existente Entre La Cra 7 Y La 7B.
Otros datos	Etapa de Diseño: 15/08/2012 - Fecha fin: 14 de noviembre de 2013 Etapa de Obra: 16/01/2013 Avance físico: 70% Avance financier: 6.7% Comunidad impactada: Comunidad ubicada entre la avenida carrera 7 y la carrera 7C con calle 153. Barrio barrancas del costado norte de la calle 153 y barrio Cedro Salazar del costado sur de la calle 153. Beneficios grupos de interes: 2000 personas

Proyecto o línea de gestión	ELIMINACIÓN DE CONEXIONES ERRADAS EN LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO DE LAS CUENCAS JUAN AMARILLO, TORCA, CORDOBA Y CONEJERA		
Descripción/Objetivo	Construcción e instalación de redes locales y troncales de Alcantarillado Sanitario y sus respectivas interconexiones, con materiales, diámetros y demás especificaciones técnicas generadas de los diseños y normas técnicas correspondientes.		
Otros datos	Avance físico: 80%	Avance financiero: 90%	
	Usuarios beneficiados: 14500		



Proyecto o línea de gestión	LIMPIEZA DE SUMIDEROS		
Descripción/Objetivo	Realizar el mantenimiento periódico de sumideros que ejecuten actividades de retiro de sedimentos y basuras que llegan a los sumideros, garantizando la capacidad hidráulica de la infraestructura de drenaje, el correcto funcionamiento de las redes de alcantarillado pluvial, minimizando los riesgos de inundación en calzadas y predios. Con esta labor, se garantiza una mejor prestación del servicio de alcantarillado pluvial en el área de cobertura de la Zona de Servicio No. 1,		
Otros Datos	Fecha inicio: 01/03/2013	Fecha fin: 31/08/2013	
	Avance físico: 100%	Avance financiero: 100%	
	Usuarios beneficiados: aprox 2 millones de usuarios		

Proyecto o línea de gestión	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE ESTRUCTURAS		
Descripción/Objetivo	Realizar la limpieza a Box-Culvert, colectores, desarenadores y estructuras de diámetro mayor a un metro, de las redes troncales de alcantarillado pluvial y sanitario, en el área de cobertura de la zona I		
Principales resultados	4.5 Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial		
Otros Datos	Fecha inicio: 15/03/2013	Fecha fin: 16/08/2013	
	Avance físico: 100%	Avance físico: 100%	
	Usuarios beneficiados: aprox 2 millones de usuarios		



Nombre del proyecto:	MANTENIMIENTO DE CANALES REVESTIDOS Y NO REVESTIDOS, QUEBRADAS, VALLADOS Y EN GENERAL LOS CUERPOS DE AGUA DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DE LA ZONA 4		
Actividades:	Se ejecuto el proyecto en las Localidades de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, Puente Aranda y Kennedy, de mantenimiento (poda de césped, extracción de sedimentos, extracción de residuos sólidos, transporte de sedimentos y residuos, y sellado e impermeabilización de juntas), de los canales revestidos y no revestidos, quebradas, vallados y en general los cuerpos de agua del sistema de alcantarillado de la zona 4, para evitar el represamiento y el riesgo de inundación en periodos de alta densidad de lluvias.		
Fecha de inicio:	21/FEB/2013	Fecha de terminación:	20/JUL/2013
Avance físico:	100%	Avance financiero:	100%

Nombre del proyecto:	LIMPIEZA DE SUMIDEROS TRANSVERSALES, LATERALES, Y CONVENCIONALES PARA LAS LOCALIDADES QUE SE ENCUENTRAN EN EL ÁREA DE COBERTURA DE LA ZONA 4		
Actividades:	El proyecto de limpieza de sumideros en la cobertura de la Zona 4, consistió en la limpieza manual de los sumideros con sondeo de la red de alcantarillado de conexión entre sumidero y pozo, extracción, cargue, transporte y disposición de los sólidos encontrados en los cajones de los sumideros y el sondeo de la tubería.		
Fecha de inicio:	08/FEB/2013	Fecha de terminación:	07/JUL/2013
Avance físico:	100%	Avance financiero:	100%



Nombre del proyecto:	RECONSTRUCCIÓN DE SUMIDEROS DENTRO DEL ÁREA DE COBERTURA DE LA ZONA 4		
Actividades:	Con el fin de mantener las redes de los sistemas de alcantarillado pluvial en correcto funcionamiento hidráulico para garantizar un drenaje adecuado y debido de las escorrentías superficiales, se requiere mantener en correcto funcionamiento los sumideros del sistema de alcantarillado, para garantizar la recolección de las aguas superficiales al igual que mantener las estructuras actuales en buen estado.		
Fecha de inicio:	01/MAR/2013	Fecha de terminación:	31/JUL/2013
Avance físico:	100%	Avance financiero:	100%

Nombre del proyecto:	LIMPIEZA, MANTENIMIENTO DE TUBERÍAS, BOX COULVERT Y ESTRUCTURAS DE ALCANTARILLADO DE LA ZONA 4		
Actividades:	Realizar un constante mantenimiento preventivo de estas estructuras para evitar taponamientos y devolución de agua hacia los predios, por otra parte los fuertes caudales de agua en cuerpos de agua han deteriorado algunos taludes en sitios específicos de quebradas y el colapsamientos de algunos box culvert's por lo que se requiere se intervengan de forma inmediata para evitar desbordamientos de agua.		
Fecha de inicio:	06/MAY/2013	Fecha de terminación:	04/OCT/2013
Avance físico:	100%	Avance financiero:	100%



COMUNICACIÓN EXTERNA

Coordinación con Universidades y Organizaciones

Se continúa trabajando con las Universidades Externado y Javeriana, con la Red de Acueductos Veredales (RETACO), y con Agro polis (organización de la comunidad); en el proyecto “Caminos del Agua” financiado por Colciencias.

CAMPAÑA INSTITUCIONAL

CUIDO LO QUE SOY' - Campaña de Ahorro y Uso Racional del Agua.	'LA CIUDAD ES TUYA, DEJA QUE EL AGUA FLUYA'
CAMBIO DE VALVULA VITELMA	'CADA GOTA CUENTA'

FREE-PRESS – ACTIVIDADES E INFORMES ESPECIALES

Día de los Humedales. Cubrimiento de medios con notas diversas sobre el mantenimiento de los humedales y recorrido con periodistas por diferentes humedales del Distrito.
Día sin Carro. Hidratación / Cubrimiento con medios.
Prevención de Invierno: Cubrimiento con periodistas de las actividades de mantenimiento y rehabilitación del sistema de alcantarillado, canales y sumideros.
Foros Académicos Institucionales.
Foro Internacional de la Gestión Pública del Agua. Cubrimiento con medios de comunicación.
Recorrido y nota especial con el diario El Tiempo sobre las obras de rehabilitación de la línea de 60 pulgadas (dos metros) Tibitoc – Casablanca.
Divulgación sobre operativos en Suba.
Divulgación sobre operativos de sumideros en Galerías.
Acueducto de Bogotá alerta por falsos funcionarios.
Divulgación sobre Mantenimiento del Canal Salitre.
Nota especial del diario El Tiempo sobre obras de construcción de ampliación de la línea de acueducto a Soacha.
Especial divulgación sobre Planta Vitelma, patrimonio de la ciudad.
Acuerdo Camacol y Acueducto para facilitar construcción en la ciudad.
Trabajos de prevención de emergencias por invierno
Especial Urbano, sobre funcionaria que limpia alcantarillas.
Obras de acueducto para Ciudad Bolívar, en especial las obras de acueducto para habitantes de Altos de la Estancia.
Limpieza Canal San Francisco y Operativos en el Humedal y Canal Juan Amarillo.

EVENTOS MASIVOS DISTRITALES

Participación de más de 1 millón 350 mil personas en los siguientes eventos:

Día de los Humedales / Humedal Tibanica	Festival de la Fraternidad
Pista de patinaje	Lanzamiento Campaña Plan Estratégico
Monserate / Semana Santa	Copa Directv Baloncesto Masculino
Novenario	Proyecto Misión Bogotá - Actividades Lúdicas
Día sin Carro	Entrega de 12 barredoras (Distrito)
Celebración de Humedales / Juan Amarillo	Mercado Campesino
Entrega de morrales	Encuentro Distrital de Vendedores
Copa Directv / Baloncesto Masculino	Festival de la Niñez y la Juventud
Sensibilización / Concierto 'Calle del Bronx'	Cuidado del agua
Marcha Salud EPS	Rendición de Cuentas (Distrito)
Día del Reciclador / Universidad Distrital	Semana Santa
Ferias de servicios públicos	Familias en acción
Marcha por la paz	Mercado Campesino
Fiesta de la Música	Rock al parque
Desfile 20 de julio	Festival Colombia al Parque
Festival de Verano	Festival Salsa al Parque
Caminata de la Solidaridad	Festival Jazz al Parque

Tabla 38

Fuente: Secretaria General

EVENTOS INSTITUCIONALES Y ACADÉMICOS

Presencia de imagen corporativa en los eventos distritales y nacionales sobre medio ambiente, agua potable y saneamiento básico:

- Presencia de imagen corporativa en los eventos distritales y nacionales sobre medio ambiente, agua potable y saneamiento básico.
- Organización y realización del FORO INTERNACIONAL DE SERVICIOS PÚBLICOS.
- Coordinación, organización y logística para la presencia de imagen corporativa a través del stand de la EAB-ESP en el Congreso de Servicios Públicos ANDESCO, llevado a cabo en Medellín del 25 al 28 de junio de 2013. La EAB-ESP fue reconocida como 'Mejor Stand' en el Congreso.
- Coordinación, organización y logística para la presencia de la empresa a través de un stand de la EAB-ESP y entrega de merchandising institucional en el Congreso de ACODAL llevado a cabo en Santa Marta del 17 al 19 de julio de 2013

Socialización de nuestras Grandes Obras

- Recorrido y nota especial con el diario El Tiempo sobre las obras de rehabilitación de la línea de 60 pulgadas (dos metros) Tibitoc – Casablanca.
- Nota especial del diario El Tiempo sobre obras de construcción de ampliación de la línea de acueducto a Soacha.
- Especial divulgación sobre Planta Vitelma, patrimonio de la ciudad
- Nota especial Patrullero del Aire- Canal RCN sobre las obras de acueducto para Ciudad Bolívar, en especial las obras de acueducto para habitantes de Altos de la Estancia.
- Divulgación Limpieza Canal San Francisco y Operativos en el Humedal y Canal Juan Amarillo.

CAMPAÑA INTERNA Y EXTERNA DE NAVIDAD 2013

¡NO PODEMOS VOLVER EL TIEMPO ATRÁS, PERO SI PODEMOS REGALAR UNA SONRISA MÁS!

Mediante el subsistema de Responsabilidad Social Empresarial, plantea y realiza una campaña de navidad, reconociendo la importancia de vincular a los trabajadores de la EAB en aportar y unir esfuerzos para celebrar y compartir en la navidad con los niños y niñas vulnerables de Bogotá; la cual consiste en la contribución de un obsequio ya sea nuevo o usado pero en buenas condiciones, el cual los niños de escasos recursos lo puedan utilizar y aprovechar.

Se recogieron 242 regalos para niños y niñas entre 0 a 12 años de edad. Los cuales fueron llevados a dos puntos estratégicos, Lucero Alto de la Localidad Ciudad Bolívar y San Benito de la Localidad Tunjuelito.





COMUNICACIÓN INTERNA

Se continuó con la gestión de atención de solicitudes de comunicación de las diferentes áreas de la empresa, planeación de campañas, producción de información y actualización de contenidos en los diferentes canales internos de la empresa: cartelera virtuales y físicas, mensajes lotus, tapiz, intranet, pendones y, de acuerdo con los requerimientos, BTL o piezas gráficas especiales, entre estas actividades tenemos:

CAMPAÑA INTERNA 125 AÑOS HACIÉNDOLO BIEN

CAMPAÑA DE INFORMACIÓN, APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO. Con la estrategia '125 Años Haciéndolo Bien, es Hora de hacerlo Mejor', se hizo la sensibilización, información y acompañamiento al proceso de retoma de la gestión comercial porte de la EAAB-ESP., mediante piezas comunicativas, entrega de kits de bienvenida a los nuevos trabajadores, con sobre la empresa y proyección del video de sensibilización sobre el reto de asumir la retoma.

CAMPAÑAS EN SEGURIDAD

Dado que durante el año 2013 se presentaron 12 eventos, registrándose en el mes de febrero la cifra más alta de eventos, con el fin de contrarrestar estos eventos se adelantaron campañas masivas de seguridad y promulgó las Gotitas de Seguridad ofreciendo a los funcionarios de la Empresa pautas de seguridad que les permitieran disminuir los riesgos y proteger a las personas, las operaciones y el patrimonio de la EAB.

1. Gotitas de seguridad.
2. Seguridad de equipos de cómputo.
3. Nuestro compromiso con la limpieza de las instalaciones.
4. Prevención y seguridad vial.

5. Prevención pago prima de mitad de año.
6. Seguridad en los pisos.
7. Porte de armas de fuego
8. Controles de acceso
9. Seguridad en Halloween
10. Tu seguridad responsabilidad y compromiso de todos

CAMPAÑA DE INFORMACIÓN / SENSIBILIZACIÓN

El objetivo de la campaña fue sensibilizar a los trabajadores sobre los actos de corrupción que se pueden presentar dentro de la empresa para contribuir al cumplimiento de los objetivos del Plan Anticorrupción, mediante: Informar a los trabajadores qué es la corrupción, educar sobre los actos de corrupción que se puedan presentar en la EAB, incentivar a la toma de decisiones y generar apropiación de conceptos sobre la corrupción.

CAMPAÑA INTERNA - 'DESAFIO DE CALIDAD - SIG'

CAMPAÑA DE INFORMACIÓN / SENSIBILIZACIÓN. Con el diseño y desarrollo de la campaña 'Desafío de Calidad - SIG', se socializó y sensibilizó sobre los contenidos del Sistema de Gestión de Calidad, a todos los funcionarios de la empresa. Estrategia que sirvió de apoyo a la Auditoría de Calidad por parte del Icontec.

PROYECTOS

Escuela Virtual Gobernanza del Agua – EVGA.

Construcción líneas de formación para la EVGA, se inicio el diseño de la línea de formación virtual entorno al manejo integral del sistema hídrico, sus ecosistemas asociados a los servicios de acueducto en el predio el Delirio - Localidad de San Cristóbal -, para la propuesta del programa Estudiantes Ayudantes: Apoyo a sus propios pares en espacios virtuales.

Relaciones institucionales convenios y participación para la EVGA, se gestionó a través del Centro de Relaciones Interinstitucionales –CERI, de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de Bogotá, la activación del Convenio Marco de Cooperación entre la Universidad Distrital y la EAB. Se participó en el evento "Agua, Jóvenes y Territorio", el 11 de septiembre al Foro "CÁTEDRA ABIERTA BOGOTÁ", con el video institucional "La ruta del agua", en el marco del Comité Cívico, liderado por la Universidad Piloto y se apoyo con la filmación para entregar un video resumen del evento.

Grupos de interés empresariales de la EVGA: Para fortalecer alianzas estratégicas se realizaron contactos para priorizar, en el marco de la Escuela Virtual Gobernanza del Agua-EVGA, nuestra población meta, con una perspectiva realista de su posible alcance, y de este modo lograr desarrollar de forma conjunta procesos de sensibilización en torno al manejo integral del sistema hídrico, sus ecosistemas asociados y los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con las siguientes entidades: CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA; MINAMBIENTE- Servicio al Ciudadano, SECRETARIA DE INTEGRACION

SOCIAL: Mesa de participación niños y niñas; MINISTERIO DEL INTERIOR: Escuela de Liderazgo y Participación Ciudadana; BIBLORED; ASOLJUNTAS: PUENTE ARANDA – TEUSAQUILLO; MESA INTERLOCAL DE LA CUENCA DEL RIO SALITRE y la ETB.

GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL

Las actividades adelantadas son:

- ✓ Implementación de la Propuesta participativa de GOBERNANZA DEL AGUA.
- ✓ Diseño de nuevos módulos del Sistema de Información de Gestión Social Empresarial SIGSE.
- ✓ Seguimiento y Acompañamiento a los Planes de Gestión Social de las obras de la EAB – ESP.
- ✓ Participación activa con los vocales de control.
- ✓ Redefinición del nuevo rol de la Empresa en cuanto a los Acueductos Veredales.
- ✓ Acompañamiento a los procesos sociales en la recuperación de las Quebradas.
- ✓ Mantenimiento Integral del Parque Cantarrana, incluyendo actividades pedagógicas y de educación ambiental.
- ✓ Obras con participación ciudadana
- ✓ Conjuntamente con el FOPAE y Caja de Vivienda Popular, se articuló el reasentamiento de familias ubicadas en la zona de ronda de las quebradas en la localidad de Ciudad Bolívar.

PROYECTOS E INTERVENCIONES

En los proyectos de intervención de la empresa se ha institucionalizado la importancia de la participación ciudadana en las zonas aferentes en cada una de éstas intervenciones que se reflejan en los siguientes datos.

- ✓ Se convocaron 33 eventos con 12906 personas convocadas a través de diferentes acciones comunicativas. Existen 11 Acupuntos fijos en funcionamiento. Se realizaron 34 reuniones de socialización de los proyectos con 833 participantes.
- ✓ Se han creado 13 comités de veeduría ciudadana con 65 miembros. Se generaron 478 empleos directos pertenecientes a la zona aferente.
- ✓ Se han capacitado 735 niños, 716 jóvenes y 72 adultos en temas relacionados con las obras y el cuidado del recurso hídrico.

PARTICIPACION CON LOS VOCALES DE CONTROL

Semanalmente con los vocales de control, se desarrollan actividades de fortalecimiento en la comunicación y capacitación en los diferentes temas de intereses de la Empresa.

Puntos de atención: Se dispone de cinco (5) sedes propias situadas por zonas en la ciudad y por lo menos treinta y ocho (38) funcionarios asignados a las sedes, para atender a sus usuarios, equipadas con herramientas tecnológicas para atender de manera eficiente los requerimientos de los usuarios.

En los puntos de atención propios se ofrecen varios servicios, como son, consulta internet por kioscos multimedia, atención de reclamos, atención especial a discapacitados, entrega de duplicados de factura, atención a urbanizadores y constructores, atención solicitudes individuales y atención para radicación de escritos en medio físico.

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN
Zona 1	Av. Suba No 118 – 53	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 2	Carrera 7 No 33 – 53	
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15 Esquina	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 07:00 p.m.
Zona 4	Carrera 19C No. 55 64 Sur	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales 1065 -1066	

Tabla 39
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Los CADE y SuperCADE son puntos de atención dispuestos y administrados por la Alcaldía Mayor, en los cuales se presta atención con al menos con treinta (30) funcionarios.

	NOMBRE	DIRECCIÓN	HORARIO
CADE	Candelaria	CL 59 Sur # 38 – 05	Lunes a Viernes: 07:00 am – 04:00 pm
	Chicol	CL 90 # 15 – 60	
	Fontibon	DG 16 # 104 – 51 Centro Com Portal de la Sabana	
	Kennedy	KR 78K # 36 – 65 Sur	
	La Gaitana	TV 126 # 133 – 32	
	La Victoria	DG 38 Sur # 1 – 71 Este	
	Muzu	KR 49 # 43 – 50 Sur	
	Plaza De Las Americas	KR 71D # 6 – 94 Sur. C. C. Plaza de las Américas. LC 1132/1134	
	Santa Helenita	KR 84 Bis # 71B – 53	
	Santa Lucia	AV. Caracas # 42 – 00 Sur	
	Servita	CL 165 # 7 – 52	
	Tunal	CL 47B Sur # 24B – 33 C. C. Tunal	
	Usaquen	AK 7 # 117 – 54 PS 2	
Yomasa	CL 78 Sur # 1 – 67 Este		
SUPERCAD	20 De Julio	KR 5A # 30D – 20 Sur	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. - 06:00 p.m. Sábados: 08:00 a.m. – 11:00 am.
	Americas	AK 86 # 43-55 Sur	
	Bosa	AC 57R Sur # 72 D – 12	
	Cad	KR 30 24 – 90 PS 1	
	Suba	CL 146A # 105 – 95	
	CALLE 13	CL 13 # 37 – 35	

Tabla 40
FUENTE: GERENCIA CORPORATIVA DE SERVICIO AL CLIENTE

CANAL CALL CENTER

Es el canal de atención conocido como ACUALINEA (Línea 116 y 018000116007) dedicado a la atención de las peticiones, requerimientos y reclamos de los usuarios vinculados y/o futuros a través de un sistema audio respuesta y de asesores de servicio con disponibilidad las 24 horas del día, 7 días a la semana los 365 días del año.

- ✓ Sistema IVR (Respuesta Interactiva de Voz): En lo corrido del año 2013 la Empresa atendió por este sistema un total de 2.708.868 navegaciones de los usuarios, de los cuales 556.235 solicitaron transferencia a un asesor de servicio operativo y/o comercial.
- ✓ Llamadas Entrantes Contestadas/Abandonadas En 2013, la Empresa ha recibido 556.235 llamadas por asesor, de las cuales se atendieron 546.854 llamadas por asesor. El % de Abandono paso a 1.66%, el cual mejoró frente al año anterior.
- ✓ Nivel de Atención Llamadas que se responden, es decir, del 100% de las llamadas entrantes, la Empresa atendió el 98.31% en el año 2013 mejorando frente al año 2012 en este indicador.



CANAL ESCRITO

El comportamiento del canal escrito incluyendo la correspondencia normal radicada por flujo comercial y no comercial distribuido de la siguiente forma por zona de atención:

REGISTRO DE ENTRADAS AL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA							
PERIODO	ZN01	ZN02	ZN03	ZN04	ZN05	EAAB	TOTAL
2008	14.186	8.901	4.965	10.001	5.788	51.957	95.798
2009	15.577	10.274	5.877	11.010	6.968	56.055	105.761
2010	15.351	11.033	6.322	14.789	10.967	51.372	109.834
2011	22.020	13.867	8.797	17.341	11.426	52.203	125.654
2012	18.825	13.297	18.629	11.993	8.808	51.997	123.549
ene-13	1.269	987	1.637	1.691	804	2.705	9.093
feb-13	1.367	1.261	2.184	2.745	939	3.558	12.054
mar-13	1.278	1.028	2.038	2.429	959	2.996	10.728
abr-13	1.623	1.387	2.340	2.187	1.023	4.300	12.860
may-13	1.755	1.228	1.941	1.893	1.140	3.710	11.667
jun-13	1.666	1.332	1.871	1.846	1.002	2.925	10.642
jul-13	1.625	1.269	1.805	1.990	1.213	3.338	11.240
ago-13	1.560	1.346	1.822	1.741	996	2.883	10.348
sep-13	1.743	1.342	1.733	1.416	1.038	3.420	10.692
oct-13	1.664	1.454	1.920	1.521	1.037	3.864	11.460
nov-13	1.448	1.222	1.552	1.252	1.019	3.563	10.056
dic-13	1.484	1.258	1.630	1.203	826	2.959	9.360

Tabla 41

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

CANAL VIRTUAL

✓ Se reportaron un total de 236.314 visitas a los link mas visitados en el portal de la Empresa.

www.acueducto.com.co los más visitados	Visitas año 2011	Visitas año 2012	Ene-13	Feb-13	Mar-13	Abr-13	May-13	Jun-13	Jul-13	Ago-13	Sep-13	Visitas año 2013
1. Copia de la Factura (Portal)	295.553	138.318	117	108	445	423	498	553	721	532	560	3.397
2. Licitaciones	111.009	77.248	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3. Niveles Río Bogotá	70.458	40.206	376	612	700	735	768	1676	1769	1744	437	8.380
4. Radicaciones web	50.044	40.022	425	587	789	1288	1120	868	858	640	1014	6.575
5. Copia de la Factura (Cade Virtual)	12.998	46.152	6.506	6.865	7.265	7.265	18.311	15.003	100	143	56	61.458
6. Registro Usuario	10	182.896	15.194	14.665	17.984	17.984	22.705	20.147	25.357	22.468	18488	156.504
Totales	540.072	524.842	22.618	22.837	27.183	27.695	43.402	38.247	28.805	25.527	20.555	236314

Tabla 42
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

CHAT INTERACTIVO

✓ Se registraron un total de 35.888 contactos

PERIODO	TOTAL CONTACTOS CHAT
2011	15.449
2012	18.075
2013	35.888

Tabla 43
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Id	CARTERA DE RECORDACIÓN	2012	Acumulado Octubre 2013
A	No. de cuentas totales a las cuales se les envió mensaje de texto sms	174.771	49.117
C	No. de cuentas totales pagadas resultado de los envió de mensajes de texto sms	130.300	38.868
	% Recuperación No. Clientes (C / A)	74.55%	69%
	% Recuperación Vr carterarecordación (D / B)	78.17%	59%
Id	CARTERA DE VENCIDA	2012	Acumulado Octubre 2013
A	No. de cuentas totales a las cuales se les envió mensaje de texto sms	16.334	59.764
C	No. de cuentas totales pagadas resultado de los envió de mensajes de texto sms	7.772	35.392
	% Recuperación No. Clientes (C / A)	47.58%	52%
	% Recuperación Vr cartera vencida (D / B)	26.09%	32%

Tabla 44

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

MENSAJERÍA DE TEXTO – SMS (SHORT MESSAGE SENDING)

A continuación se presentan las cifras comparativas del uso de la mensajería de texto para la recuperación de cartera de la empresa.

DEFENSORÍA DEL CIUDADANO

Durante el año 2013 el comportamiento en la atención de ciudadanos (as) en esta oficina se refleja en la siguiente tabla.

PERIODO	TOTAL	COMERCIAL	OPERATIVO	COACTIVO
TOTAL 2012	1336	1203	98	35
TOTAL 2013	1333	1207	169	50

Tabla 45

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

FORTALECIMIENTO DE NUESTROS EQUIPOS:

Durante el 2013, la Empresa estableció un modelo para el Gerenciamiento de Activos, el cual permite optimizar el desempeño y mejorar la gestión mediante la implementación de las mejores prácticas de mantenimiento, capacitación y entrenamiento permanente dentro de la gestión del mantenimiento de activos electromecánicos de la Empresa. A continuación se detalla la inversión realizada en los diferentes equipos:

- Equipos Retoma, se entregaron 62 equipos para soportar la prestación directa de los servicios de acueducto para las zonas 1,4 y 5 por un valor total de \$ 4.725 millones de pesos.

PROYECTOS

1. Sistema de Información de Gestión Social Empresarial -SIGSE-: Se logró ajustar el diseño de las variables y datos (prototipos) y documentos de requerimiento para tres (3) módulos: Registro y administración de la información, Participación y Control Social y herramientas comunicativas y educativas del agua.

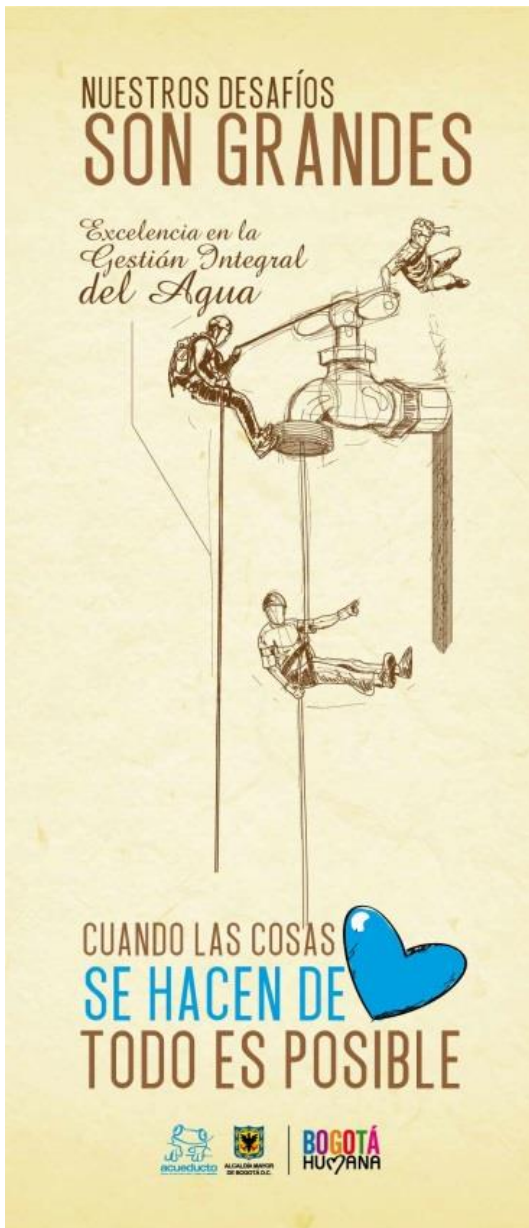
De igual manera, se logró el ajuste al componente social de la Norma NS-038 y su aprobación, a través del Comité Industrial de nuestra empresa, el 14 de agosto del año en curso. Se cuenta con cuatro (4) programas para desarrollar con las comunidades del área de influencia de las intervenciones, obras y proyectos que implemente la Empresa.

Finalmente, se logró la construcción participativa se cinco (5) subprocesos: Gestión Social Ambiental, Gestión Social Comercial y Operativa, Gestión Social en intervenciones, obras y proyectos, Gestión Social en Reasentamientos, Gestión Social y Gestión Social en servicio de aseo.

PROYECTO	PROCESOS
Descripción / Objetivo	Diagnóstico y verificación de reclamos, solicitudes y atención de PQRS para el mantenimiento y operación correctiva y operativa de la infraestructura de le redes para la prestación eficiente de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado de la Gerencia de la Zona 2 del Acueducto de Bogotá.
Actividades	Verificación de los avisos generados en las divisiones de Alcantarillado, Acueducto y Comercial de la Zona 2. Así mismo verificaciones cuya procedencia se deriva de oficios, investigaciones, puntos recomendados y consolidación de mantenimiento del inventario de sumideros de la Zona 2.
Beneficios para los grupos de interés	Garantizar la Optimización de la EAB-ESP a través de las actividades de verificación, evitando sobre costos en la atención de incidencias inefectivas.
Otros datos	Fecha de Inicio: 15 de mayo de 2013 Fecha Fin: 14 de Diciembre de 2013

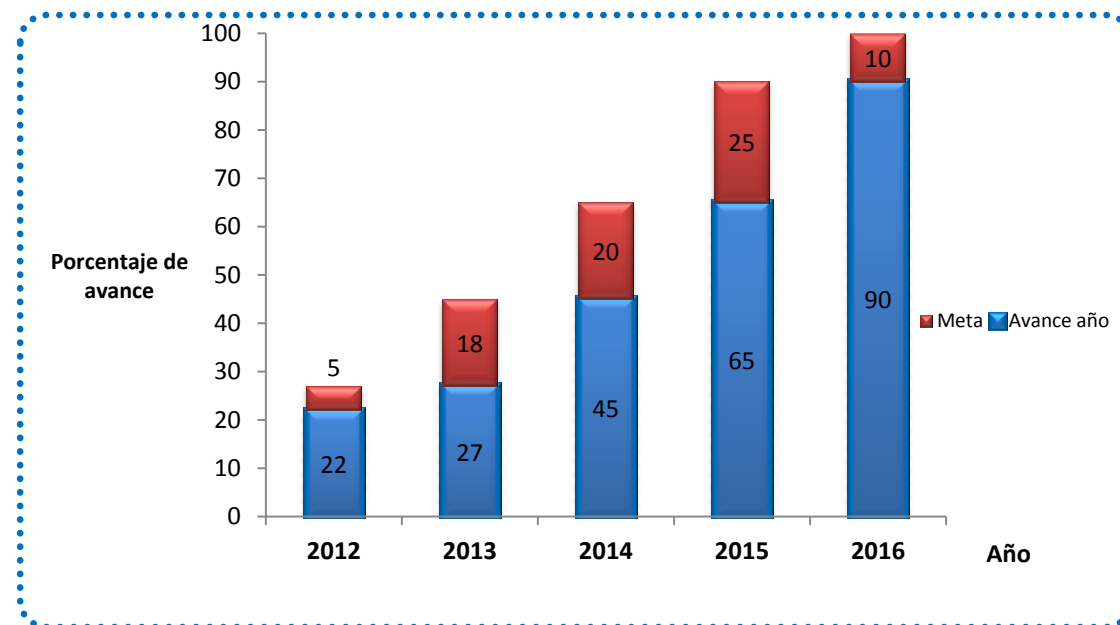
Tabla 46
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



En cumplimiento al plan de acción para la implementación del SIG, dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se presentó el avance de la meta 457 del plan de desarrollo 2012-2016 "Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión" reportando en SEGPLAN con corte a 30 de diciembre de 2013, un cumplimiento del 43% frente a una meta del 45% propuesta para la vigencia.

Teniendo en cuenta que la Fase III Implementación y Desarrollo del plan de implementación del SIG, se estableció una meta del 18 % durante el año 2013 la EAB - ESP avanzó en un 16 % quedando pendiente por formalizar cuatro productos del SIG relacionados con el portafolio de Bienes y Servicios, la actualización de los niveles de responsabilidad y autoridad frente al SIG, el plan institucional de respuesta a emergencia y el código de ética.



Gráfica 7
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONALES Y POR PROCESOS

La Administración de Riesgos en la EAB se incluyó como una estrategia preventiva contra la corrupción, que abarca desde su identificación hasta la definición de los respectivos planes de tratamiento. La Empresa cuenta con el mapa de riesgos por procesos y el plan de manejo de riesgos en el aplicativo electrónico.

MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

La Empresa AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.SP. Inicio operaciones para la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Bogotá D.C. el día 18 de diciembre de 2012. Entre el 20 de diciembre de 2012 y el 22 de abril de 2013 prestó el servicio en las zonas 3 y 5 y a partir del día 23 de abril de 2013 inició en la zona 2. Actualmente la empresa opera en el 100% de las 3 zonas con sus respectivas localidades con los siguientes recursos y equipos:

408 conductores, 800 operarios de recolección, 1251 operarios de barrido, 205 operarios corte de césped, 50 operarios poda de árbol, 58 supervisores de operación, 3 directores de zona y 10 coordinadores de zona para un total de 2.785 trabajadores.

13 barredoras mecánicas, 128 compactadores, 1 hidrolavadora, 44 volquetas y 14 ampliroles.

- ✓ En relación al proceso de recolección y barrido en lo llevado del año se han recogido 1.00.889 toneladas de basura y barrido 966.938 km.
- ✓ En en proceso de corte de césped se ha ejecutado 138.368.056 m²



Para el servicio de aseo, los ingresos y costos causados en el 2013 son:

Se causaron ingresos del servicio por valor de \$161.864 millones y egresos por valor de \$160.839 millones. El balance es positivo en \$2.133 millones. Vale la pena aclarar que los ingresos recibidos corresponden: 1. Por servicios operativos de RBL en 12 localidades y prestados por Aguas de Bogotá, 2. por actividades comerciales 17 localidades de la ciudad y 3. Actividades de impresión y reparto de facturas en 2 localidades.

En cuanto a los costos tenemos:

1. Servicios personales: Se incluye el personal que realiza el reparto de facturas y la atención del canal telefónico en el call center. Su valor fue de \$945 millones.
2. Honorarios: Corresponden a la auditoría a las tarifas de aseo. Valor \$26 millones.
3. Operación y mantenimiento: Mantenimientos realizados a los equipos entregados para la operación de Aguas de Bogotá. Valor \$19 millones.
4. Gastos generales: Corresponden a los equipos de cómputos entregados a Aguas de Bogotá para la operación del servicio.

RUBRO	Acum_Dic
Ingresos Operacionales Aseo	161.864
INGRESOS OPERACIONALES	161.864
Costos y Gastos de Personal	945
Honorarios	26
Gestión Comercial Empresa	191
Gestión Comercial	148.912
Costos de Operación y Mantenimiento	19
Impuestos y Contribuciones	1.296
Costos y Gastos Generales	44
COSTOS Y GASTOS EFECTIVOS	151.242
Depreciaciones y Amortizaciones	3.992
provisiones Fiscales	5.051
COSTOS Y GASTOS NO EFECTIVOS	9.043
Otros Ingresos	733
Otros Gastos	179
GESTION NO OPERATIVA	554
Superavit o Deficit	2.133

Tabla 47

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

Finalizando el año 2013, la EAB, cubre el 78.64% de los usuarios de Bogotá D.C, como prestador del servicio de Aseo, lo cual corresponde a 1.899.203 usuarios (unidades independientes). Durante el 2013 se han facturado por el servicio de aseo **343.349 millones de pesos**

Facturas Directas de Aseo

Con el cambio de objeto social de la Empresa, una de las actividades nuevas incluidas fue el reparto de la facturación conjunta de aseo, en sitios donde no se facturan los servicios de acueducto y alcantarillado, por corresponder a predios a los cuales se les factura solamente aseo, por condiciones particulares del mismo servicio. Esta labor presenta en la actualidad, grandes dificultades, en especial en la zona 4 por temas de seguridad.

A corte diciembre 31 de 2013 la Empresa ha realizado el reparto de las facturas directas de aseo a un total de 239 mil predios.

GESTIÓN RESIDUOS SÓLIDOS

SUPERVISION INTERVENTORÍA GESTION DE SERVICIO DE ASEO: La EAB... contrato la supervisión del contrato No 2-15-10200-0958-2012 a cargo de la firma INTERESTUDIOS INGENIERIA S.A.S, quien ejerce la interventoria al contrato 1-07-10200-0809-2012, suscrito entre la EAB y AGUAS DE BOGOTA, S.A E.S.P, para la prestación del servicio de aseo de la ciudad de Bogotá.

BASURA CERO Y APROVECHAMIENTO

BASURA CERO Y APROVECHAMIENTO. Recorridos para el conocimiento de las comunidades, organizaciones, equipamientos existentes mediante la identificación de las características socio-económicas, organizativas de los usuarios del área de influencia, Jornadas informativas como reuniones, charlas, talleres sobre buenas prácticas ambientales, apoyo al diseño de cartillas educativas, promover la clasificación y separación de los residuos orgánicos para su aprovechamiento en compostaje, implementación de programas socioeducativo sobre la normatividad vigente, apoyo a los comités Ambientales de los territorios, ejecución de acciones ecológicas para la protección y mejoramiento del entorno, Diseño de acciones que permite realizar un adecuado manejo de basuras y embellecimiento de sectores.

SOCIAL – COLABORADORES



DATOS DE PLANTA DE PERSONAL ACTIVOS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
VINCULACIÓN LEGAL O REGLAMENTARIA	75
TRABAJADORES OFICIALES	2,986
CONTRATO TERMINO INDEFINIDO	1,606
CONTRATO A LABOR	205
CONTRATO A TERMINO FIJO	1,175
TOTAL FUNCIONARIOS	3,061
CONTRATOS DE APRENDIZAJE	136
ETAPA LECTIVA	54
ETAPA PRODUCTIVA	82
TOTAL PLANTA DE PERSONAL	3,197

Tabla 48
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana



Estamos en un proceso de transformación empresarial y como consecuencia de esto somos conscientes que se debe realizar una actualización de las responsabilidades de nuestra empresa en diferentes temas, dado lo anterior se han puesto en marcha los siguientes proyectos:

- Actualización Responsabilidades de las áreas de la Estructura Organizacional de la EAB-ESP, teniendo como parámetros las nuevas tecnologías, procesos y normatividad (SISO, Responsabilidad Social, Aseo, Actividades Retornadas), modificación de estructura.
- Se iniciaron trabajos de campo donde el objetivo es identificar en las actividades críticas de la Empresa las habilidades de los cargos necesarias para ejecutar dichas actividades.
- Elaboración de esquema para el modelo de desarrollo humano basado en habilidades, capacidades y buenas prácticas. Se han desarrollado mesas de trabajo internas con el sindicato en las cuales se han evaluado los nuevos procesos de los diferentes servicios que presta la empresa.
- Resolución 648 del 30 de septiembre del 2013 "Por medio del cual se modifica parcialmente la Resolución 276 del 2011".
- Elaboración de estudio técnico de fortalecimiento de grupos ocupacionales y áreas de la Empresa, estableciendo un número inicial de 343 cargos para creación en primera fase y 188 para la segunda fase.
- Se genera el Acuerdo de Junta Directiva No. 11 del 25 de julio del 2013 en el cual se crea la Gerencia Corporativa de Residuos Sólidos y sus dos Direcciones, definiendo además las responsabilidades de las mismas. De igual forma este documento incluyó el ajuste a otras áreas, la modificación de los nombres de algunas áreas de la Empresa de acuerdo a los nuevos procesos y necesidades.

Por necesidades del servicio y mejoras en los procesos la Gerencia General propone trasladar la Dirección de Contratación y Compras desde la Gerencia Jurídica a la Secretaría General a fin de ejercer mayor control y supervisión en las actividades referentes al procesos de gestión contractual, que generen seguridad y transparencia en el desarrollo de los mismos, cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios para lo cual se genera el Acuerdo de Junta Directiva No. 6 del 29 de mayo del 2013.

Modelo de desarrollo humano basado en habilidades, capacidades y buenas prácticas (Competencias bajo concepto propio de empresa) para los cargos de los trabajadores oficiales de la Empresa:



Modelo de gestión por competencias para los trabajadores, que contribuya al cumplimiento de los objetivos propuestos por la Empresa y preste un mejor servicio a los clientes. Se han realizado las siguientes actividades:

- Se levantaron competencias técnicas
- Diseño del instrumento de valoración semestral de competencias organizacionales y comportamentales, lo cual servirá como insumo para desarrollar una propuesta piloto modelo de competencias en la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.
- Elaboración de los formatos de valoración de 360 grados para jefes y coordinadores.
- Trabajo de campo en donde el objetivo fue identificar las actividades críticas de la Empresa
- Se presentó la versión inicial del modelo de habilidades, capacidades y buenas prácticas laborales.
- Se contrató a la firma consultora GRUPO 13 SAS para diseñar y apoyar la primera fase de la implementación e implantación de un modelo propio de gestión del talento humano basado en habilidades, capacidades y prácticas laborales que aporte a la Empresa una nueva forma de hacer las cosas culturalmente y que constituya un insumo para desarrollar los procesos del ciclo de gestión humana desde la selección, inducción, promoción, formación y cierre de brechas bajo los parámetros del programa gestión del conocimiento.

Actualización y Consolidación de manual de funciones para empleados:

PÚBLICOS: Se establece la Resolución 648 del 30 de septiembre del 2013 "Por medio del cual se modifica parcialmente la Resolución 276 del 2011". Se consolida el proyecto de acto administrativo de los manuales de funciones de los empleados públicos de las Gerencias. Documento que debe ser sometido a revisión y aprobación por las diferentes fases. Presentación a CODHE, concepto jurídico, elaboración de justificación técnica para presentar al Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, quien emitirá concepto favorable para realizar dicha actualización

OFICIALES: Se inicio la actividad de actualización del manual de funciones de los cargos de la Empresa, de acuerdo con las necesidades de las áreas y los nuevos retos establecidos por la Empresa.

Fortalecimiento de los grupos ocupacionales y las áreas de la Empresa:

Se elaboró estudio técnico de fortalecimiento de grupos cupacionales y áreas de la Empresa, estableciendo un número inicial de 343 cargos para creación en primera fase y 188 para la segunda fase. Se cuenta con la justificación técnica y proyecto de acto administrativo de creación de cargos. Para continuar con las etapas de aprobación y conceptos del DASC y Secretaria de Hacienda es necesario contar con la aprobación del presupuesto para la vigencia 2014 y con las cargas de trabajo acorde a las necesidades.

Se encuentra pendiente la certificación de disponibilidad financiera y presupuesto aprobado por Junta Directiva. Con la aprobación del presupuesto para la vigencia 2014, no fueron asignados recursos para la creación de cargos para esta vigencia, lo que generó la necesidad de proponer este fortalecimiento junto con la implementación del nuevo modelo de la Empresa (Resultados de la U Nacional).

CULTURA DE SERVICIO, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPROMISO AMBIENTAL

PROCESO DE INDUCCION, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Con base en los estudios de necesidades de capacitación y en cumplimiento de los lineamientos del Plan Bogotá Humana en 2012 la Empresa ha establecido un Plan Integral de Bienestar y Desarrollo del Talento Humano que integra los procesos de Bienestar, Inducción-Reinducción, Salud Ocupacional y Seguridad Industrial y Capacitación-entrenamiento.

En el marco del mismo se planteó el Plan de Capacitación 2012-2016 con el respectivo cronograma de todas y cada una de las actividades a desarrollarse, con una estructura alineada a los objetivos del Plan Bogotá Humana y armonizada con el nuevo plan estratégico vigente. La ejecución de este plan contó con la participación 2.217 personas en eventos de capacitación y entrenamiento para el desarrollo de destrezas, habilidades, actitudes y prevención de riesgos. Se ejecutaron 30.279 horas /hombre en 5.410 asistencias

Sobre una población de 3000 personas se calculó el indicador del Plan diseñado para la vigencia 2012-2016. Una vez se confirme la nueva planta por aseo y retoma se debe recalculer el indicador.



Se realizó proceso de inducción con asistencia de 1.139 funcionarios y 2.964 horas/hombre dictadas

Con base en los nuevos retos de la Empresa en el 2013 ingresaron 1.263 nuevos servidores públicos para ejecutar los procesos que realizaban contratistas y que con el fin de fortalecer la presencia de lo público se decidió retomar directamente. Se dio inducción a los nuevos trabajadores que ingresaron y se ejecutaron los programas definidos para el entrenamiento tanto de estos nuevos trabajadores como de los funcionarios que asumieron nuevos roles en la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

En relación a la capacitación de nuestros colaboradores en temas prioritarios y que han permitido disminuir los bajos índices de siniestros:

- Empresa libre de alcohol y droga, con lo cual se busca dar cumplimiento a la normatividad legal y promover un ambiente sano y seguro que impacte la salud integral de los trabajadores y sus familias. Se realizaron durante el primer trimestre tres capacitaciones los días 6, 7 y 13 de Marzo con asistencia de 75 trabajadores.
- Primeros auxilios en Mecánica: Se realizaron 10 capacitaciones a 261 conductores de la EAB, los días 6, 13 de Junio, 30 de julio, agosto 22, 29, septiembre 5, 12 y Octubre 3, 10 y 17 de 2013.

- Capacitación a los supervisores y conductores de los vehículos y equipos de aseo sobre las pólizas contratadas y el trámite de las reclamaciones. Se realizaron capacitaciones los días 8, 5 y 9 de Julio (89 supervisores), 28 de Agosto (42 conductores) y el 12 de Septiembre de 2013, (76 conductores).

CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO				
TOTALES	Asistentes	Personas	Programas	Inversión
	Asistencias	Personas	Cant.	Inversión
	4861	2044	328	\$ 267,972,163
FORMACIÓN CON EL SENA: Este ítem no es propio del plan de capacitación.	97 funcionarios de servicio al cliente, sistema maestro, tecnología en su mayoría, estudiando: tecnología en construcción de obras civiles, tecnología en control ambiental, tecnología en topografía y geodesia, técnica en operación de maquinaria pesada			

Tabla 49
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO I+D+I

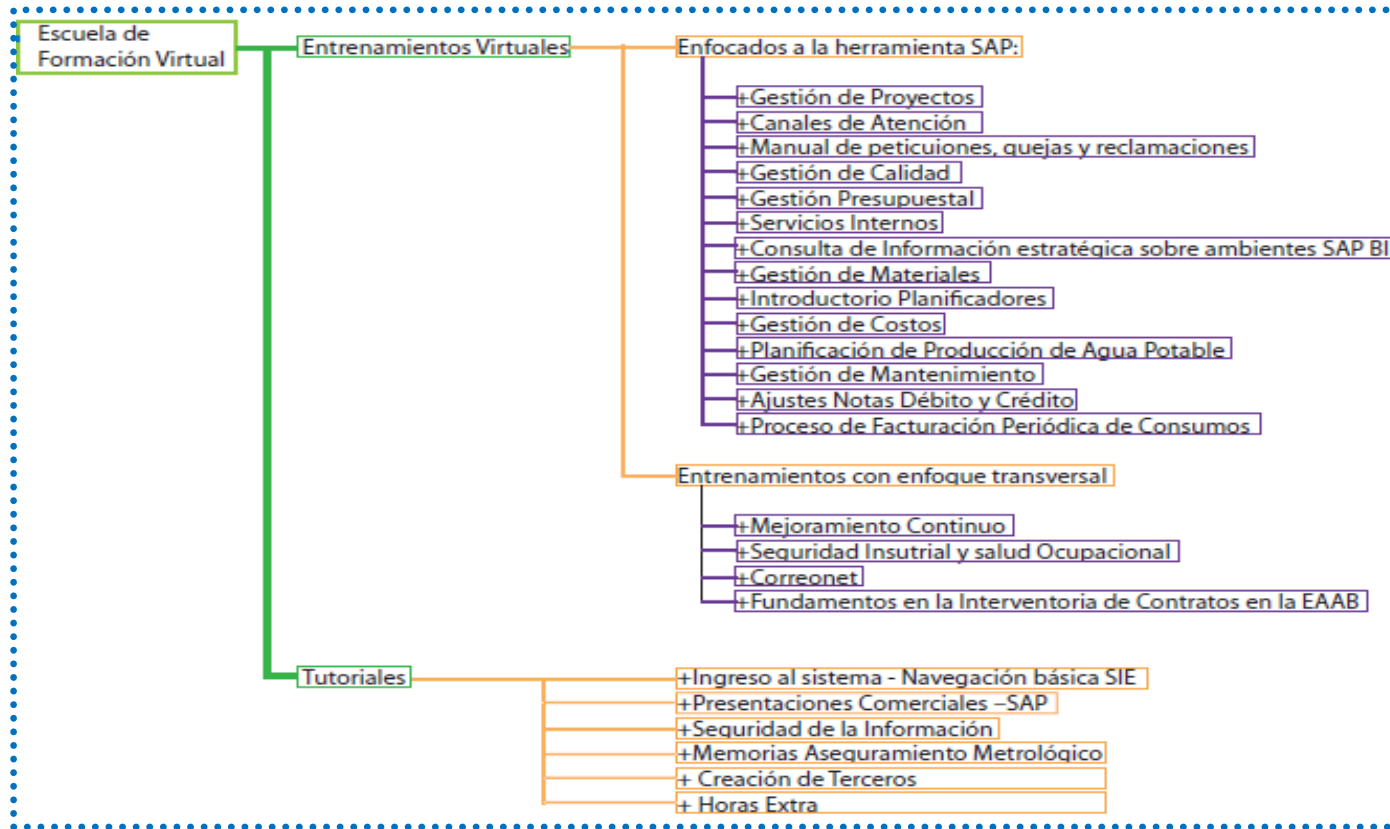
Como parte del plan estratégico de la EAB que impulsa la Investigación, Desarrollo e Innovación en áreas como el ciclo integral del agua se han invertido recursos por más de 3.200 millones de pesos en los siguientes proyectos:

- Evaluación afectación páramos por cambio climático.
- Dispositivos electrónicos de visualización con acceso y control remoto para el registro de niveles de agua en zona crítica - fase II.
- Adecuación planta museo planta Vitelma sendero al delirio.
- Red de escuelas del agua (San Diego - El Carmen - cantarrana).
- Camino del agua planta museo Vitelma-cuenca Rio Fucha.
- Caminos del agua - Río Vicachá - San Francisco.
- Diseño alcantarillado para solución de puntos críticos.
- Estudios y asesorías en geotecnia y diseños estructurales año 2013.

PROYECTO ESCUELA VIRTUAL DEL AGUA

La actividad de virtualización de la inducción, se ha adelantado con la participación de 10 áreas de la Empresa que desarrollaron los contenidos temáticos que harán parte de este programa, información que fue entregada para su inclusión en la plataforma en la que se trabaja la virtualización como mejoramiento de la escuela virtual del agua.

A continuación se relacionan los temas ofrecidos en el proyecto escuela virtual del agua dirigida a los colaboradores de la empresa:



Gráfica 8
Fuente: Gerencia de Tecnología

DURANTE EL PRIMER SEMESTRE OBTUVIMOS EL PREMIO A DE COLCIENCIAS DE LA CONVOCATORIA 569

Con el proyecto denominado “Territorios del agua y redes de práctica y aprendizaje: Una propuesta para la apropiación social del conocimiento y la gestión colaborativa en el borde sur del Distrito Capital”

**CLIMA ORGANIZACIONAL QUE PERMITA MOVILIZAR LA ESTRATEGIA****Centro de atención al trabajador**

Con el fin de mejorar la gestión y el control de los servicios a nuestros se implementó nuevos servicios a través del sistema de información empresarial que permiten tener trazabilidad de los distintos que son solicitados por los funcionarios de la EAB y que se gestionaban en físico (papel). De acuerdo con lo expuesto, se realizó la propuesta de los nuevos servicios para los temas de viáticos, vacaciones, cambio de fecha de vacaciones, auxilio funerario, cesantías, préstamo de bienestar y prima técnica.

Se implementó el Centro de Atención al Trabajador CAT, en el cual los empleados pueden encontrar información de los diferentes trámites que se deben realizar para acceder a los préstamos de bienestar, auxilios funerarios, retiro de cesantías, solicitud de carné institucional, certificación de ingresos, recobro licencia de paternidad, entre otros.

PROGRAMAS DE BIENESTAR E INCENTIVOS

Se creó y aprobó la Política de Bienestar Social, esta política está enfocada en el desarrollo integral de programas como: cursos de formación, paseo en familia, vacaciones creativas, día del pensionado, olimpiadas, proyecto de vida, clima organizacional, aguinaldo navideño, entre otros, que puestos en marcha han alcanzado niveles de satisfacción en los participantes de los mismos; proyectando en cada una de las actividades, los valores institucionales, el sentido de pertenencia, el compromiso y la responsabilidad asumida para los nuevos retos de la Empresa.

- **PASEO EN FAMILIA:** Le permite acceder sin costo alguno a los trabajadores a un taller de integración familiar con dos noches y dos días de descanso placentero, en el Centro de Convenciones Lagomar de Compensar ubicado en El Peñón – Girardot.
- **VACACIONES CREATIVAS:** Se llevaron a cabo en los meses de junio y diciembre de 2013 para los hijos de los trabajadores de la EAB.
- **CURSOS DE FORMACIÓN:** Se desarrollaron cursos de formación en diferentes artes y oficios los cuales se realizan fuera de la jornada laboral. En estos cursos participaron trabajadores, pensionados y su núcleo familiar primario.
- **DÍA DEL PENSIONADO:** Se realizó la celebración del día del pensionado en el Centro de Entretenimiento Familiar para los pensionados de la EAB.
- **AGUINALDO NAVIDEÑO:** En cumplimiento de la Convención Colectiva de Trabajo se desarrolló la actividad de aguinaldo navideño para los hijos de los trabajadores.
- **AUXILIOS EDUCATIVOS:** A la fecha se han otorgado 912 auxilios educativos que representan un monto de \$ 894 millones.
- **FONDO DE VIVIENDA:** La Empresa otorga préstamos de vivienda a sus empleados, en lo transcurrido del año se han otorgado 157 préstamos por un monto de \$17.755 millones.



GESTIÓN DE SALUD

- Se llevó a cabo el día mundial de la salud en planta Francisco Wiesner, Planta El Dorado, Subcentral Santa Lucía, Subcentral Usaquén, Centro de Control Modelia y Puntos Comerciales.
- Se realizaron actividades encaminadas a la prevención y promoción de accidentes de trabajo y enfermedades laborales a través de talleres lúdicos, contando con la participación tanto de trabajadores como de contratistas.
- 5023 trabajadores (cotizantes y beneficiarios) y 7.123 pensionados se beneficiaron por el Plan Adicional de Salud PAS.



Plan global de sensibilización y socialización en actividades de seguridad industrial, salud ocupacional y servicio médico (PAS):

Se estructuró el plan de sensibilización en temas de seguridad y salud en el trabajo. El despliegue de esta actividad se realiza a través de capacitación y entrenamiento a los funcionarios en diversos temas. Se ha adelantado la revisión y ajuste al manual de servicio médico y odontológico. Se contó con charlas orientadas a jóvenes para prevenir el uso de cigarrillo, alcohol y sustancias psicoactivas, además de un taller de salud sexual y reproductiva, se manejaron temas de prevención y promoción de salud. Algunos de los aspectos tratados fueron:

DESCRIPCIÓN	EJEC CANT
EXÁMENES PERIÓDICOS	285
BOTIQUINES ENTREGADOS	206
KIT DE RIESGO ENTREGADOS	1111
PERSONAL CAPACITADO EN SISO	2596
AUTORIZACIONES DE CONDUCCIÓN EXPEDIDAS	201
PERSONAL VACUNADO	612
DOSIS DE VACUNAS APLICADAS	2.079
ESQUEMAS DE VACUNACIÓN COMPLETADOS	884

Tabla 50
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

- Riesgo Psicosocial: Talleres de Manejo del Riesgo, Comunicación Asertiva y Hábitos Favorables/prevención consumo SPA
- Riesgo Biomecánico: Talleres y Charlas de Prevención de Lesiones Osteomusculares
- Plan de Emergencias: Charlas sobre aspectos básicos de la Brigada de Emergencia
- Seguridad Vial: Capacitaciones en Manejo Defensivo y Resolución
- Seguridad Industrial: Acciones de formación en identificación de peligros, tareas críticas
- Plan de Evacuación: Socialización de Plan de Evacuación con motivo del 5° Simulacro Distrital de Evacuación
- Inducción en Salud Ocupacional: generalidades, derechos y deberes, riesgos, que hacer en caso de Accidente, SGR (Sistema General de Riesgos Laborales), prevención y promoción en riesgos, pausas activas y seguridad industrial.
- Taller de hábitos favorables, prevención consumo de SPA
- Se realiza Instructivo de acondicionamiento físico previo a la ejecución de actividades deportivas dirigido a los trabajadores de la EAB-ESP.
- Inicio del proyecto de taller escuela de espalda: Se realizó la selección de trabajadores por cargo según los resultados de la encuesta de sintomatología aplicada en finales de 2012 y principios de 2013.

Instructivos Operativos

Uno de los proyectos más significativos en torno al sistema de seguridad y salud en el trabajo, es la propuesta del prototipo de instructivo que determina el protocolo de seguridad industrial en las actividades operativas identificadas como más riesgosas en la entidad. Esta labor ha requerido de la participación e integración de un grupo interdisciplinario de laEAB y la articulación del programa de tutores. A continuación se describe los principales productos:

ENTREGABLE	BENEFICIOS ESPERADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN
Instructivos operativos y protocolos de seguridad industrial y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarización de las buenas prácticas en los procesos de la Empresa. • Detalle del paso a paso de la actividad a desarrollar en condiciones seguras • Herramienta que permite fortalecer el entrenamiento práctico a nuevos funcionarios • Protocolo SISO del antes, durante y después de cada actividad especificando peligros, riesgos y medidas de control • Esquema de identificación de riesgos por actividad • Brinda una herramienta para el establecimiento y análisis de las competencias técnicas de los cargos • Se puede establecer como base en el proceso de selección y promoción de personal • Permite la transferencia del conocimiento experto de los tutores • Es un medio de integración de los sistemas de gestión de la EAB • Se constituye como una herramienta de trabajo de las comisiones en terreno • Permite una continua validación de las normas técnicas frente a las tareas desarrolladas en la Empresa. • Medio gráfico, pedagógico que le permite al trabajador, supervisores y jefes identificar fácilmente los riesgos y los mecanismos de control. • Constituye un aporte a la matriz de riesgos – GT45 2010 y emergencias
Listas de verificación y permisos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el trabajo de las comisiones • Control sobre equipos, herramientas y elementos de protección personal • Planificación del trabajo • Control de resultados • Establece la puesta a punto del inicio de las actividades • Obligatoriedad de los permisos para la iniciación de obras y mantenimientos • Posibilidad de suspender obras por actividades inseguras

Tabla 51
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

El instructivo fue socializado con la Gerencia de Sistema Maestro, área que manifestó su total interés en documentar los instructivos para las actividades que representan más alto riesgo, esto permite contar con herramientas para el trabajador en la ejecución de trabajos en condiciones seguras.

Con el propósito de estructurar un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SST) que permita crear cultura de autocuidado, se seleccionó a un grupo de funcionarios para realizar una visita de buenas prácticas y realizar una propuesta de rediseño de la operación actual en temas de SST. Así mismo, se planea una estrategia que consta de 6 ejes con el fin de implementar mecanismos que coadyuven a la disminución de la accidentalidad en la Empresa.

Definir una estrategia de desarrollo humano y reubicación productiva para personas con restricción médica que requieran reubicación y/o se encuentren en riesgo

Se realizaron evaluaciones a los funcionarios que presentaron restricción médica con la finalidad de definir claramente la estrategia de reubicación. En cumplimiento del Artículo 41 de la Convención Colectiva de Trabajo vigente, se realizó el ingreso a termino indefinido de las personas que se encontraban con pérdida de capacidad laboral, dando cumplimiento a la resolución 061 de 2013. Se presentó la situación ante el Subcomité de Relaciones Industriales con el propósito de definir una política integral por parte del Comité de Desarrollo Humano y Empresarial CODHE. Se trabajó en la evaluación de puestos de

trabajo de varios funcionarios con la finalidad de realizar la reubicación de los mismos por cambio de lugar de trabajo. Se realizaron asignaciones temporales de funciones por prescripción médica de varios trabajadores, con la finalidad de mejorar su estado de salud.

De igual forma, se trabajó en la actualización del procedimiento de readaptación y reubicación laboral, cuyo objetivo se definió como “Brindar las condiciones necesarias para potenciar el desempeño de un trabajador afectado en su capacidad laboral inicial y cuyo alcance va desde el momento en el que se detecta la pérdida de capacidad laboral en el trabajador, hasta el momento en el que el trabajador recupera la totalidad de su capacidad laboral ó en el que es reubicado en un área de la empresa en la que pueda ejercer funciones acordes con su limitación física y/o psicológica y se realiza seguimiento a la readaptación y/o reubicación laboral”.

GESTIÓN ÉTICA

Se estructuró la Resolución 0057 de 2013 “Por medio de la cual se crea el Comité de Gestión Ética y se adopta el plan de acción para el fortalecimiento de la gestión ética de la Empresa de Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP”, con la participación de varios funcionarios de todas las áreas de la EAB, se actualizó el código de ética, se confirmaron los valores corporativos y se formuló el plan de acción para la vigencia 2013.

El 5 de septiembre de 2013 se inauguró el comité de Ética, con la finalidad de realizar la presentación del código de Ética, así como también de recepcionar las propuestas para la actualización del Código de conducta de la Empresa.

Así mismo, se diseñó el compromiso ético, documento que tiene como finalidad evidenciar el compromiso y el vínculo de cada uno de los servidores públicos con la Empresa, el desarrollo y aplicación de los valores corporativos y las conductas éticas esperadas. Se encuentra pendiente de aprobación por parte del comité de ética la versión final del código y su socialización.

Así mismo, se diseñó el compromiso ético, documento que tiene como finalidad evidenciar el compromiso y el vínculo de cada uno de los servidores públicos con la Empresa, el desarrollo y aplicación de los valores corporativos y las conductas éticas esperadas. Se encuentra pendiente de aprobación por parte del comité de ética la versión final del código y su socialización.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Se aplicó a todos los funcionarios de la EAB la herramienta de medición del clima organizacional, en el mes de enero de 2014 se tabulará el resultado y se realizará el informe para la toma de decisiones.

CONSTRUCCIÓN DE LA NUEVA SEDE OPERATIVA LOCALIZADA EN LA CARRERA 32 NO. 17-35 EN BOGOTÁ, INCORPORA ÁREAS Y FUNCIONES PARA ARCHIVO, TALLERES, ALMACÉN, PARQUEADERO Y ESPACIO PÚBLICO

Se continúa con la ejecución del proyecto Centro Operativo del Agua (COA) actualmente se adelanta la construcción e interventoría del edificio, ubicado en la sede Antiguo Colegio Ramón B Jimeno, el cual contempla el traslado de las funciones operativas y la apertura de un punto de atención a la ciudadanía. A noviembre de 2013 se reportó un avance acumulado de 46.21%.

TABLA GRI - INDICADORES

Tabla de Indicadores GRI				
GENERALES				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO
ESTRATEGIA				
				Carta del Gerente
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
				Perfil de la Empresa
PARÁMETROS DE LA MEMORIA				
				Carta del Gerente
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
				Perfil de la Empresa/ Gobierno Corporativo
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS				
				Carta del Gerente/ Todo el Informe
Desempeño Económico				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO
INDICADORES DESEMPEÑO ECONÓMICO				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
				Perfil de la Empresa/ Gobierno Corporativo
PRESENCIA EN EL MERCADO				
				Perfil de la Empresa/ Social
IMPACTOS				
				Social
Desempeño Medioambiental				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO
INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL				
MATERIALES				
				Ambiental
AGUA				
				Ambiental
BIODIVERSIDAD				
				Ambiental
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
				Ambiental
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
				Ambiental
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
				Gobierno Corporativo
Desempeño Social				
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO				
EMPLEO				
				Social-Colaboradores
RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
				Social-Colaboradores
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
				Social-Colaboradores
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN				
				Social-Colaboradores
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
				Gobierno Corporativo
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD				
COMUNIDAD				
				Social
CORRUPCIÓN				
				Gobierno Corporativo
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
				Gobierno Corporativo
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO				
COMUNICACIONES DE MARKETING				
				Social
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
				Social
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
				Gobierno Corporativo

Alberto Merlano Alcocer
Gerente General

William Eduardo Morales Rojas
Secretario General

Francisco Javier Canal Alban
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control

Fernando Martínez Borelly
Gerente Corporativo Sistema Maestro

Diana Lorena Gómez Zuluaga
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente

Juan Carlos Casas Vargas
Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa

Cesar Augusto Torres Correa
Gerente Tecnología

German Galindo Hernández
Gerente Corporativo Ambiental

Nelson Enrique Molano Rozo
Gerente Corporativo Financiero (E)

Gemma Sofía Bordamalo Echeverry
Gerencia Jurídica (E)

Jaime Jose Gómez Merlano
Oficina de Investigaciones Disciplinarias

Elaborado por: **Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos**
Contacto: www.acueducto.com.co