

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



2014

# TABLA DE CONTENIDO

CARTA DEL GERENTE	3
-------------------	---

---

PERFIL DE LA EMPRESA	4
----------------------	---

---

GOBIERNO CORPORATIVO	16
----------------------	----

---

ENTORNO ECONÓMICO	22
-------------------	----

---

ENTORNO AMBIENTAL	26
-------------------	----

---

ENTORNO LABORAL	41
-----------------	----

---

ENTORNO USUARIOS	48
------------------	----

---

ANEXO: TABLA GRI – INDICADORES

# CARTA DEL GERENTE



Dr. Alberto Merlano A.  
Gerente General

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P, como empresa pública dedicada a la Gestión Integral del Agua ha establecido su compromiso con la Sostenibilidad territorial desde las perspectivas ambientales, sociales y económica, esto soportado en un modelo de empresa eficiente y transparente.

Con la elaboración y publicación anual del informe de sostenibilidad, la Empresa da a conocer los avances alcanzados el cumplimiento de los Objetivos del Milenio y los Principios del Pacto Global haciendo énfasis en los beneficios a nuestros grupos de interés y el impacto en la sociedad en general.

En el 2014, la EAB E.S.P consolidó grandes procesos como son las actividades comerciales y operativas con personal de la Empresa y la prestación del servicio del Aseo en la ciudad de Bogotá, esto reflejado en el cumplimiento de la metas del Plan de Desarrollo “ Bogotá Humana”. Todo lo anterior se ha logrado con la excelencia en el servicio que es el valor que representa a cada uno de nuestros colaboradores.

Como logros para el periodo 2015, nos hemos propuestos: La estructuración del plan de inversiones a 10 años, Descontaminación colectiva del Rio Bogotá, Gobernabilidad de la EAB (autonomía administrativa y sindical) y Estabilización del recurso humano, con lo anterior se espera lograr un gran impacto en la sostenibilidad integral de la Empresa, reflejado en los beneficios brindados nuestros grupos de interés.

# PERFIL DE LA EMPRESA

Somos una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, prestadora de servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

## 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, manejo residuos sólidos y en la prestación de servicios con calidad, transparencia, inclusión y equidad.

# VALORES CORPORATIVOS Y COMPORTAMIENTOS 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 normativa

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 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.

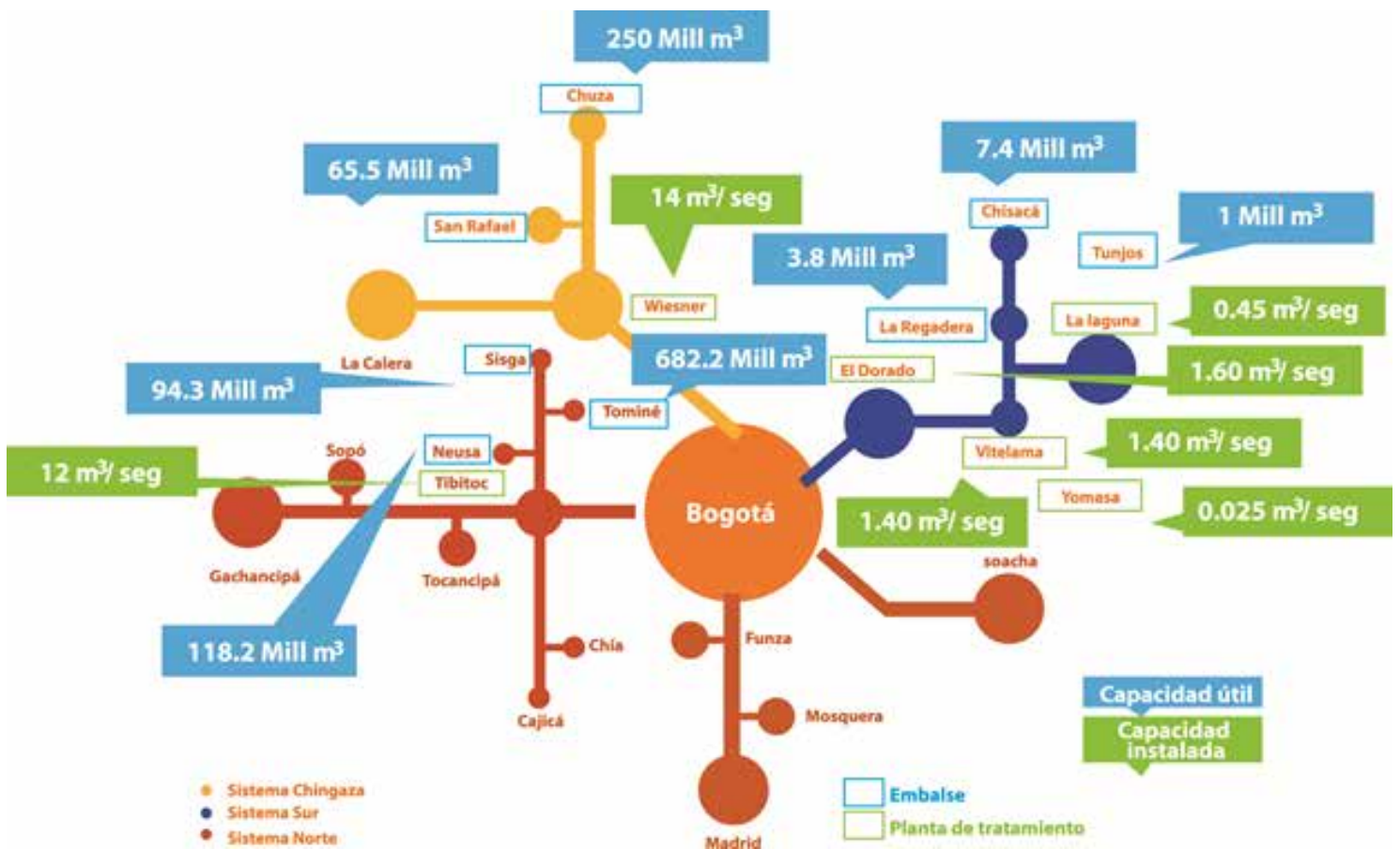
Somos mejores todos los días, trabajamos en equipo y aplicamos el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.

Medimos los procesos y mejoramos la gestión con indicadores objetivos.

Cumplimos las metas para satisfacción de nuestros usuarios.

# ZONAS DONDE PRESTAMOS NUESTROS SERVICIOS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá está ubicada en la ciudad de Bogotá D.C en la Av Calle 24 No 37 – 15, cuenta con prestación directa de servicio del Distrito 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.



# AGUA EN EMBALSES

Millones m3

Agua en embalses	Capacidad útil	Inventario Dic 2013	Inventario Dic 2014
Neusa ( CAR )	118,2	76,6	81,3
Sisga (CAR)	94,3	55,5	69,5
Tominé (Energía)	682,2	407,2	373,1
Total Agregado Norte	895	539	524
Tunjos	1,0	0,0	0,0
Chisacá	7,4	6,6	5,8
Regadera	3,8	3,6	3,5
Total Agregado Sur	12,2	10,3	9,3
Chuza	250,0	109,1	153,7
San Rafael	65,5	60,9	58,3
Total Sistema Chingaza	316	170	212
<b>Volumen Total</b>	<b>1.222,4</b>	<b>719,4</b>	<b>745,2</b>

# PLANTAS DE TRATAMIENTO, AGUA TRATADA Y SUMINISTRADA (M3/S)

Agua tratada y suministrada (m3/s)

Plantas de tratamiento	Capacidad instalada	2013	Dic 2014
Planta Wiesner	14,0	11,18	8,80
Planta Tibitoc	12,0	3,69	6,45
Planta El Dorado	1,6	0,38	0,40
Planta Yomasa	0,025	0,011	0,014
Planta Vitelma	1,40	0,00	0,04
Planta La Laguna	0,45	0,01	0,01
<b>Total</b>	<b>29,48</b>	<b>15,27</b>	<b>15,71</b>

# REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Redes	Sistema	Tipo	Total Longitud km
2014	Acueducto	Red Matriz Red Menor	8.790,57
	Alcantarillado	Combinado Pluvial Sanitario	10.243,11
<b>TOTAL</b>			<b>19.033,68</b>



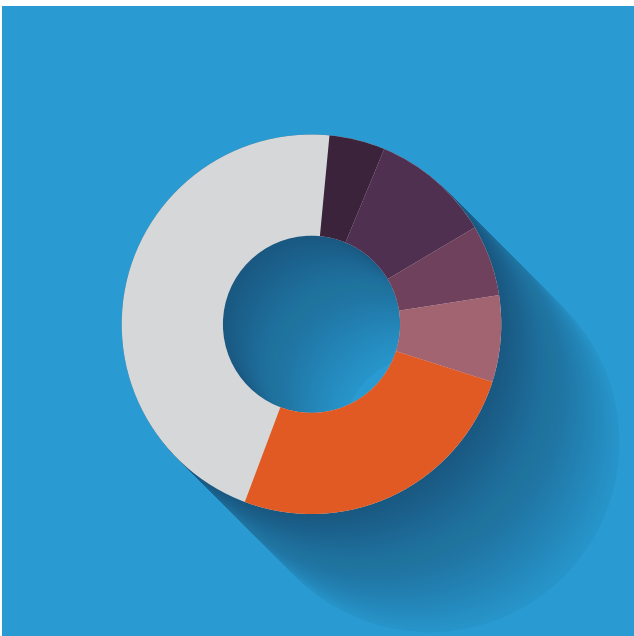
# NUESTROS USUARIOS SUSCRIPTORES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO 2014

Estrato y clase uso	Suscriptores		Consumo Mill m3	Facturación Mill \$	m3-mes/ usuario Fact	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Acued. y Alcant	2013	2014
Estrato 1	127.109	104.809	17,38	25.679	11,73	11,49
Estrato 2	605.344	579.014	76,36	233.247	10,74	10,64
Estrato 3	668.377	666.513	73,25	327.208	9,58	9,28
Estrato 4	263.117	262.932	29,97	155.344	9,84	9,59
Estrato 5	87.013	85.816	11,00	93.500	11,27	10,80
Estrato 6	71.324	70.763	10,62	97.239	13,08	12,55
Residencial	1.822.284	1.769.847	218,58	932.218	10,37	10,14
Multiusuario	65.210	63.999	12,69	51.920	16,30	16,13
Industrial	7.498	7.400	13,71	85.293	128,86	126,96
Comercial	118.639	117.542	28,79	194.392	20,34	20,14
Oficial	3.335	3.279	11,71	47.340	317,57	300,78
Especial	1.007	994	3,08	12.586	221,92	227,99
No Residencial	195.689	193.214	69,97	391.531	29,70	29,44
<b>Total</b>	<b>2.017.973</b>	<b>1.963.061</b>	<b>288,55</b>	<b>1.323.749</b>	<b>12,33</b>	<b>12,05</b>
Venta en bloque			29,41	29.880		
<b>Total</b>			<b>317,96</b>	<b>1.353.629</b>		

A diciembre de 2014 atendimos directamente a 2.017.973 suscriptores en el servicio de acueducto y 1.963.061 en alcantarillado sanitario

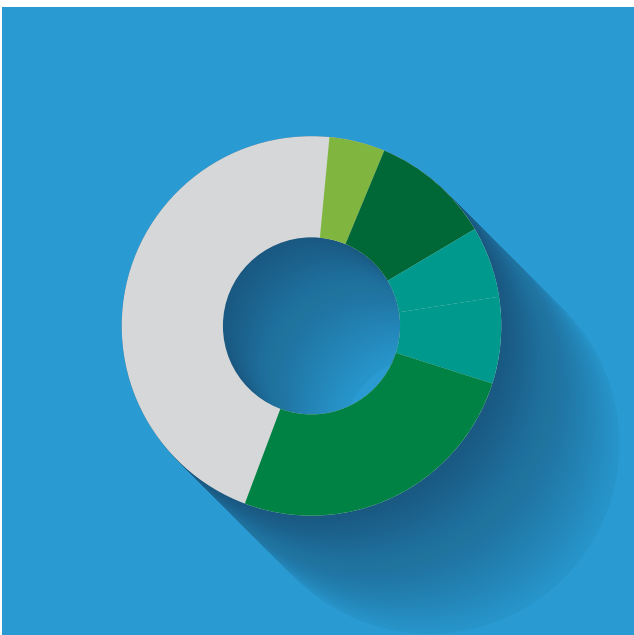






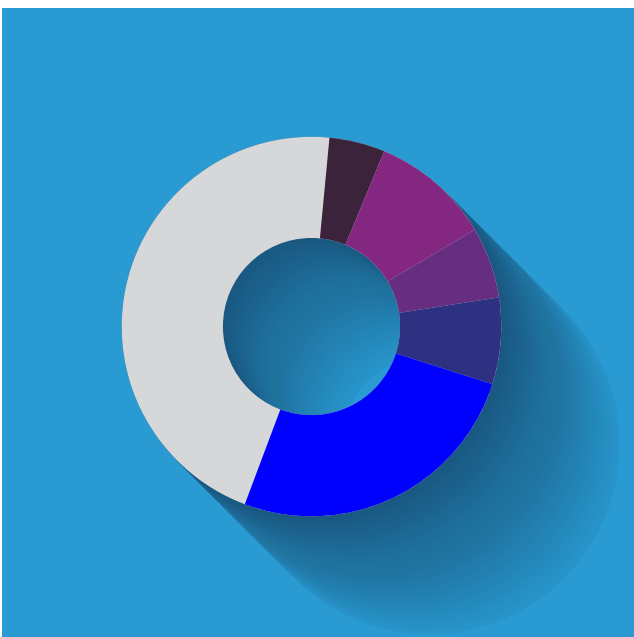
# Suscriptores Acueducto %

Industrial .....	1%
Comercial .....	6%
Oficial .....	0%
Especial .....	0%
Estrato 1 .....	6%
Estrato 2 .....	30%
Estrato 3 .....	33%
Estrato 4 .....	13%
Estrato 5 .....	4%
Estrato 6 .....	4%
Multiusuario .....	3%



# Consumo %

Industrial .....	4%
Comercial .....	9%
Oficial .....	4%
Especial .....	1%
Municipio carrotanque.....	9%
Estrato 1 .....	6%
Estrato 2 .....	24%
Estrato 3 .....	23%
Estrato 4 .....	9%
Estrato 5 .....	4%
Estrato 6 .....	3%
Multiusuario .....	4%



# Facturación %

Industrial .....	6%
Comercial .....	14%
Oficial .....	4%
Especial .....	1%
Municipio carrotanque.....	2%
Estrato 1 .....	2%
Estrato 2 .....	17%
Estrato 3 .....	24%
Estrato 4 .....	12%
Estrato 5 .....	7%
Estrato 6 .....	7%
Multiusuario .....	4%

# PLANTA DE PERSONAL

## Tipo de contrato

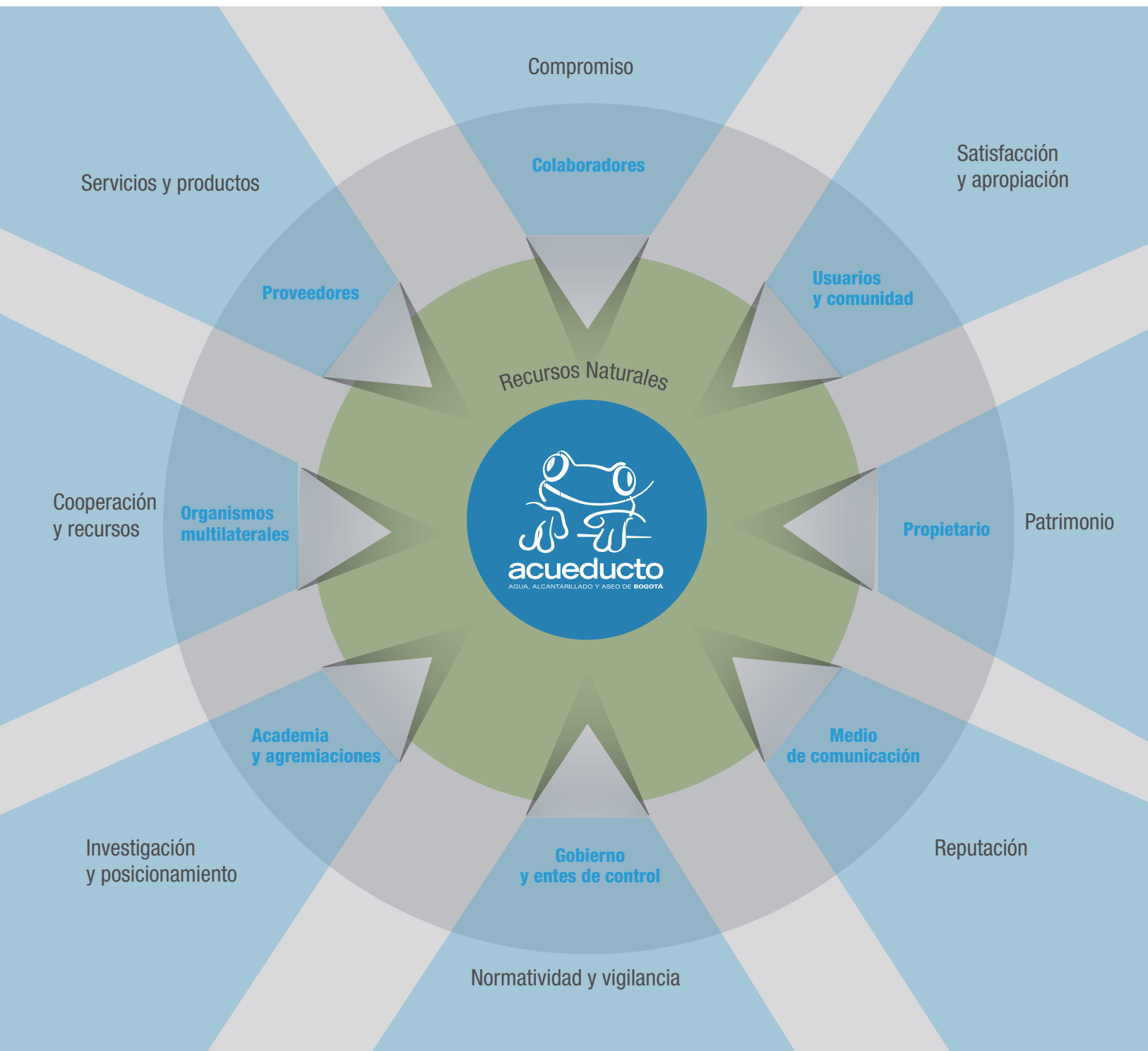
	Dic 2012	Dic 2013	Dic 2014
Públicos	75	75	70
Término Indefinido	1.605	1.604	1.589
Término fijo	0	1.254	1.170
Contrato a Labor	222	230	207
Docentes	102	168	66
<b>Total</b>	<b>2.004</b>	<b>3.331</b>	<b>3.102</b>
Aprendices SENA	102	168	66



# COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Durante el 2014 la EAB, dio inicio al proceso de definición de la estrategia de relacionamiento con sus grupos de interés.

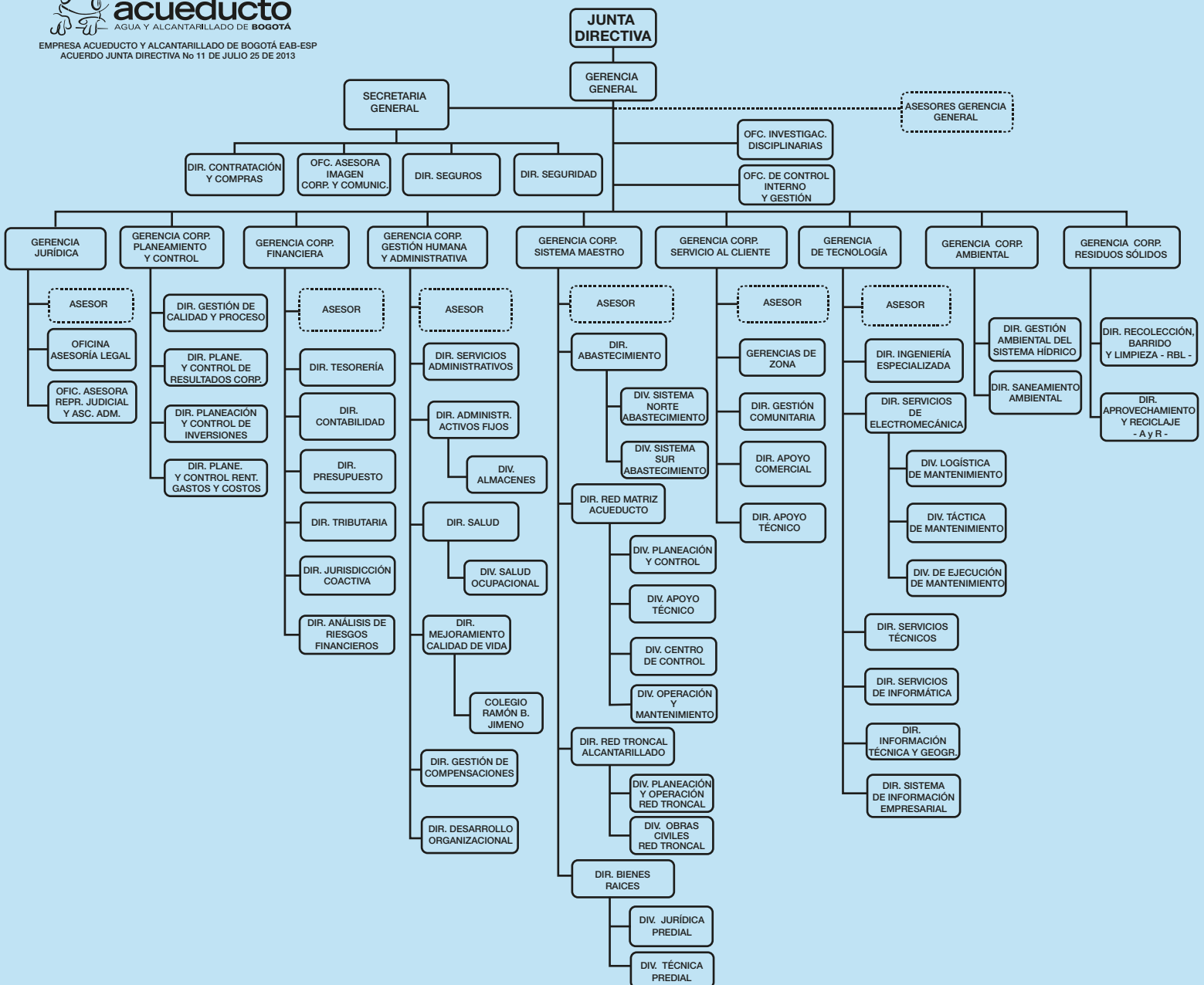
Se identificó la necesidad de definir e implementar un modelo de relacionamiento y gestión con los grupos de interés de manera transversal en la Empresa, esto basado en los resultados arrojados por la encuesta aplicada durante el 2014.



# ASOCIACIONES Y RECONOCIMIENTOS



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ  
EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB-ESP  
ACUERDO JUNTA DIRECTIVA No 11 DE JULIO 25 DE 2013



# PLAN GENERAL ESTRATÉGICO

## Hacia La Sostenibilidad Ambiental Del Territorio

Durante el 2014 se continuo la ejecución del mapa estratégico 2012 – 2016, donde se traduce la 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.

**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.

### TERRITORIAL

Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio

### USUARIOS

Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios

**PROPUESTA DE VALOR**

Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente

### FINANCIERA

Mantener la solidez y sostenibilidad financiera

Optimizar las fuentes de financiación internas y externas

Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión

### PROCESOS

#### Excelencia en la Gestión Integral del Agua

*Sistema de Acueducto*

*Sistema de Alcantarillado*

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

Disminuir las pérdidas de agua potable

Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución

Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores

*Recurso Hídrico*

Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial

#### Excelencia en el Saneamiento Básico

Consolidar el modelo de gestión integral de los residuos sólidos para la prestación del servicio de aseo

#### Excelencia en el Modelo de Gestión Pública

Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores

Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio

Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa

Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos

### APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

#### Desarrollo Humano y Capacidad de los sistemas de información

Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización

Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental

Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia

Mejorar la disponibilidad, accesibilidad y transferencia de la información

# ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO

## Bogotá Humana

Por medio de la ejecución del Plan General Estratégico - PGE, la EAB da respuesta a lo definido en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”. En el siguiente cuadro se evidencia la alineación de los objetivos estratégicos con cada uno de los macroproyectos que conforman el PDD.

Perspectiva	#	Objetivo Estratégico	Macroproyectos															
			21	22	50	51	52	53	54	55	67	68	69	70	75	7374	7341	F01
<b>Territorial</b>	1	Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio	x	x							x		x		x		x	
<b>Usuarios</b>	1	Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios									x						x	
	2	Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente									x						x	
<b>Financiera</b>	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	
<b>Procesos</b>	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
<b>Aprendizaje y crecimiento</b>	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

A continuación se muestran los resultados del Tablero de Control Corporativo 2014: En resumen se destaca el buen resultado de la empresa en los siguientes indicadores

P*	OE	No		Unidad	2013	2014	Plan periodo	Logro periodo
T	1	1	Conocimiento Regional del agua	%	41,00	85,00	85,00	● 100,0%
		2	Volumen de agua suministrada al territorio	Mill m3	24,08	29,13	24,09	● 100,0%
		3	Cobertura del mínimo vital	%	100,00	100,00	100,00	● 100,0%
		4	Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales	%	89,48	90,23	94,00	▲ 96,0%
U	2	5	Nivel de satisfacción de los usuarios (NSU)	%	ND	78,00	79,00	● 98,7%
		6	Índice de percepción de grupos de interés	%	ND	78,00	LB	NA
		7	Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa	%	ND	60,00	50,00	● 100,0%
F	1	8	ROE (Rentabilidad del patrimonio público)	%	1,98	2,53	2,74	◆ 92,4%
		9	Volumen de agua suministrada al territorio	Veces	0,96	0,92	0,54	● 100,0%
		10	Cobertura del mínimo vital	Veces	1,52	1,46	1,00	● 100,0%
		11	Margen Ebltda	%	45,71	41,12	41,15	● 99,9%
		12	Nivel eficiente de liquidez	Veces	0,86	0,62	0,71	◆ 86,9%
P	1	13	Oferta Hidráulica	%	100,00	99,92	98,00	● 100,0%
		14	Oferta alcantarillado sanitario	Veces		2,76	1,20	● 100,0%
		15	Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación	Cantidad	0,00	12,00	10,00	● 100,0%
	2	16	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses	m3/mes	7,13	7,13	7,13	● 100,0%
		17	Índice de agua no contabilizada 12 meses	%	34,61	34,78	34,61	● 99,5%
	3	18	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución	%	99,00	99,00	95,00	● 100,0%
		19	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento	%	77,70	77,70	77,70	● 100,0%
	4	20	Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos	%		60,00	60,00	● 100,0%
		21	Caudal medio de agua tratada	m3/s	4,17	4,04	4,00	● 100,0%
	P	5	22	Hectáreas intervenidas %	%	1,34	34,60	43,75
23			Ejecución de la Estrategia de Comunicación	%	100,00	100,00	100,00	● 100,0%
6		24	Índice de reclamos por facturación	%	0,52	0,47	0,80	● 100,0%
		25	Índice de reclamación operativa de acueducto	%	0,25	0,29	0,30	● 100,0%
7		26	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0,18	0,21	0,30	● 100,0%
		27	Nivel de Gestión Operativa	%	93,70	95,31	90,00	● 100,0%
8		28	Índice de mejoramiento del desempeño ambiental	Índice	ND	1,00	1,00	● 100,0%
		29	Ejecución Financiera de proyectos	%	58,62	68,12	90,00	◆ 75,7%
9		30	Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado)	%	14,73	56,55	50,00	● 100,0%
		31	Cobertura recolección de aseo	%	44,43	44,51	45,00	● 98,9%
10	32	Disposición final al relleno sanitario	Ton-mes	88.561	86.832	90.000	96,5%	
AyC	1	33	Cubrimiento de competencias	%	10,00	50,00	50,00	● 100,0%
		34	Nivel de cultura organizacional	%	NA	100,00	LB	NA
	3	35	Índice de clima organizacional	%	59,55	NA	55,02	NA
		36	Disponibilidad de SI	%	99,20	100,00	99,00	● 101,0%
	4	37	Accesibilidad de SI	%	NA	98,02	LB	NA
		38	Usabilidad de SI	%	NA	ND	LB	NA

# GOBIERNO CORPORATIVO

La EAB cuenta con el código de Gobierno Corporativo publicado en página Web, durante el 2014 se realizó el diagnóstico del estado del modelo de Gobierno Corporativo donde se evidenció la necesidad de implementar la estrategia de modernización del modelo de Gobierno Corporativo de la EAB alineado con la estrategia de relacionamiento de los grupos de interés.

A continuación enunciamos las políticas de la EAB – ESP

## **Política del Sistema Integrado De Gestión SIG-EAB**

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP está orientada a la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elemento común de vida y derecho humano fundamental, en el marco de la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, como herramienta para lograr los objetivos institucionales que aseguren la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, a través de un talento humano competente, así como la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores y contratistas, el mantenimiento y seguridad de la Información, las mejores prácticas de transparencia y el cumplimiento a los requisitos legales aplicables.

## **Política Administración del Riesgo**

El equipo directivo y los servidores públicos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado y Aseo de Bogotá –ESP estamos comprometidos con la administración integral de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, los procesos o la satisfacción de nuestros usuarios, a través de la formulación de un Mapa de Riesgos y un Plan de Manejo para identificarlos y mitigarlos

En el caso de los riesgos de corrupción, estos serán tratados como inaceptables e intolerables.

Efectuaremos el seguimiento y monitoreo periódico a los planes de tratamiento de riesgos para garantizar la eficacia y efectividad de las acciones propuestas.

## **Política de Gestión Documental**

Estamos comprometidos con el fortalecimiento de la gestión documental en todos los niveles, disponiendo de los recursos necesarios para asegurar la función archivística de los documentos, su conservación en el tiempo, la preservación de la memoria institucional y el patrimonio documental histórico, en cumplimiento de la normatividad vigente y la disposición de los entes rectores

## **Política Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**

Estamos comprometidos con la prevención de lesiones, enfermedades laborales y la identificación de peligros y de riesgos presentes en nuestras actividades, asignando los recursos necesarios y fomentando la toma de conciencia de los trabajadores, contratistas y demás partes interesadas, para el mejoramiento continuo del sistema de gestión y el desempeño en seguridad y en salud en el trabajo, cumpliendo con la normatividad legal aplicable y otros requisitos suscritos.



## Política de Responsabilidad Social Empresarial

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá asume el compromiso de agregar valor económico, ambiental y/o social a sus grupos de interés, a través del desarrollo de un programa articulado con los objetivos del Plan General Estratégico y del Plan de Desarrollo Distrital, propendiendo por una trayectoria empresarial sostenible, fundamentada en los valores corporativos y atendiendo los principios que en materia de Derechos Humanos, estándares laborales, ambiente y anticorrupción sean consensuados universalmente.

## Compromiso Ambiental

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-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.

## Nuestro máximo órgano

La Junta Directiva de la Empresa, se encuentra regulada por el Marco Estatutario EAB-ESP y el Reglamento Interno de la Junta, las cuales establecen las funciones de los miembros y detalla cada uno de los procedimientos a aplicarse en el desarrollo de las juntas.

La Junta Directiva de la EAB, se encuentra estructurada según lo establecido en el Decreto Distrital vigente para cada periodo, en el cual se establece que tiene nueve (8) miembros representantes, así:

1. Gustavo Petro Urrego
2. Martha Lucía Zamora
3. Gerardo Ignacio Ardila Calderón
4. Percy Oyola Palomá
5. Augusto Rodríguez Ballesteros

Vocales de Control:

6. Rocío Vigoya Funquene
7. Salomón Rangel Rocha
8. Ana Matilde Hurado

Durante el periodo del informe se abordaron los siguientes temas en las sesiones de juntas desarrolladas:

1. Aprobación Estados Financieros 2013.
2. Ajuste al Presupuesto 2014 y Distribución excedentes financieros.
3. Reprogramación de Inversiones 2014.
4. Informe de gestión en: Contratación, Ambiental ( Predios reserva Thomas Van der Hammen, Proyecto Conservación, restauración y uso sostenible de servicios ecosistémicos entre los Páramos de Guerrero, Chingaza, Sumapaz, los Cerros Orientales y su área de influencia, etc), Jurídico (IDIGER), Análisis de riesgos, Comercial (Evaluación, Operación Directa Comercial y Acueducto), Estrategia Acueducto al Territorio.
5. Análisis Decreto 3050 de diciembre 27 de 2013, expedido por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio”.
6. Vigencias Futuras 2015-2016.
7. Ajuste tarifario.
8. Presentación Plan de Pérdidas.
9. Avance articulación EAB-ESP – Anillo de Innovación.
10. Anteproyecto de Presupuesto 2015.
11. Plan de Inversiones 2015.

# EAB TRANSPARENTE

Durante el año 2014 se radicaron 519 procesos judiciales detallados de la siguiente manera: 443 procesos judiciales en contra de la EAB ESP y 76 procesos judiciales iniciados.

La EAB cuenta con más de 4.700 procesos activos, distribuidos de la siguiente manera:

## PROCESOS ACTIVOS

Tipo de proceso	Iniciados por la eab esp	En contra de la eab esp	Total
Penales	3.843	6	3.849
Contencioso Administrativo	178	153	331
Civiles	41	44	85
Laborales	29	173	202
MASC	13	115	128
Acciones De Tutela	-	13	13
Constitucionales	12	84	96
<b>TOTAL</b>	<b>4.116</b>	<b>588</b>	<b>4.704</b>

A continuación se relaciona el número de procesos en los cuales las decisiones emitidas resultaron favorables a los intereses de la Empresa durante el 2014.

## FALLOS A FAVOR DE LA EAB ESP PROCESOS EN CONTRA

Tipo de proceso	Total
Acción Popular	22
Jurisdicción Contencioso Administrativa	38
Acción De Tutela	250
Civil	7
Jurisdicción Laboral	94
Jurisdicción Arbitral	13
<b>Total</b>	<b>424</b>

## FALLOS A FAVOR DE LA EAB ESP PROCESOS INICIADOS

Tipo de proceso	Total
Jurisdicción Penal	37
Jurisdicción Contencioso Administrativa	18
Ejecutivo Laboral	3
Jurisdicción Civil	1
MASC	1
<b>Total</b>	<b>60</b>

A continuación se relaciona el número de fallos desfavorables durante el año 2014:

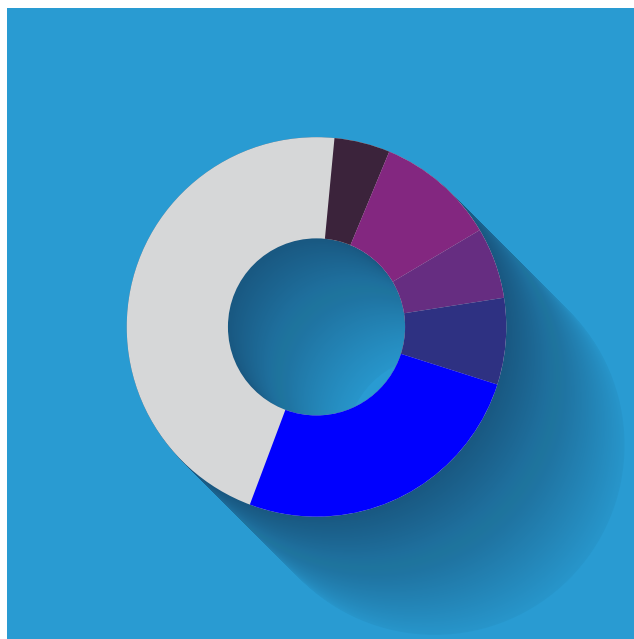
#### FALLOS DESFAVORABLES PROCESOS EN CONTRA

Tipo de proceso	Total
Acción de Tutela	48
Acción Popular	15
Jurisdicción Contencioso Administrativa	13
Jurisdicción Laboral	84
<b>Total</b>	<b>160</b>

#### FALLOS DESFAVORABLES PROCESOS INICIADOS

Tipo de proceso	Total
Jurisdicción Contencioso Administrativa	49
Jurisdicción Penal	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, durante el año 2014 se obtuvieron decisiones favorables en el 73% de los fallos en los procesos en contra de la EAB ESP y en un 55% de los fallos en procesos iniciados por la EAB ESP.



366 Fallos favorables

**78%**

101 Fallos desfavorables

**22%**

(Información extraída de SIPROJ WEB generada 13 de enero de 2015)



# NUESTRA CONTRATACIÓN

Procesos contratados a 31 de diciembre de 2014:

## Invitaciones Publicas



Contratable

**84%**

Devuelto

**2%**

Terminado

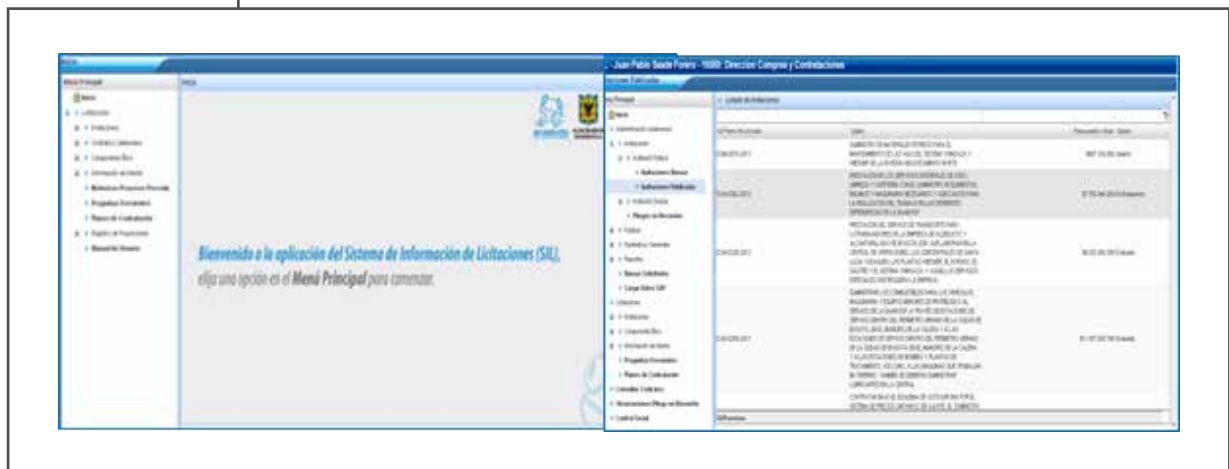
**7%**

Desierto

**7%**

## Administración Página Web De Contratación

A la fecha se han publicado 94 procesos públicos y 909 procesos directos.



## Publicación En El Sistema Electrónico De Contratación Pública Y Directa – Secop

En el SECOP se han publicado 997 procesos en régimen especial.



## Procesos Disciplinarios

Durante el 2014, la EAB se realizó cinco (5) sesiones de socialización con una asistencia de 92 personas y se entregaron 85 cartillas. En dichas sesiones se buscó renovar y reforzar derechos y deberes propios de los funcionarios y disminuir el índice de conductas culposas ocasionadas principalmente por inobservancia de normas y reglamentos o por desconocimiento de los mismos, así como por impericia, imprudencia y negligencia.

A corte 31 de diciembre del 2014 se encontraban 835 procesos activos, de los cuales 161 estaban en etapa de radicación o evaluación de la queja y 674 tramitándose bajo el procedimiento ordinario. Las conductas con mayor relevancia disciplinaria atendiendo el número de faltas analizadas de mayor a menor son:

1. Pérdida o daño de documentos o elementos.
2. Falsedad o adulteración de documentos.
3. Incumplimiento horario de trabajo.
4. Incumplimiento del manual de funciones y de los procedimientos.
5. Irregularidades en la contratación administrativa.
6. Cumplimiento de funciones de manera diligente eficiente e imparcial e irregularidades en atención al usuario.



# ENTORNO ECONÓMICO

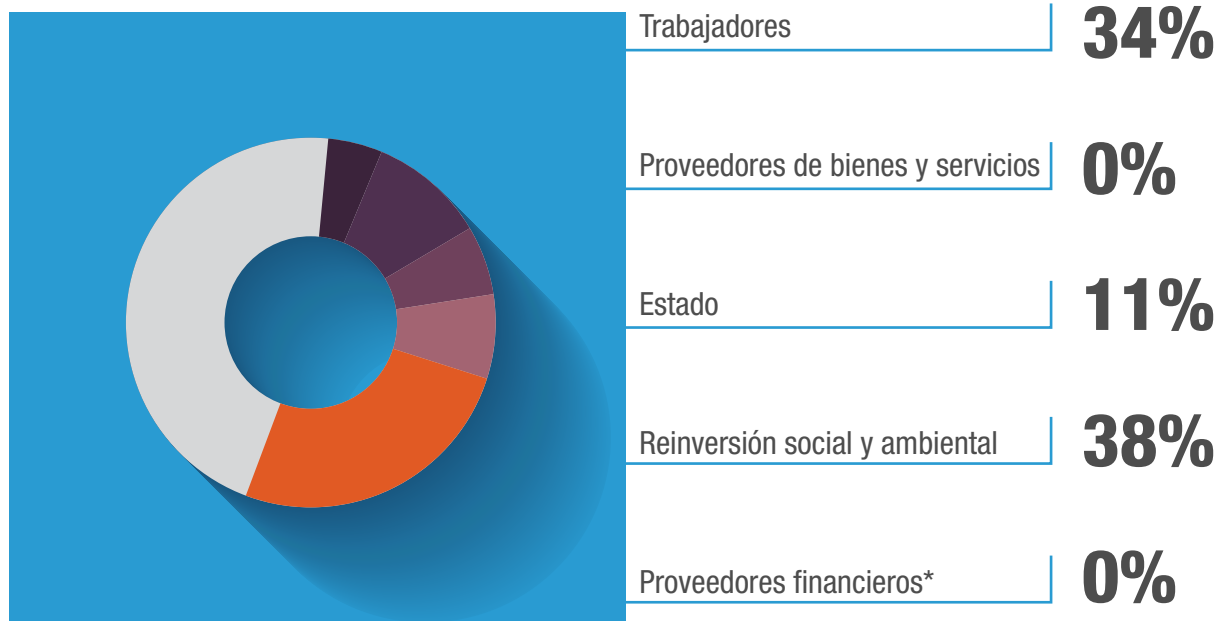
## Cuarto Estado Financiero

### CIFRAS EN MILL \$

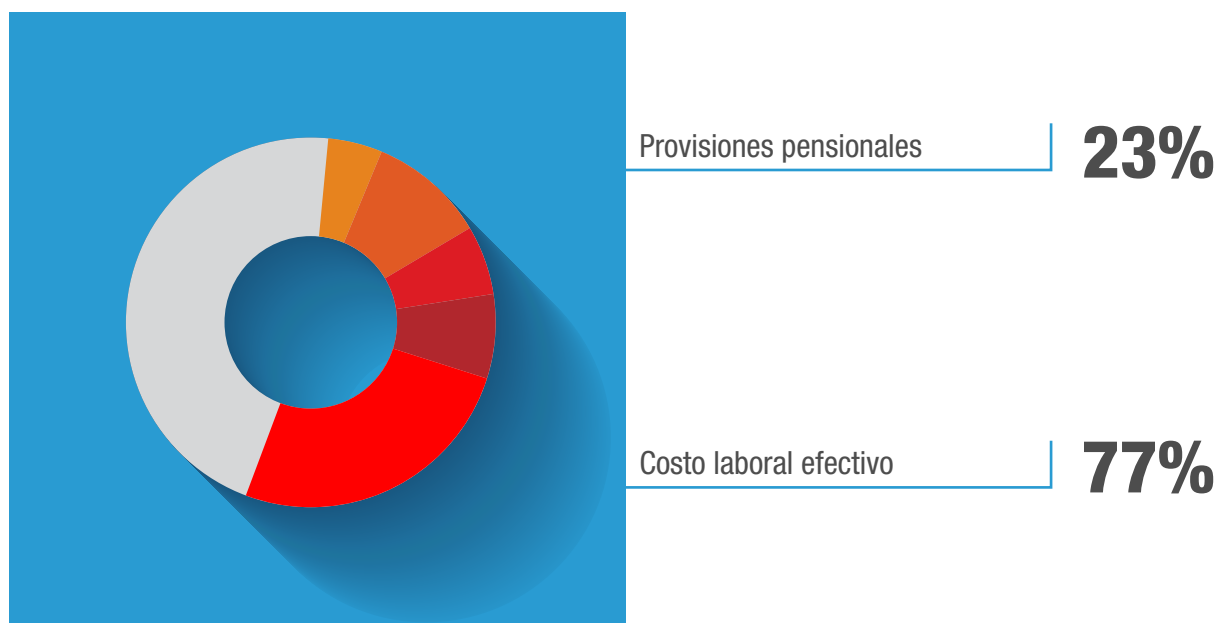
Conceptos	Enero a Diciembre 2013	Enero a Diciembre 2014	2014%	▲ 2014/13
Total Ingresos	1.595.524	1.629.884		2,2%
Ingresos operacionales	1.595.524	1.629.884		
- Costos directos	82.069	105.383	100,0%	28,4%
Insumos químicos	13.332	13.235	12,6%	-0,7%
Compra de agua Tibitoc	42.672	51.351	48,7%	20,3%
Energía para bombeo	24.825	39.161	37,2%	57,7%
Uso agua cruda (CAR).	1.240	1.636	1,6%	31,9%
Valor agregado generado	1.513.455	1.524.501		0,7%
Grupos de Interés	1.513.455	1.524.501	100,0%	
Trabajadores	463.374	515.003	33,8%	11,1%
Costo laboral efectivo	363.591	394.824	25,9%	8,6%
Provisiones pensionales	99.783	120.179	7,9%	20,4%
Proveedores de bienes y servicios	245.973	262.367	17,2%	6,7%
Estado	213.642	166.450	10,9%	-22,09%
Reinversión social y ambiental	590.466	580.682	38,1%	-1,7%
Proveedores financieros*	0	0	0,0%	

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

## Grupos De Interés Beneficiados



## Composición Del Beneficio De Trabajadores



### CIFRAS EN MILL \$

Conceptos	Enero a Diciembre 2013	Enero a Diciembre 2014
Trabajadores	463.374	515.003
Proveedores de bienes y servicios	245.973	262.367
Estado	213.642	166.450
Reinversión social y ambiental	590.466	580.682
Proveedores financieros*	0	0

# CALIFICACIÓN DE RIESGO CREDITICIO AAA DE LA CAPACIDAD DE PAGO DE LA EAB-ESP

La calificadora de riesgo Fitch Ratings el 16 de Septiembre de 2014, ha afirmado en AAA la calificación de la EAB-ESP con perspectiva estable. Los FACTORES CLAVES DE CALIFICACIÓN reflejan el sólido perfil financiero de la compañía, soportado en la robustez y estabilidad de sus flujos operativos, Ebitda, la condición de monopolio natural y la característica regulada y predecible de sus ingresos. La calificación también incorpora la robusta posición de liquidez, el bajo nivel de endeudamiento y fuertes métricas de protección crediticia.

De la misma manera, Fitch asegura que la EAB “presenta altos índices de cobertura (99%) y continuidad (99%) en la prestación de servicios, así como un nivel de pérdidas de agua bajo con relación a la magnitud de su mercado. La capacidad instalada para potabilización de agua, así como los planes para disminuir el impacto ambiental de la operación, garantizan la prestación de servicio en el largo plazo”.

Esta calificación representa la máxima asignada por Fitch Colombia en su escala de calificaciones domésticas y se otorga a la mejor calidad crediticia con respecto a otros emisores o emisiones del país.

## Calificación de Riesgo crediticio AAA de la capacidad de pago de la Operación de Titularización

BRC Standard and Poors el 12 de Diciembre de 2014 afirmo en AAA la calificación otorgada a los Títulos TAB y se sustentó en:

1) El promedio histórico del indicador de recaudo que presentó un valor mínimo de 3,81 veces entre 2011 y septiembre de 2014, que es superior al mínimo establecido en el prospecto de emisión de 1,5 veces;

2) La cobertura del recaudo con respecto al servicio de la deuda que ha sido superior a 2,69 veces entre 2011 y septiembre de 2014, el crecimiento de los ingresos operacionales de la Empresa es de 8,4% promedio anual entre 2011 y septiembre de 2014, derivado de su condición monopólica y de la alta población en la ciudad de Bogotá, ocho millones de habitantes, aproximadamente.



# Gestión de Ingresos, Costos y Gastos

## A DICIEMBRE CIFRAS EN MILL \$

Conceptos	Dic-2013	2014		Por ejecutar (Plan - Real)	Variación 2014 -13	
		Plan año	Real Dic.		Absoluta	Porcentual
Ingresos operacionales	1.595.524	1.466.585	1.629.884	-163.299	34.360	2.2%
Costos y gastos de personal	392.154	343.206	415.527	18.679	23.373	6.0%
Honorarios	29.710	36.725	43.213	-6.487	13.503	45.4%
Gestión comercial	167.070	10.993	141.849	-130.856	25.221	-15.1%
Costos operación y mant.	82.900	159.191	120.969	38.223	38.068	45.9%
Insumos directos	80.829	104.749	103.747	1.002	22.918	28.4%
Seguros	8.247	7.944	10.977	-3.033	2.730	33.1%
Medio ambiente	16.156	18.999	21.066	-2.067	4.910	30.4%
Impuestos y contribuciones	37.462	41.940	37.798	4.142	337	0.9%
Costos y gastos generales	51.674	65.340	64.552	788	12.878	24.9%
Costos y gastos efectivos	866.201	880.088	959.698	-79.610	93.497	10.8%
Indice trabajo (ctos efect/Tot Ing. Oper.)	54.3%	60.0%	58.9%			
<b>EBITDA EN MILLONES</b>	729.323	586.498	670.186			
<b>EBITDA EN PORCENTAJES</b>	45.7%	40.0%	41.1%			

El EBITDA real fue de \$670,186 millones y una relación ebitda/ingresos de 41,1%. A diciembre los costos y gastos efectivos alcanzaron \$959.698 millones. Si se compara el total de costos y gastos ejecutados a diciembre con los correspondientes al año anterior (\$866.201 millones) se observa un crecimiento del 10%.

## Implementación Normas NIIF

Para la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad, se contrató a la firma Ernst & Young con los siguientes productos a realizarse:

### Fase I:

- Diagnóstico impacto de las normas internacionales de la información financiera (NIIF).
- Evaluación del impacto de adopción de NIIF en la tecnología de la información.
- Memorando técnico – Adopción por Primera Vez de las Normas internacionales de Información Financiera.
- Memorando de Revisión Técnica de beneficios a empleados bajo NIIF.

### Fase II:

- Cronograma de Proyecto de Implementación NIIF.

### Fase III:

- Listado de las políticas contables sugeridas a implementar para la empresa.
- Informe de escenarios para medición de activos y pasivos en el balance de apertura de acuerdo con IFRS 1.

### Fase IV:

- Balance de Apertura del año 2014, para entrega a la SSPD.
- Desde agosto de 2014, se reactivó el contrato con la firma Ernst & Young, para realizar la entrega de la información relacionada con el Balance de Apertura, formatos que fueron transmitidos oportunamente a la SSPD el 29 de agosto de 2014.

# ENTORNO AMBIENTAL

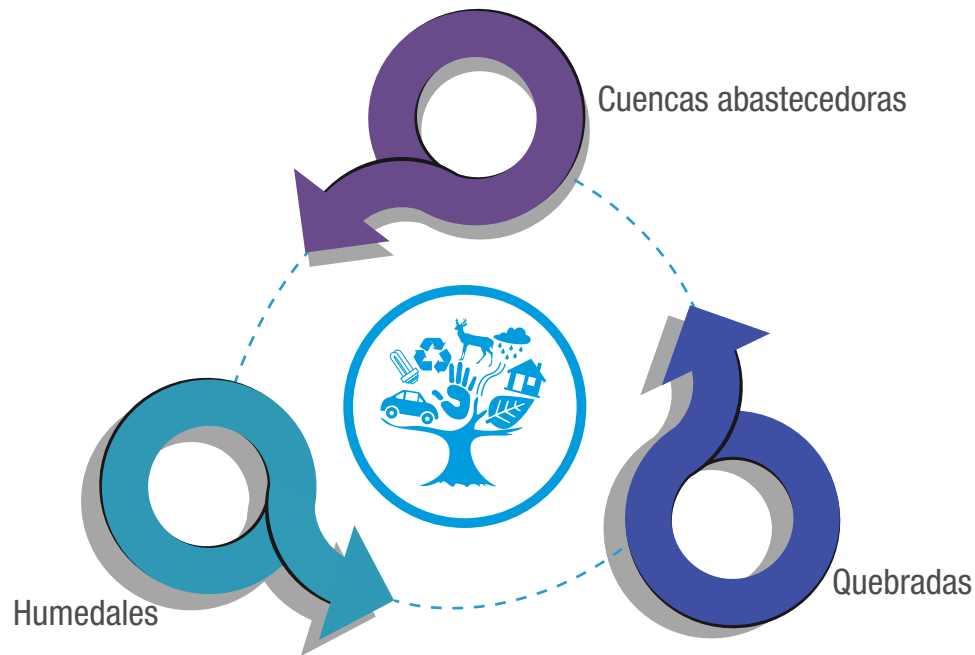


**La Gestión ambiental** de la Empresa durante el 2014 en materia de recuperación ecológica y participativa del sistema hídrico de la ciudad y sus cuencas abastecedoras, se destacan los avances en la planificación de las intervenciones y en la recuperación de los ecosistemas de humedales, quebradas y páramos que permiten por un lado la conservación del agua para la ciudad y del otro avanzar en la gestión del drenaje del Distrito, con criterios de sostenibilidad.

En lo relacionado con el programa de recuperación ecológica y participativa de humedales, se intervinieron integralmente 25,76 hectáreas; 11 humedales del distrito.

Para la recuperación de los Corredores Ecológicos Hídricos (CEH) de la ciudad, la EAB terminó la elaboración ajuste de los diseños para la recuperación integral de 14 quebradas. De igual forma se realizaron intervenciones en 7 quebradas dando como resultado un avance en la recuperación integral de 14,3 km de quebradas del Distrito Capital. Se realizó la plantación de 8.280 árboles de especies nativas en las diferentes quebradas.

En desarrollo del proyecto “Conservación, restauración y uso sostenible de servicios ecosistémicos entre los páramos de Guerrero, Chingaza, Sumapaz, los cerros orientales y su área de influencia” aprobado por el Sistema General de Regalías (SGR) – proyecto PCCP, durante el 2014 se desarrollaron actividades de caracterización y diagnóstico de los componentes socio ambiental y económico, con el fin de formular acciones estratégicas que serán implementadas en los municipios de Villapinzón, la Calera, Chocontá, Sesquilé, Guatavita, Cogua, Zipaquirá, Nemocón, Gachancipá, Tocancipá, Sopó, Tausa, Bogotá, Guasca, Junín, Fómeque, Choachí, Ubaque, Chipaque, Une, San Juanito y el Calvario, para el desarrollo de estas actividades diagnósticas, se hicieron salidas de campo por parte del equipo técnico del PCCP a los municipios descritos.



# RECUPERACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS

## Construcción Línea Base y Sistema de Información Cuencas Abastecedoras

Recopilar, analizar, evaluar, dar seguimiento y sistematizar de manera ordenada la gestión desarrollada en cuencas abastecedoras por parte de la EAB en la última década.

Se continuó con el proceso de levantamiento de la línea base de los proyectos realizados por la empresa, en el marco de la implementación del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza.

Se realizó la búsqueda, localización y organización de la información obtenida de todos los procesos desarrollados por la Empresa en el marco del Plan de Manejo Ambiental, adicionalmente, se hizo el inventario de la información y se organizó cronológicamente según la ejecución de los mismos.

## Acciones Territoriales Para Afrontar El Cambio Climático Y La Regulación Hídrica

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.

Se hizo el levantamiento y análisis de la Línea base de información en los componentes oferta, demanda, calidad, riesgos, gestión social, ambiental y del sistema de información del recurso hídrico para la región Bogotá- Cundinamarca y las cuencas abastecedoras y receptoras del Distrito.

## Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Contar con información Regional de oferta, demanda, calidad y riesgo del recurso hídrico que contribuya en la toma de decisiones para la Gestión Integral del Recurso Hídrico, el Ordenamiento Territorial y la Gestión del Riesgo entorno al agua.

Contar con información sistematizada, en tiempo real, veraz, flexible, estándar e integral para la consulta de las diferentes entidades (autoridades ambientales, entidades territoriales, empresas de servicios públicos y comunidad en general).

Es un ejercicio que busca la consolidación del proceso de integración de Bogotá con la región, adoptando acciones de planificación concertadas, entre las entidades, construyendo una visión compartida del territorio y del proceso, identificando las necesidades y disponibilidades de cada socio para el cumplimiento de las metas institucionales, distritales, municipales y nacionales, estableciendo mecanismos de trabajo inter e intra institucional, que permita la optimización de los recursos a todo nivel.

Elaborar y poner en marcha un plan de acción Inter e institucional para el desarrollo del proceso de Evaluación Regional del Agua, base en la cuantificación de los recursos necesarios para el cumplimiento de las Metas Plan de desarrollo Distrital PDD.

## Plan De Manejo Ambiental Para La Operación Del Sistema Chingaza - Programa De Manejo Socio Económico Y Ambiental.

El PMA ha facilitado el fortalecimiento de las relaciones entre la EAB-ESP y las comunidades rurales asentadas en el área de influencia de Chingaza. En el marco de la implementación del PMA se han desarrollado diferentes acciones como el fortalecimiento comunitario, restauración ecológica de áreas degradadas asociadas a cuencas y microcuencas, la implementación de alternativas productivas sostenibles, formulación y ejecución de proyectos de saneamiento básico rural y de apoyo en soluciones técnicas para el suministro de agua en acueductos rurales, educación ambiental con diferentes actores, procesos de ecoturismo y la apropiación cultural del entorno del Sistema Chingaza.

## Parque Ecológico San Rafael

“Diseño del Parque Ecológico San Rafael, y restitución del camino a patios actualización y ajuste de los diseños detallados, municipio de La Calera”.

Socialización del proyecto en su etapa de diseño final, al alcalde del municipio de La Calera, donde se presentaron las diferentes alternativas en materia de movilidad, accesos al parque, beneficios económicos y ambientales a la población del área de influencia .

Se han adelantado las actividades de seguimiento y validación de los productos entregados por la Consultoría, con el objeto de contar con la información detallada y ajustada a las necesidades técnicas, ambientales, económicas, sociales concertadas con la comunidad, la administración municipal así como a lo definido contractualmente.

Adicionalmente se ha realizado la gestión correspondiente para la actualización del Plan de Manejo Ambiental con la autoridad ambiental encargada que para el caso corresponde a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR. La revisión y validación de dicho Plan de Manejo Ambiental se encuentra en desarrollo por esta entidad.

## Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Compensar al municipio de La Calera por la construcción del embalse San Rafael.

Generar para la comunidad de La Calera espacios y momentos de esparcimiento e integración familiar. Al igual que nuevas fuentes de ingreso económico para sus familias.

## A continuación se enumeran los convenios desarrollados en el marco de PMA:

Convenio No. 9-07-24300-1000-2012, celebrado entre la EAB – ESP y la Fundación para el Desarrollo Sostenible Territorial – FUNDESOT.

“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”.

El principal logro fue la firma de un acuerdo de voluntades entre los alcaldes de los municipios del territorio Chingaza, las Autoridades Ambientales, la EAB-ESP y el Distrito Capital, para avanzar en el proceso de integración regional dirigido a buscar la conservación y uso sostenible de dicho territorio.

Convenio 0663 – 2013 celebrado entre la EAB-ESP y la Fundación Bioandina el cual tiene por objeto

“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”

La formulación participativa del programa regional para la conservación y manejo del oso andino como especie integradora de la región Chingaza con un plan de acción para el periodo 2016 – 2020. La participación fue de entidades y comunidades, por lo que se logró un nivel de apropiación muy importante que contribuye en la conservación del oso y de los ecosistemas donde habita que a su vez son los presentes en las cuencas abastecedoras de los sistemas de abastecimiento para Bogotá y la región.

Contrato No. 1012-2013, el cual tiene por objeto:

"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, MN1 y MN2 de dicho Plan".

En el componente de educación ambiental se realizó la planificación y desarrollo de dos talleres de capacitación y sensibilización ambiental dirigidos a grupos del Ejército Nacional y vigilancia privada que hacen presencia en el Sistema Chingaza y a personal del ejército nacional en la Base de Instrucción y Entrenamiento (BITER), localizado en la localidad de Usme de la ciudad de Bogotá, D.C., personal que se encuentra en proceso de profesionalización para desarrollar labores militares en zonas estratégicas como los páramos de Sumapaz y Chingaza, se capacitó en temas ambientales y prevención de impactos a cerca de 150 hombres del ejército. Los talleres se desarrollaron de manera conjunta con el PNN Chingaza.

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”.

Se adelantaron talleres de trabajo con el equipo de investigadores de la UNAL, para revisar los resultados parciales entregados respecto a la investigación del objeto, en diferentes momentos del desarrollo del convenio.

Se realizaron presentaciones de los resultados obtenidos en cada componente estudiado (biótico, hidrológico y social) en el desarrollo del convenio, entre el equipo de la UNAL, la consultoría EPAM de la ERA, la consultoría que adelanta el ajuste al Plan Maestro de abastecimiento y alcantarillado de Bogotá, los profesionales de diversas áreas de la EAB-ESP, en diferentes momentos del desarrollo del convenio

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”. Se seleccionaron cuatro (4) quebradas: Q. palacios. Q. Piedras Gordas, Q. Mangón y Q. Calostros.

Contrato N° 1153-2013 cuyo objeto es:

“Avanzar en la ejecución y el cumplimiento del PMA del sistema Chingaza en los proyectos de saneamiento básico rural y apoyo en soluciones técnicas para el suministro de agua, de acuerdo con lo establecido en las fichas GS-10 y GS-11, respectivamente, para los municipios de Choachí, La Calera (Cundinamarca) y El Calvario (Meta); así como del contrato de Interventoría para obras de acueducto y saneamiento básico rural N° 1178-2013:

Vereda Manzano del municipio de La Calera.  
Vereda Mundo Nuevo del municipio de La Calera.  
Vereda Chatasuga del municipio de Choachi Cundinamarca.  
Vereda La Llanada del municipio de Choachi.  
Apoyo en soluciones técnicas para el suministro de agua.  
Vereda San Luis de Laderas en el municipio de Calvario Meta.

Contrato de consultoría N° 859-2013 con la firma AP Ingenio Diseño y Construcción S.A.S., y cuyo objeto es “Avanzar en el cumplimiento y ejecución del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los proyectos de Apoyo en Soluciones Técnicas para el Suministro de Agua, mediante el Diseño de Acueductos Rurales para las veredas de influencia del sistema, de acuerdo con lo establecido en la ficha GS-11”.

Beneficios para los grupos de interés:  
Gestión conjunta para el fortalecimiento de los procesos sociales y ambientales entre actores estratégicos en el territorio de Chingaza.

## Sistema De Abastecimiento Sur – Cuenca Tunjuelo

Implementar procesos de restauración ecológica en la cuenca alta del Río Tunjuelo, con el fin de recuperar ecosistemas degradados que son estratégicos para la seguridad hídrica y sostenibilidad ambiental del territorio.

A través del convenio interadministrativo No. 07F de 2012 suscrito entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo sostenible (MADS), El fondo Nacional Ambiental (FONAM) y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), se implementó un proceso de restauración ecológica en 35 ha de potreros en predios de la EAB-ESP.

Las actividades que se desarrollaron están la Restauración CAR-EAB-ESP, estrategia Agua Somos y la visita predio Tunjuelo.

### Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Trabajo conjunto para la planeación e implementación de diferentes procesos de restauración en la Cuenca Alta del Río Tunjuelo, con el fin de aprovechar sinergias interinstitucionales (Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible (MADS), Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) y Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB-ESP)

Inicio y continuidad a los procesos de restauración ecológica (estructura, composición y función) en la Cuenca Alta del Río Tunjuelo (ecosistemas estratégicos de páramos y bosque alto andino) generando

1. Disminución de los procesos erosivos y su consecuente sedimentación y contaminación de cauces y embalses.
2. Mejoramiento de microclimas alrededor de quebradas y nacimientos de agua.
3. Recuperación de las funciones de captura, almacenamiento y regulación del agua.
4. Demás aspectos relacionados con la restauración y conservación de ecosistemas: importancia biológica y paisajística, aumento de la conectividad biológica.

## Corredor De Conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero Y Cerros Orientales

Conservar, restaurar y hacer un uso sostenible de los servicios ecosistémicos por medio de la implementación de acciones que favorezcan la sostenibilidad, económica, social y ambiental del territorio comprendido entre los páramos Chingaza, Sumapaz, Guerrero y Cerros Orientales y su área de influencia.

Iniciativa del Distrito Capital liderada por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB-ESP), en alianza con la Secretaría de Ambiente (SDA) y la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), cofinanciado por el Sistema General de Regalías (SGR), con el fin de sumar esfuerzos para la protección de los páramos, como fuentes fundamentales para garantizar el derecho al agua, a la vida y al ambiente sano.

## Gestión Institucional:

Participación Comisión Intersectorial para la Sostenibilidad, la Protección Ambiental, el Ecorbanismo y la Ruralidad – CISPAER, para articular acciones con las diferentes entidades distritales y coordinar la implementación de acciones en la ruralidad de Bogotá. En el marco de este espacio, se formuló el proyecto “Implementar acciones de fortalecimiento organizacional y comunitario para la restauración ecológica, reconversión productiva y gestión integral del recurso hídrico en microcuencas de la cuenca alta del Río Tunjuelo y en microcuencas de la Cuenca Alta del Río Teusaca”, cuyo accionar beneficiará 140 familias campesinas de la ruralidad de Bogotá con acciones de reconversión productiva, restauración ecológica y manejo del recurso hídrico todo mediante un proceso de gestión socio-ambiental

## Implementaciones Integrales (Nodos):

Nodos por municipios	Familias a participar
Tausa	35
Guasca y Junín	120
Fómeque, Ubaque, Choachí	180
Sesquilé, Sopó y Nemocón	140
San Juanito y El Calvario	140
La Calera	80
Área rural de Bogotá (Cerros Orientales, Usme, Sumapaz, Ciudad Bolívar)	120
<b>Total</b>	<b>815</b>

- En el 2014, se firmó el Pre-acuerdo de Integración Regional de 7 alcaldes (sistema Chingaza), autoridades ambientales, Gobernación de Cundinamarca, Alcalde Mayor de Bogotá y EAB-ESP.
- Firma del Acuerdo de Voluntades para la articulación de acciones en la localidad de Sumapaz.
- Priorizadas 14 microcuencas en 12 municipios para la implementación de acciones del proyecto.
- Finalización del proceso de restauración ecológica participativa y conservación de 25 hectáreas, que sirve como piloto para las acciones a implementar en el área de influencia del proyecto.
- Vivero con la producción de 20.000 plántulas de 34 especies nativas del bosque alto andino y con acuerdo comunitario para la continuidad del mismo.

## Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Se estima que 8.5 millones de personas que habitan la ciudad de Bogotá y los municipios aledaños a la misma, serían los beneficiarios indirectos. 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.

De otro lado, por tratarse de un proyecto que aborda temáticas de interés internacional, sin lugar a dudas la sociedad en su conjunto se beneficiará con las bondades del mismo.



## Recuperación Ecológica De 25 Km De Quebradas En Bogotá

Identificar las problemáticas socio-ambientales que afectan los Corredores Ecológicos Hídricos –CEH- de las quebradas.

### Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Se aporta al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades del área de influencia de los proyectos, en cuanto a que se disminuirá la presencia de vectores de enfermedades, aumento y adecuación de espacios públicos y mejoramiento paisajístico

## Amojonamiento de Corredores Ecológicos Hídricos

Se buscó realizar la materialización de las coordenadas que identifican el límite externo de los Corredores Ecológicos Hídricos de la ciudad; definido en los respectivos actos administrativos por la Autoridad Ambiental.

### Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Con la demarcación del límite externo de los Corredores Ecológicos Hídricos la población y las entidades distritales pueden verificar en terreno actividades no permitidas dentro de estos espacios.

# PROGRAMAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

## 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. Durante la ejecución de este contrato se instalaron 674 mojones en diferentes quebradas de Bogotá.

### Mantenimiento Y Operación Integral De Los Humedales Distritales

Implementar actividades para el mantenimiento integral y participativo de once humedales (Tibanica, La Vaca, El Burro, Techo, Jaboque, Juan Amarillo - Tibabuyes, Córdoba, Capellanía, La Conejera, Torca y Guaymaral), con el fin de mantener y mejorar las condiciones físicas, bióticas y sociales de dichos ecosistemas, a través de acciones en el marco de tres líneas de acción: mantenimiento en franja acuática, mantenimiento en franja terrestre y gestión social y educación ambiental; priorizando la participación de la comunidad, en cada una de ellas.

Durante el 2014, Se desarrollaron las siguientes Actividades:

### **Franja Acuática**

Recolección y retiro permanente de residuos sólidos presentes en el cauce, incluyendo las estructuras de entrega del alcantarillado pluvial presentes, ubicadas dentro del límite legal de los humedales, como: rejilla de retención de sólidos y cribas, canales perimetrales y puntos críticos identificados, en los cuales se acumule gran cantidad de residuos sólidos.

Control y manejo de la vegetación invasora acuática, incluyendo su erradicación y/o extracción periódica en sectores específicos.

Extracción periódica de lodos de las estructuras pluviales de los colectores pluviales secundarios que llegan al humedal y que se encuentran dentro de su área legal.

Recolección de material vegetal en colectores principales y secundarios, localizados dentro del límite del humedal.

### **Actividades Franja Terrestre:**

Retiro y recolección permanente de residuos sólidos y escombros en la zona de ronda y zona de manejo y preservación ambiental.

Reparaciones menores del cerramiento perimetral permanente y provisional.

Manejo adaptativo de 14.56 ha en la zona de manejo y preservación ambiental de los humedales La Vaca, El Burro, Tibanica y Córdoba.

El manejo silvicultural y el mantenimiento de toda la vegetación existente (incluyendo el control de especies invasoras) en la zona de manejo y preservación ambiental y ronda hidráulica en los humedales.

### **Beneficios Para Los Grupos De Interés:**

Mejoramiento de 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. Mejoras en el bio-tratamiento del caudal que transita por estos espacios de agua. Mejora en la oferta de fauna y flora para la Ciudad.



# Recuperación, Rehabilitación Ecológica Y Adecuado Uso Público En Los Humedales Distritales

Por medio de la ejecución del convenio establecido entre la EAB y el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis (JBB) para la restauración ecológica de 13.56 Ha. en los humedales La Vaca, El Burro y Tibanica.

Construcción de 350 ml de sendero peatonal incluyendo la cimentación, la estructura en concreto y la plataforma en madera con el correspondiente pasamanos. Construcción de 100 m de sendero sobre terreno natural reconfigurando el trasiego existente e incluyendo las vigas de confinamiento. Todas estas obras se encuentran en el tercio medio, margen izquierda del Humedal Córdoba, en el marco del contrato de obra e interventoría de la restauración ecológica – fase II del Humedal Córdoba.

Construcción de seis (6) estaciones para observación de aves, adyacentes al sendero peatonal construido.

Construcción de las bases del puente peatonal que le da continuidad al sendero peatonal construido, sobre el canal Molinos, en el tercio medio del humedal Córdoba.

Siembra de setecientos (700) individuos arbóreos.

Socialización y concertación con comunidad para la definición de criterios a usar en la optimización de los diseños de la Rehabilitación de la ZMPA (3.000 m<sup>2</sup>) en el tercio medio del Humedal Córdoba

## Gestión Social y Educación Ambiental

Fortalecimiento de procesos de gestión social y educación ambiental

Para el año 2014 se realizó la recolección de 363.92 Tn de los Humedales del Distrito.  
Recolección de 70.61 Tn de escombros.

Control y manejo de vegetación acuática: 9599.4 Tn de material vegetal retirado de la franja acuática de los humedales de la ciudad.

Se realiza mantenimiento permanente de las estructuras de entrada de los afluentes a los humedales.

**Humedal Tibanica:** Se realizó el control de 35 individuos de especies invasoras (acacia, eucalipto, retamo espinoso), el plateo de 1.918 individuos, el tutorado de 243 individuos.

**Humedal La Vaca:** Se realizó el deshierbe de 8.545 m<sup>2</sup> de senderos y zonas perimetrales, el plateo de 5.414 individuos, la recolección de 9.235 kg de residuos vegetales

**Humedal el Burro:** Se realizó el control de especies invasoras como calabaza y pepinillo en un total de 279 m<sup>2</sup> y el control de 429 ind. de retamo liso. Se realizó el plateo a 3.098 individuos,

**Humedal Techo:** Se realizó el deshierbe de senderos y zonas perimetrales en un total de 13.865 m<sup>2</sup> en los dos sectores del Humedal; el plateo de 50 individuos, el control de 25 ind. de especies invasoras (acacia).

**Humedal Torca – Guaymaral:** Se ha realizado el manejo silvicultural del arbolado existente y se mantiene la vigilancia de los predios de la EAB-ESP.

Se consolidaron los humedales como espacios de participación, de educación ambiental y de recreación pasiva.

Se avanzó en el seguimiento y monitoreo de parámetros técnicos relacionados con los diferentes componentes de los humedales.

Identificación de grupos locales para desarrollar los semilleros de investigación. En tres humedales ya se ha iniciado el proceso de talleres para la formulación del problema de investigación.  
Construcción de clubes de ciencia en 3 humedales.

## Proyectos e Intervenciones

La EAB en sus diferentes proyectos a desarrollado una metodología de diseño e implementación del plan de gestión social, en la que se involucra la comunidad aledaña a los proyectos en formación socio ambiental

## Club de Ciencias humedal La Vaca

En el 2014 se realizaron 2.018 recorridos y 856 Ecotalleres, que atendieron a 51.527 personas, de las cuales 35.733 visitaron los humedales del distrito.

## Recorrido humedal EL Burro

Se ha participado en las instancias distritales como la Mesa Distrital de Humedales y locales como Comisión Ambiental Local, Comité Local de Emergencias, Mesa de Educación Ambiental Local - MEAL.

Se constituyeron semilleros de investigación comunitaria en 10 humedales del distrito, en estos se reconocen y visibilizan los conocimientos propios de las comunidades que habitan el territorio y se orienta un proceso de investigación participativa que pone a dialogar a la ciencia con los saberes locales.

Se realizaron talleres de educación ambiental en cada uno de los humedales, estos han tenido una duración de 16 horas .

Se realizaron jornadas de sensibilización, encaminadas a mitigar los tensionantes antrópicos identificados en cada humedal, como lo son: la disposición inadecuada de residuos sólidos, la presencia de fauna no propia de ecosistema de humedal, entre otros.

En cuanto a la gestión interinstitucional se están articulando acciones con otras entidades del distrito, con el fin de atender puntos críticos de los humedales.

Se realizó la agenda ambiental durante todo el año, allí se conmemoraron fechas ambientales como el día del agua, día de la tierra, día de las aves, entre otros. Este ciclo finalizó con las novenas ecológicas celebradas en 9 humedales, las cuales buscaron fortalecer los procesos sociales existentes, y dar a conocer los humedales para el surgimiento de nuevos procesos en torno a estos ecosistemas, todo esto encaminado a la apropiación social del territorio, garantía de la sostenibilidad de los procesos.

## Mecanismos Para La Protección Humedales – Cerramientos

Construcción de cerramiento perimetral permanente en malla eslabonada en Humedales del Distrito.

Mantenimiento de 80 ml de cerramiento provisional construidos en el perímetro de los humedales Tibanica, Vaca, Burro, Juan Amarillo.

Definición de las alternativas de cerramiento en los puntos críticos en el Humedal Jaboque.

Elaboración de diseños detallados de alternativa seleccionada para el cerramiento de Humedal Jaboque.

Socialización con comunidad y con autoridad ambiental de las alternativas de cerramiento de puntos críticos en el Humedal Jaboque.

### Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Protección, conservación y preservación para los humedales del Distrito, 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 y el ingreso de habitantes de calle.



# SUBSISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Mejorar el desempeño ambiental de la empresa, a través de la implementación del subsistema de gestión ambiental, bajo el referente ISO 14001: 2004, el cual se encuentra estructurado en los siguientes programas:

## Programa de Uso Eficiente del Agua-PUEAA

1. Medición de consumo.
2. Control de pérdidas.
3. Implementación de tecnologías de bajo consumo de agua.
4. Reúso del agua y optimización de procesos.

## Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Los Residuos Convencionales

1. Celebración de convenio con asociación de recicladores.
2. Caracterización de los residuos sólidos convencionales (RSC) generados en las sedes.
3. Jornadas de sensibilización alrededor de la gestión integral de los RSC.
4. Visitas de diagnóstico para la implementación del programa en otras sedes de la Empresa.

Con la Asociación de Recicladores “Pedro León Tabuchi”. Se realiza la recuperación del material reciclable son:

Central de Operaciones.  
 Centro de Control.  
 PTAR Salitre.  
 Sub Central de Santa Lucía.  
 Sub Central de Usaquén.  
 Estación Santa Ana.  
 Planta de Tratamiento El Dorado.  
 Planta de Tratamiento Wiesner.

El consolidado del material recuperado y entregado a la Asociación “Pedro León Tabuchi”, en los meses de enero a octubre de 2014, corresponde a:

Material	KG/en el año
PLASTICO	4660.5
VIDRIO	631
METALES	4865
PAPEL	16787.5
CARTON	12698
<b>TOTAL 2014</b>	<b>39642</b>

### Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Conocimiento y manejo adecuado de los Residuos Sólidos Convencionales (Aprovechables y No aprovechables) por parte de la comunidad empresarial y mejora de la calidad de vida de la población que conforma la asociación de recicladores incorporada al programa.

# Programa de Gestión Integral de los Residuos / Subprograma de Gestión Integral de los Residuos Peligrosos - RESPEL

Durante el 2014, se efectuó la entrega de RESPEL a los gestores externos especializados:

LITO SAS: Firma a la que se entrega residuos peligrosos como luminarias, toners usados, baterías de níquel cadmio, tarjetas electrónicas, entre otros.

RECIPROIL LTDA: firma que mediante un acuerdo de corresponsabilidad, se realiza la entrega aceite usado vehicular y baterías de plomo ácido. En contraprestación a esta entrega, RECIPROIL LTDA, realiza la disposición final filtros de aceite usados y/o material contaminado generado por los talleres de mecánica de la Empresa.

El volumen total de generación de RESPEL gestionados a través de los gestores relacionados anteriormente para el año 2014 son: 12111 kg aprox. (Información con corte a 18 de diciembre de 2014)

## Beneficios Para Los Grupos De Interés:

Manejo interno adecuado de los residuos peligrosos por parte de los funcionarios de la Empresa, que trabajan con éste tipo de residuos.

# Programa de Gestión Integral de los Residuos / Subprograma de Gestión Integral de Escombros

1. Seguimiento al volumen de escombros generados por las obras de la Empresa – Cumplimiento Resolución 1115 de 2012.

El balance general de reporte de RCD de obras contratadas por la EAB para el año 2014 es el siguiente

### DATOS GENERALES

#### TOTAL MATERIAL DISPUESTO

#### TOTAL MATERIAL APROVECHADO

EAB

**TOTAL**

176.961

11.783

De la tabla anterior, se evidencia el bajo reporte de generación de RCD en obras contratadas por la Empresa, del cual sólo se está realizando el aprovechamiento del 6.66%.

## 2. Participación en la Mesa Nacional de Escombros.

La EAB – ESP actualmente participa en la mesa nacional de escombros con el fin de estructurar la política nacional de manejo de residuos de construcción y demolición.

## 3. Seguimiento a sitios de disposición final de escombros reportados por los contratistas.

Dentro de los sitios de disposición final de RCD reportados por los Contratistas, se tienen que la mayoría de RCD son entregados a la firma CEMEX y otras ocasiones a la Escombrera Cantarrana; ambos sitios se encuentran debidamente autorizados por la autoridad ambiental.

### Beneficios Para Los Grupos De Interés:

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.

## Programa de Gestión Integral de los Residuos / Subprograma de Gestión Integral de Lodos y Biosólidos

El objetivo de este programa es realizar un manejo ambientalmente adecuado de los lodos y biosólidos generados por la EAB-ESP.

1. Seguimiento periódico a sitios de disposición de lodos y biosólidos.
2. Activación mesas de trabajo internas para el manejo de lodos y biosólidos.
3. Activación mesas de trabajo interinstitucionales para el manejo de lodos y biosólidos.
4. Estudio de otras alternativas para el aprovechamiento de lodos y biosólidos.
5. Se obtiene el Informe del inventario de GEI del año base 2011, ajustado conforme a las observaciones de la preauditoría de verificación por parte de ICONTEC realizada a finales de 2013, a través del contrato de prestación de servicios No. 2-05-24200-0626-2013.
6. ICONTEC, mediante contrato 2-05-24100-805-2011, sometió la documentación para solicitud de registro del proyecto MDL sombriilla PCHs Suba y Usaquén ante la Junta Ejecutiva del MDL de UNFCCC, la cual informó la terminación de la revisión de forma para el 15-07-2014. Toda la documentación se preparó con el apoyo de la firma consultora Environmental Business and Technologies Ltda, a través del contrato No. 2-02-24200-0724-2013.
7. Se elaboró la segunda versión de una estrategia de comercialización de CERs, a través de la firma consultora Environmental Business and Technologies Ltda. a través del contrato No. 2-02-24200-0724-2013, para iniciar implementación durante el segundo semestre de 2014.
8. ICONTEC, mediante contrato 2-05-24200-921-2012, concluyó la verificación del séptimo año de operación de la PCH Santa Ana, solicitando la emisión de 10.801 CERs (1 CER = 1 Ton CO<sub>2</sub>e reducida), que fueron efectivamente emitidos el 22-04-2014. Los hallazgos de la auditoria se cerraron con el apoyo del contrato de consultoría No. 2-02-24200-0724-2013.

Beneficios para los grupos de interés: Implementación de estrategia frente al cambio climático contribuyendo a la reducción de emisiones de GEI.



# ENTORNO LABORAL



## Bienestar de los trabajadores

- Se cumplieron el 100% de las actividades planeadas para los temas de bienestar.
- Se adjudicaron los créditos para vivienda a los trabajadores acorde con antigüedad y cumplimiento de requisitos, revisando la documentación y escrituras correspondientes.
- Se mantuvo provisión de más del 80% del personal requerido en la planta definitiva y planta transitoria a través de contratos a labor y fijos.

Durante el año 2014 se obtuvieron los siguientes resultados:

**Inducción:** A Diciembre de 2014 han participado en Inducción a la Empresa 191 nuevos servidores y se han ejecutado 1620 horas/hombre.

**Capacitación y Entrenamiento:** Con una base promedio de 3000 trabajadores como público objetivo, durante el 2014, han participado en eventos de capacitación y entrenamiento 2.547 personas entre trabajadores y empleados públicos, con 5.094 asistencias y 37.336 horas / hombre recibidas, 45.745 horas/hombre dictadas, con una inversión total de \$814 millones de pesos aproximadamente.

**Reinducción:** Durante este año han participado 440 servidores y se han dictado 1.599 horas de reinducción en temas como: Valores, Plan Estratégico, Trabajo en equipo, nuevas normas, reglamento interno, temas específicos de acuerdo a los requerimientos del área, prevención disciplinaria.

## Cultura Organizacional

Se está formando en liderazgo, trabajo en equipo y como facilitadores del cambio de prácticas culturales a todos los trabajadores de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, de esta forma y como oblación inicial se pretende impactar en la organización mejorando procesos de comunicación interna, clima laboral y buenas prácticas de gestión del talento humano.

## Clima Organizacional

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, realizó un ejercicio de aplicación de un instrumento de clima laboral en las entidades del distrito, en el mes de mayo de 2014, con una participación del 4% de los trabajadores de la Empresa. Así mismo entre diciembre de 2013 y enero de 2014 se aplicó la herramienta para medir el clima organizacional de la Empresa, una vez tabulada la información el índice de clima organizacional se reporta en el 58.95%.

## Bienestar Social

La creación y aprobación de la Política de Bienestar Social, se considera como uno de los mayores logros obtenidos la cual se ha venido ejecutando durante los años 2013 y 2014, ya que por medio de ésta, se ha enfocado 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.

**Auxilios Educativos:** De acuerdo a los compromisos convencionales se realizó la entrega de los auxilios educativos a los funcionarios de la EAB teniendo en cuenta los requisitos establecidos.

**Mejor Bachiller:** Dando cumplimiento a lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo 2012-2014, se otorgaron 8 becas a mejores bachilleres asignando a cada uno de ellos la suma de 10 SMMLV por semestre y 2 becas a los mejores ICFES con pago total de la matrícula por semestre.

**Día de la Mujer:** La Empresa celebró el día de la mujer el 8 de marzo de 2014 en un acto que se llevó a cabo en el casino de la central de operaciones en donde todas las mujeres que interactúan con la Empresa, sin importar la modalidad de contratación, compartieron un almuerzo.

**Día de la secretaria:** La Empresa concedió permiso a las secretarias y secretarios de las diferentes áreas para que participaran en Compensar, Avenida 68, de su reconocimiento en un acto ofrecido por la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Departamento Administrativo del Servicio Civil.

**Vacaciones creativas:** A cada padre de familia por hijo inscrito, una lonchera para los niños entre 3 y 12 años o bolso viajero para los hijos entre 13 y 17 años con su escarapela respectiva con el cronograma de actividades de acuerdo al programa.

Con una inversión aproximadamente de \$855 Millones de pesos para un total de 794 beneficiarios, dando cumplimiento al Programa de Bienestar Social 2014, a la fecha se han realizado las siguientes actividades

**Feria de Servicio:** El jueves 13 de febrero de 2014 y el viernes 25 de julio de 2014, la Empresa realizó en el patio central de operaciones la Feria de Servicios dirigido a todos los trabajadores con vinculación directa y su núcleo familiar, pensionados y su cónyuge.

Estas ferias se realizaron con la participación de la Caja de Compensación Familiar con el objeto de mostrar todos los cursos de formación disponibles a realizar durante el año 2014 y que a través de encuestas los trabajadores eligieron.

## Fondo de Vivienda

En el periodo reportado se otorgaron los préstamos de vivienda que se relacionan en el siguiente cuadro:

### Gestión De Préstamos De Vivienda 2014

Año	Fecha comité	Préstamos			Total Préstamos	Valor Adjudicado
		1er	2do	3er		
2014	31 / mar / 14	46	22	6	74	8.569.961.205
2014	19 / ago / 14	25	10	3	38	4.327.313.150
2014	30 / sep / 14	7	2	1	10	1.194.765.805
<b>TOTAL</b>		<b>78</b>	<b>34</b>	<b>10</b>	<b>122</b>	<b>14.092.040.160</b>

Se cuenta con un indicador de eficacia del fondo rotatorio de vivienda que tiene por objetivo reducir los niveles de cartera en mora (30 a 90 días) por concepto de vivienda, el cual tiene como meta que la cartera no supere el 16% de valores prestados a la fecha de corte del informe se tiene un cumplimiento del 9.81%.

La EAB cuenta con 1.935 cargos definitivos y 1.263 cargos transitorios distribuidos en las diferentes áreas que conforman la estructura de la Empresa detallados así:

Descripción	Cantidad Cargos		
	Nivel	Cantidad	Total
Vinculación Legal o reglamentaria	2	1	79
	4	10	
	6	9	
	8	59	
Trabajadores oficiales		1.856	
Trabajadores oficiales planta transitoria		1.263	
<b>Total planta de cargos</b>		<b>3.198</b>	

**Aprendices:**

En el 2014 la Empresa cuenta con 186 Aprendices, de los cuales 50 se encuentran en epata lectiva; 135 en etapa productiva y 1 aprendiz en etapa combinada.



# EJES DE INFOMACIÓN EAB

## Eje 1: Personas que saben lo que quieren para su vida:

Formación con proyección: se graduaron la primera promoción de Topógrafos y la segunda promoción de Tecnólogos Ambientales y se continuó el proceso de formación de la segunda promoción de Tecnólogos en Obras Civiles quienes se graduaron en febrero de 2015.

De igual forma, a través del Subcomité de Educación se otorgaron 33 becas de postgrado, destacándose entre los becarios 8 funcionarios que hicieron parte de la primera promoción de Tecnología en Obras Civiles gestionada con el SENA y que continuaron la Ingeniería en Obras Civiles con la Universidad Santo Tomás y se les otorgó beca de postgrado en Recursos Hídricos. La mayoría de estos beneficiarios trabajan en labores misionales.

Giroscopio: se desarrollaron y fortalecieron las competencias de liderazgo de los directivos y jefes de la Empresa.

Proyecto de Vida con énfasis en finanzas personales: Programa que busca reforzar las competencias del SER. En el programa se aplicó a los participantes la prueba DISC para facilitar sus procesos de auto conocimiento y auto-mejoramiento.

El Arte de Saber Escuchar: en donde se fortaleció la competencia comunicacional de los directivos de la Empresa.

Todos a Bordo: en el cual se mejoraron competencias para las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de las áreas con problemas de clima laboral.

## Eje 2: Personas que desempeñan exitosamente su trabajo:

Técnicas de Excavaciones y Entibados: programa desarrollado con una prestigiosa universidad en donde los trabajadores conocieron las normas, los riesgos a los que se exponen en una excavación y las buenas prácticas para minimizar los mismos.

Técnicas de Conducción Decisiva: en este programa los trabajadores recordaron las normas de conducción, técnicas para conducir de forma decisiva y realizaron una prueba práctica en donde pudieron aplicar lo aprendido.

Formación y Certificación en Project Management de acuerdo con las normas internacionales del grupo piloto de la Gerencia de Tecnología y preparación de la segunda promoción de este programa.

Certificación de Trabajo Seguro en Alturas: de un grupo de funcionarios aptos médicamente para poder asistir.

Salvamento por Extensión, Rescate en Alta Montaña y Riesgo Eléctrico: Con estos programas más de 50 funcionarios aprendieron técnicas para cuidarse y prevenir accidentes en sus puestos de trabajo, al igual que las normas aplicadas para cada caso.

Curso de Gestión de la Supervisión y la Interventoría: en donde se brindaron conocimientos actualizados para buenas gestiones de supervisión en la Empresa.

Cursos técnicos como: Instalación de tuberías, actualizaciones en temas financieros, de sistema integrado de gestión, prevención de accidentes ocupacionales y de riesgos gestionados con el apoyo de las áreas y dictados por expertos de la empresa y proveedores.

**Eje 3: Personas que mejoran y crean nuevas formas de hacer las cosas** – en coordinación con el Programa de Gestión del Conocimiento y Grupo de Cultura – Nuevo Modelo: Se continuó apoyando la ejecución de eventos promovidos dentro del Proyecto de Gestión del Conocimiento y las acciones de formación orientadas al desarrollo de nuevas prácticas culturales.

## GESTIÓN DE COMPETENCIAS

GRUPO 13 SAS, a través de la consultoría se han obtenido los siguientes productos:

### Definición del modelo:

- Antecedentes del modelo de gestión del talento humano en otras empresas de servicios públicos en Colombia y en el mundo.
- Objetivos del modelo
- Componentes del modelo
- Inventario de habilidades: definición de habilidades y de sus conductas asociadas
- Gestión del Conocimiento
- Plan Carrera
- Inventario de habilidades:
  - Habilidades generales
  - Habilidades específicas por nivel: Jefes de División, Profesionales, Técnicos, Planificador
  - Habilidades específicas por área: Gerencia Jurídica, Gerencia Financiera, Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa, Gerencia Corporativa Planeamiento y Control, Secretaria General
  - Habilidades específicas por área y por nivel: Gerencia Jurídica, Gerencia Financiera, Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa, Gerencia Corporativa Planeamiento y Control, Secretaria General
- Estrategia de implementación e implantación del modelo:
  - Estrategia de implementación del modelo de gestión del talento humano basado en habilidades.
  - Metodología recomendada para la implementación del modelo de gestión del talento humano basado en habilidades.
- Definición de criterios de medición de habilidades.
- Aplicación del modelo de habilidades por niveles.
- Inclusión de habilidades en el manual de funciones.

- Aplicación del modelo de gestión basado en habilidades en cada uno de los procesos del ciclo del Talento Humano.

La EAB ESP, se encuentra en proceso de ejecución del programa de gestión de conocimiento, proyectos Red de escuelas del agua, Caminos para el conocimiento (Río San Francisco y Río San Cristóbal) y Planta museo Vitelma, que presenta los siguientes objetivos:

- Diseño y articulación de los componentes del sistema de gestión de conocimiento e innovación y desarrollo de nuevas prácticas y formación de una comunidad de aprendizaje de gestores de conocimiento.
- Formación de una comunidad de aprendizaje: Gerencias de Gestión Humana y Administrativa, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona 4, Gerencia Ambiental.
- Análisis y documentación de la lección aprendida sobre nuevas prácticas en la retoma comercial de la zona 4.
- Diseño de lineamientos para política institucional para el desarrollo y fortalecimiento de la investigación, el desarrollo y la innovación I+D+I (incluyendo tema de propiedad intelectual) a partir del análisis del portafolio de iniciativas y proyectos promisorios (Rana al mérito entre otros, acueductos veredales) y propuesta de incentivos para la innovación.
- Propuesta de lineamientos de política de conocimiento e innovación y del sistema de gestión de conocimiento e innovación, articulado al ciclo de desarrollo humano, componente de I+D+I y desarrollo de nuevas prácticas.

Como resultado tenemos formación de la comunidad de aprendizaje con 25 integrantes, en veinte (20) sesiones, en las instalaciones de la PUJ, de acuerdo con metodología participativa, la cual se desarrolla a partir de la construcción de confianza, la identificación de paradigmas y visión compartida.

Como principales conclusiones se tienen las siguientes:

1. La EAB-ESP gestiona conocimiento a partir de la experticia, buena parte tácito, generalmente invisibilizado.
2. La EAB-ESP en los lineamientos de I+D+I (comité industrial junio 2013) otorga especial importancia a la propiedad intelectual en el tema de I+D+I, lo que limita la circulación de mejores prácticas y conocimiento.
3. Se recomienda que en una primera fase se concedan incentivos al modo DUI -saber hacer-usar-transferir y se avance en fase dos al modo CTI, los cuales deben estar articulados con las tecnologías de información y comunicación de que dispone la EAB actualmente, más uso intensivo de redes sociales disponibles y de fácil acceso en el mercado.
4. La EAB-ESP realiza ejercicios de innovación social para la generación de nuevo conocimiento, como es el caso del proyecto acueductos veredales, avalado por Colciencias, en el cual el conocimiento experto de la empresa y el académico de las universidades es tan importante como el conocimiento que poseen los líderes de los acueductos veredales de Bogotá de las localidades Usme, Ciudad Bolívar y Sumapaz.

# DE LA MANO CON NUESTROS USUARIOS

## Mínimo Vital

En el 2014, el mínimo vital llegó para quedarse, pues logramos que el 100% de los usuarios de estratos 1 y 2, sin excepción, disfrutaran del derecho al agua. Al cumplir su tercer año de implementación, los bogotanos menos favorecidos reciben 6 metros cúbicos de agua mensual sin costo, lo que convierte a Bogotá en ciudad pionera en la implementación del derecho fundamental al agua en el país.

A diciembre de 2014 se encuentran registrados en Bogotá 702,069 suscriptores en los estratos 1 y 2. Las localidades mayores beneficiadas con los descuentos en consumo por mínimo vital son: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usme, Engativá y Rafael Uribe.

## Beneficiarios de Mínimo Vital por Localidad

Quinta Vigencia de Mínimo Vital de 2014, entre Octubre a Diciembre de 2014

ZONA	ESTRATO		Total
	1	2	
ANTONIO NARIÑO	0	761	761
BARRIOS UNIDOS	1	20	21
BOSA	16.871	143.988	160.859
CANDELARIA	28	2.546	2.574
CHAPINERO	1.373	2.347	3.720
CIUDAD BOLIVAR	71.304	44.427	115.731
ENGATIVA	1.255	39.454	40.709
FONTIBON	28	18.309	18.337
KENNEDY	907	112.211	113.118
LOS MARTIRES	3	1.163	1.166
PUENTE ARANDA	5	376	381
RAFAEL URIBE	5.496	33.950	39.446
SAN CRISTOBAL	4.486	52.110	56.596
SANTA FE	878	12.287	13.165
SUBA	356	79.187	79.543
TEUSAQUILLO	1	6	7
TUNJUELITO	31	16.084	16.115
USAQUEN	3.010	7.176	10.186
USME	26.306	36.755	63.061
<b>Total general</b>	<b>132.339</b>	<b>603.157</b>	<b>735.496</b>

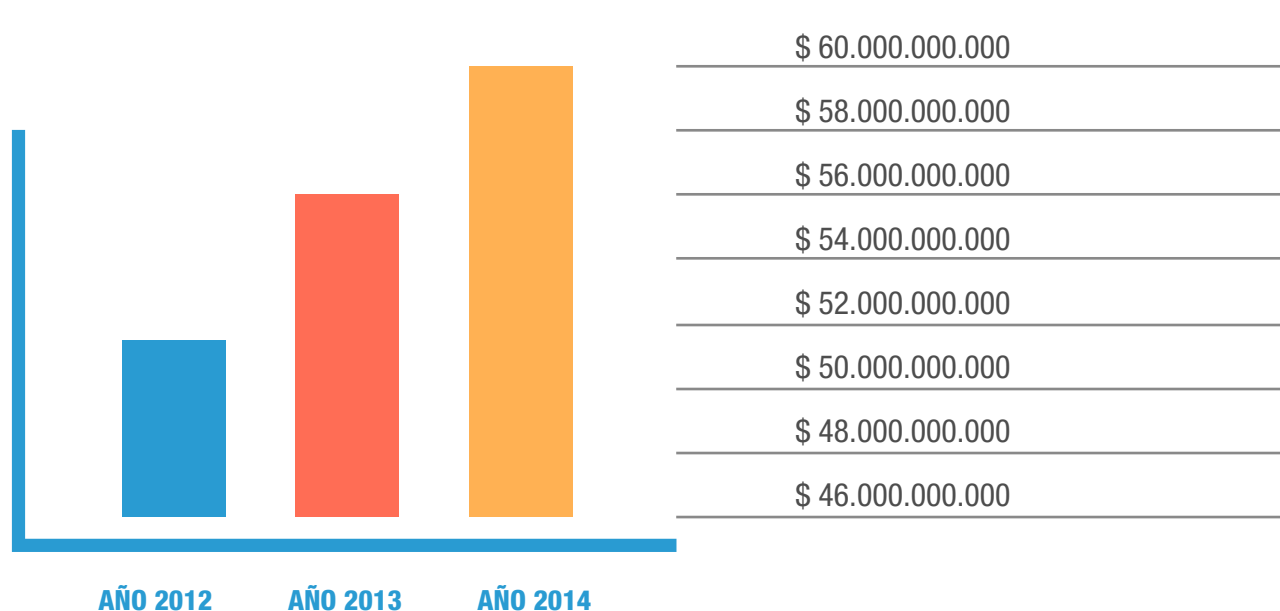


Durante la última vigencia, se otorgó el mínimo vital a 735.496 usuarios, de los cuales 132.339 (18%), corresponden al estrato 1 y 603.157, al estrato 2 (82%). Téngase en cuenta que estos valores, con pequeñas variaciones, se mantienen en todas las vigencias.

## Beneficiarios e Inversión Social Mensual

	ZONA	POBLACIÓN			INVERSIÓN SOCIAL cifras en pesos		
		1	2	Total	1	2	Total cifras en pesos
<b>ACUMULADO DICIEMBRE 2014</b>	Z1	20.083	521.145	541.228	167.562.359	8.424.415.435	8.591.977.794
	Z2	15.426	239.758	255.184	132.070.420	3.873.946.643	4.006.017.063
	Z3	5.092	234.96	240.059	40.582.937	3.658.199.296	3.698.782.233
	Z4	541.990	1.112.562	1.654.552	4.412.542.062	17.758.546.557	22.171.088.619
	Z5	64.404	1.295.321	1.359.725	526.115.791	20.593.664.348	21.119.780.139
	<b>Total general</b>	<b>646.995</b>	<b>3.403.753</b>	<b>4.050.748</b>	<b>5.278.873.569</b>	<b>54.308.772.279</b>	<b>59.87.645.848</b>

## Inversión Social Mínimo Vital Años 2012-2014



# PEDAGOGÍA

Se promueven estrategias orientadas a procesos de transformación ciudadana, fortaleciendo el tejido social, la apropiación por lo público y la corresponsabilidad en el uso del recurso hídrico. Desde esta área se realizan acciones de coordinación y participación en los diferentes espacios interinstitucionales, realizando ejercicios de sensibilización y comunicación (talleres, recorridos y actividades pedagógicas) en centros educativos, comunidades y sector empresarial.

Al finalizar el año 2014, se capacito a la comunidad a través de actividades pedagógicas como capacitaciones, recorridos, charlas en las cuatro localidades de influencia de la zona, donde se trabajaron temas de apropiación del recurso Hídrico, ruta del agua, proceso de potabilización, ruta del desagüe y apropiación del sistema de alcantarillado y facturación, logrando que la ciudadanía reflexione entorno a estas temáticas. Con estas actividades se dio a conocer el quehacer de la empresa, generando un acercamiento de la entidad con diferentes comunidades, mostrando una imagen comprometida y social.

## ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS EN ENTIDADES EDUCATIVAS Y COMUNIDAD

### Actividades interinstitucionales

La estrategia de Gestión Social desarrollada en los contratos de construcción de redes de acueducto y alcantarillado, contratos de reparación y/o rehabilitación de redes y contratos de limpieza y mantenimiento de quebradas, canales, sumideros y estructuras especiales, se garantiza a los ciudadanos información clara y oportuna antes, durante y en la terminación de las obras, y se generan acciones para el manejo de los impactos derivados por labores técnicas. Dicha estrategia contempla en el componente de Información ciudadana el desarrollo de reuniones informativas con la comunidad para la presentación y entrega de las obras, la distribución de piezas informativas sobre nuestros proyectos, la realización de campañas de señalización y prevención de accidentes, la instalación de acupuntos de información en donde receptionan y atienden las quejas y/o reclamos de la comunidad relacionadas con el desarrollo de los proyectos, y se brinda atención y solución al ciudadano(a) a los requerimientos y afectaciones generadas por las obras.

Así mismo, se llevan a cabo actividades de capacitación y recorridos mensuales con los comités de veeduría conformados en cada obra, lo que permite la participación ciudadana en el seguimiento y control social de las obras. Finalmente se implementan actividades de sensibilización para la apropiación del recurso hídrico a través de talleres pedagógicos de ruta del agua, ruta del desagüe y deberes y derechos.

Al finalizar el año 2014, se capacito a la comunidad a través de actividades pedagógicas como capacitaciones, recorridos, charlas en las cuatro localidades de influencia de la zona, donde se trabajaron temas de apropiación del recurso Hídrico, ruta del agua, proceso de potabilización, ruta del desagüe y apropiación del sistema de alcantarillado y facturación, logrando que la ciudadanía reflexione entorno a estas temáticas. Con estas actividades se dio a conocer el quehacer de la empresa, generando un acercamiento de la entidad con diferentes comunidades, mostrando una imagen comprometida y social.

## Acueducto al Territorio

Cuyo objetivo es el de generar una estrategia de apropiación ciudadana que permita acercar la EAB – ESP al territorio, con servicios y acciones que redunden en el Bienestar de nuestros usuarios. Dicho programa se compone de actividades operativas, comerciales y pedagógicas. Además cada programa culmina con la presentación del Informe de Gestión en cada territorio.

La estrategia Acueducto al territorio con el fin de acercar a nuestros usuarios y comunidad con la Empresa, llevando a cabo actividades operativas, comerciales y lúdico pedagógicas, en la localidad de Ciudad Bolívar en los barrios de María Cano, Tres Reyes I y II, La Estancia, Porvenir de la Estancia y las Huertas se llevó a cabo el 25, 26 y 27 de septiembre de 2014 y Tunjuelito en el barrio el Carmen el 11 de diciembre de 2014. Dentro de las actividades operativas tuvimos: recuperación de espacio público, limpieza de sumideros, búsqueda sistemática de fugas, mantenimiento de hidrantes y de VRP, atención continua de solicitudes e inquietudes de la comunidad con sistema comercial y jornada de financiación por catastro de usuarios, actividades lúdico pedagógicas previamente programadas con niños y niñas del ICBF, entrega puerta a puerta de pieza informativa “Tu papel hace la diferencia” y talleres en colegios del sector sensibilizando sobre cuidados del sistema de alcantarillado y recurso hídrico. La logística general del evento fue coordinada por la oficina de Gestión Social de Zona 4, con el apoyo del área de Gestión Comunitaria, equipos operativos y sociales de la zona y contratistas.

Estas actividades contaron con la presencia de líderes, madres comunitarias del ICBF, niñas y niñas en proceso de adopción con madres sustitutas del ICBF y comunidad en general, los cuales participaron activamente con compromiso, mostrando gestos de agradecimiento por haberlos hechos partícipes de las diferentes actividades y haberles brindado momentos de alegría y sonrisas principalmente a niños del ICBF en las fechas navideñas.

## Conocimiento, Apropiación, Uso Y Cuidado Del Sistema De Alcantarillado

CHARLA Y/O TALLER	CANTIDAD	PARTICIPANTES
Conocimiento del proceso de potabilización, distribución y apropiación del sistema de acueducto	60	2278
Conocimiento, apropiación, uso y cuidado del Sistema de Alcantarillado	23	1270
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>3548</b>

Así mismo, se llevaron a cabo tres (3) obras de títeres sobre cuidados del sistema de alcantarillado, las cuales se desarrollaron dentro de la actividades Agenda Barrial en el barrio Isla del sol en la localidad de Tunjuelito con la participación de 80 personas entre niños y adultos, por otro lado Acueducto al Territorio se llevó a cabo en el barrio María Cano de la localidad de Ciudad Bolívar, se contó con la participación de 35 jardines infantiles del ICBF una asistencia total de 500 entre niños, niñas y madres y auxiliares comunitarias.

Los demás ítem planteados dentro del plan de acción como el ítem de cambio de medidores, entre otros, no contaron con actividades desarrolladas por gestión social, por no haberse requerido dicha intervención por parte de las diferentes áreas responsables de las mismas.

## Programa Acueductos Veredales

Se continúa con la implementación del programa a través de la Coordinación interna en la EAB, como también la coordinación interinstitucional con diferentes entidades locales y distritales y con asociaciones de acueductos veredales. Para ello se han realizado reuniones en donde se concertó el seguimiento y atención a los acueductos de Ciudad Bolívar y Usme (reuniones mensuales realizadas por cada una de las localidades). Además de participar en reuniones del decreto 552 de 2011, y reuniones internas con la Dirección de Ingeniería Especializada.

Se continuó con el intercambio y transferencia de conocimientos entre las asociaciones y la EAB - ESP. Para ello se han realizado visitas y recorridos técnico sociales a los acueductos de: Aacupasa, Acuavida de Ciudad Bolívar y Asopicos, Olarte, Destino y Acuamarg de Usme. Se participa activamente en el proyecto “Territorios del Agua y Redes de práctica y aprendizaje” financiado por Colciencias.

## Proyecto Mundos De Posibilidades

El enfoque del proyecto es posicionar la empresa en la sociedad y en el territorio. Partiendo del programa Mujer, Agua y Vida, y a partir de experiencias vividas en otros escenarios, locales, regionales, nacionales e internacionales se desarrolla esta prueba piloto que se realiza en Potosí, Ciudad Bolívar, denominada Mundos de Posibilidades, adherida al trabajo que se viene realizando en la recuperación de los zanjones la muralla y el ahorcado.

El objetivo fundamental de este proyecto, es el de generar en la comunidad muchas posibilidades de cambio, con efecto multiplicador a nivel Bogotá, el desarrollo se realiza a través de jornadas teórico prácticas con temas como: agua, cultivos aéreos, inteligencia emocional, financiera liderazgo, preservación de alimentos, lombricultura, conocer experiencias vividas incluso en el mismo sector

## Quebradas

En la Quebrada la Nutria se han realizado las siguientes acciones en el marco del contrato que tiene por el “Ajuste a diseños y construcción de las obras correspondientes a la Fase I de la recuperación integral del corredor ecológico de ronda de la quebrada La Nutria que incluye adecuación hidrogeomorfológica, gestión socio ambiental, manejo paisajístico y recuperación ecológica:

\* Acompañamiento a jornadas con la comunidad, contempladas en el PGS





## EN BOGOTÁ, ¡SOMOS GENTE BUENA TAPA!

Ante el continuo robo de tapas y la indiferencia de la ciudadanía, los empleados de la EAB decidimos convertir esta crisis en una gran oportunidad al desarrollar una campaña contra el robo de este tipo de infraestructura en Bogotá. Diseñamos un APP y ampliamos los canales para disminuir accidentes por alcantarillas sin tapa. Se instalaron 2495 tapas de la EAB y se recibieron 990 reportes por el APP.

Los bogotanos atendieron el llamado de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB que a través de la Campaña “Gente buena Tapa” invitó a los ciudadanos a reportar los faltantes de tapas de las redes de servicios públicos en la ciudad.

Por primera vez en la ciudad se apoya esta labor de una manera masiva, no solo por los ciudadanos que han reportado los faltantes de tapas, sino además por las autoridades que desde el comienzo del año se unieron a este esfuerzo a través de una alianza para enfrentar conjuntamente la problemática del robo de infraestructura de los servicios públicos.

## ESTAMOS CAMBIANDO COMPORTAMIENTOS

Con las campañas masivas **“Gente Buena Tapa”**, **“No solo del cielo viene el agua”** y **“Tu papel hace la diferencia”**, que protagonizaron los funcionarios de la Empresa, a través de los medios de comunicación nos acercamos a los bogotanos para sensibilizarlos sobre el cuidado de la infraestructura de servicios públicos y comenzar a cambiar comportamientos. Un gran logro, pues hace más de una década no se veían comerciales y campañas tan necesarios para generar conciencia ciudadana sobre temas tan relevantes.

El Acueducto de Bogotá, en su trabajo ambiental, cuida cerca de 570 mil hectáreas de páramos, 14 humedales y 200 quebradas.

**Ayúdanos a cuidar los ecosistemas.  
Agua para todos: disfrútala, cuidala y ahórrala**

## Participación 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.

## Programa de Reasentamiento

Durante este año se logró un reasentamiento efectivo de 33 hogares, correspondientes al avance de 21% del total de las familias identificadas para el año 2014, quedando a la fecha un total de 91 familias pendientes por reasentar.

## Convenio EDU - Unidad de Mantenimiento Vial – EAB-ESP

Revisión y asesoría en la formulación de la Matriz de Valoración de Impactos

Revisión y asesoría de piezas comunicativas , herramientas didácticas y manual de sostenibilidad

Reuniones de seguimiento con coordinadores sociales de zonas , profesionales sociales de interventorías, profesionales sociales de contratistas y profesional social de la EDU

Visitas de seguimiento al componente social en los tramos de intervención

Organización capacitación a profesionales sociales de contratistas e interventorías en el tema del Sistema Hídrico con el apoyo de la coordinación social zona 3

## Mesa de Derechos Humanos

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo De Bogotá con la comunidad, contribuyo con uno de los objetivos de poder aglutinar a diferentes organizaciones sociales en un gran encuentro para poder ayudar en sus derechos y contribuirles en mejorar la parte organizativa.

## Programa Radial

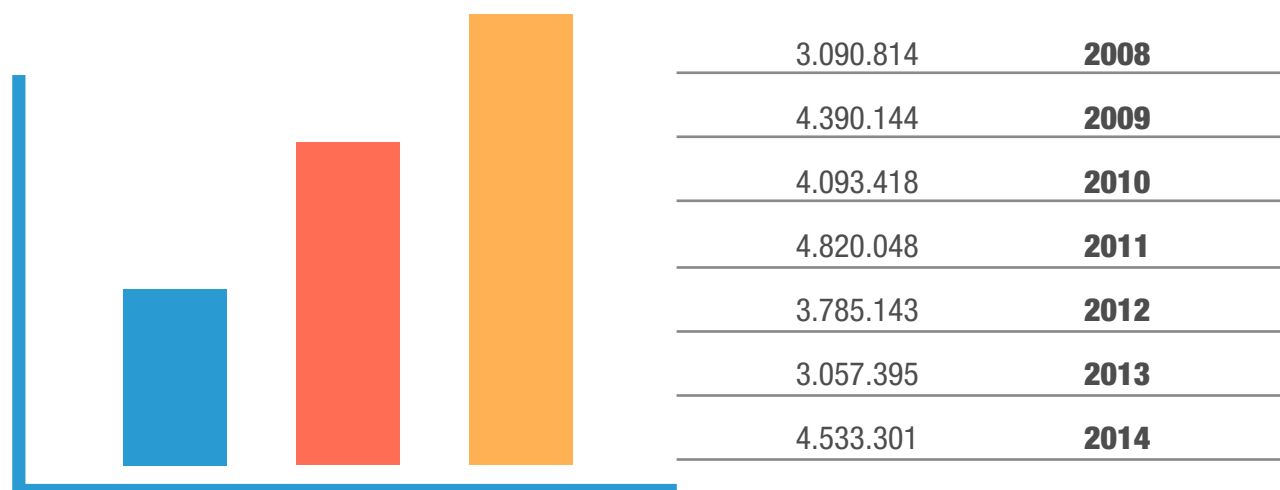
Una estrategia de participación ciudadana mediante el programa radial LA RANA, el cual es emitido todos los sábados de 4 pm – 5 pm en el dial 1010 AM de la emisora Acuario Estéreo. El programa inicio a transmitirse en el mes de agosto, Se plantean temas de interés para la comunidad acordes con la misionalidad de la Empresa.

# NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

A través de este portafolio la Empresa viene buscando la optimización de los procesos y procedimientos con el fin de incrementar la satisfacción y solución a los requerimientos dentro de los tiempos establecidos.

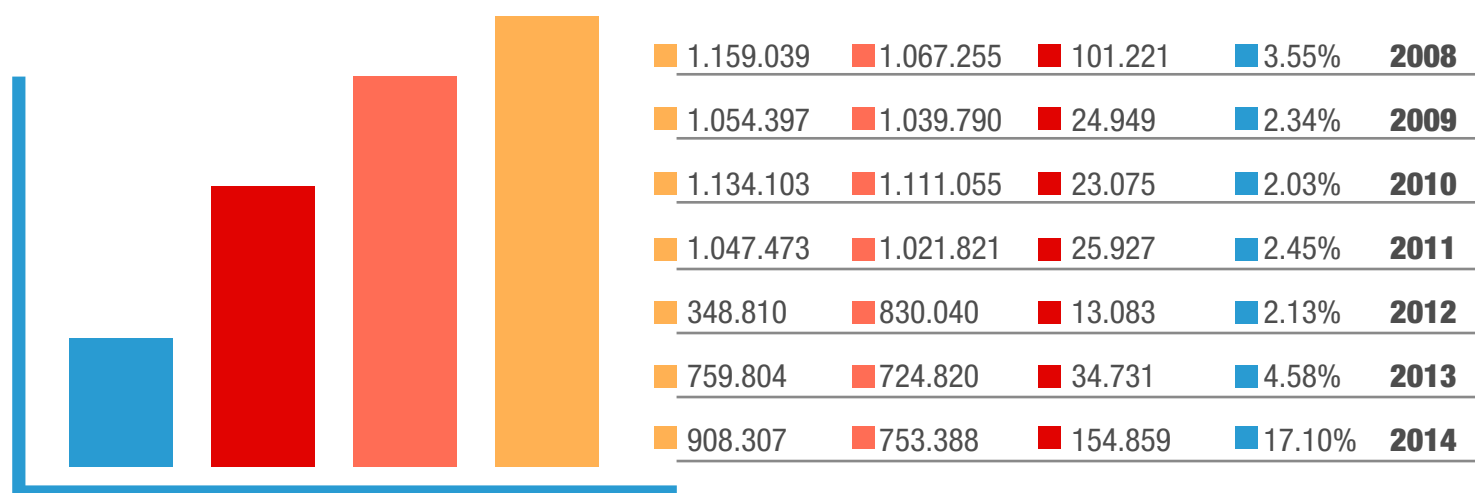
En el canal call center se tiene el siguiente registro:

# Historico De Usuarios Atendidos Por Sistema Respuesta Interactiva De Voz



Durante el año 2014 la Empresa atendió por este sistema un total de 4.533.361 navegaciones de los usuarios, de los cuales 753.368 solicitaron transferencia a un asesor de servicio operativo y/o comercial.

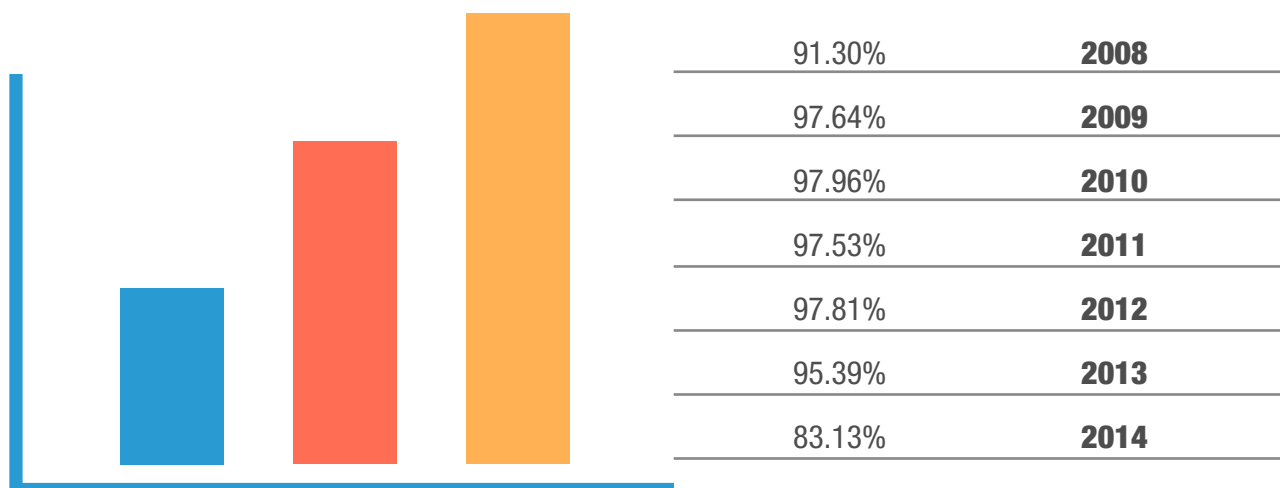
# Llamadas Entrantes Contestadas/Abandonadas



■ Llamadas perdidas asesor    
 ■ Llamadas contestadas asesor    
 ■ Llamadas abandonadas    
 ■ T.abandono

En 2014, la Empresa ha recibido 906.307 llamadas por asesor, de las cuales se atendieron 753.368 llamadas por asesor. El % de Abandono paso a 17.10%.

## Nivel De Atención



Llamadas que se responden, es decir, del 100% de las llamadas entrantes, la Empresa atendió el 83.13% en el año 2014.

El comportamiento de este canal en las aplicaciones más visitadas en el año 2014 en el portal es el siguiente:

## www.acueducto.com.co

### VISITAS AÑO

LOS MÁS VISITADOS	2011	2012	2013	2014
Copia de factura portal	295.553	138.318	5.620	23.748
Licitaciones	111.009	77.248	0	0
Niveles Río Bogotá	70.458	40.206	12.809	86.026
Radicaciones web	50.044	40.022	10.934	34.045
Copia de Factura (cade virtual)	12.998	46.152	61.877	457
Registro Usuario	10	182.896	233.130	1.445035
<b>Total general</b>	<b>540.072</b>	<b>524.842</b>	<b>324.370</b>	<b>1.589.311</b>

La evolución de los contactos recibidos por chat de todo orden es la siguiente:

Periodo	Total contactos chat
2013	35.888
2014	83.641



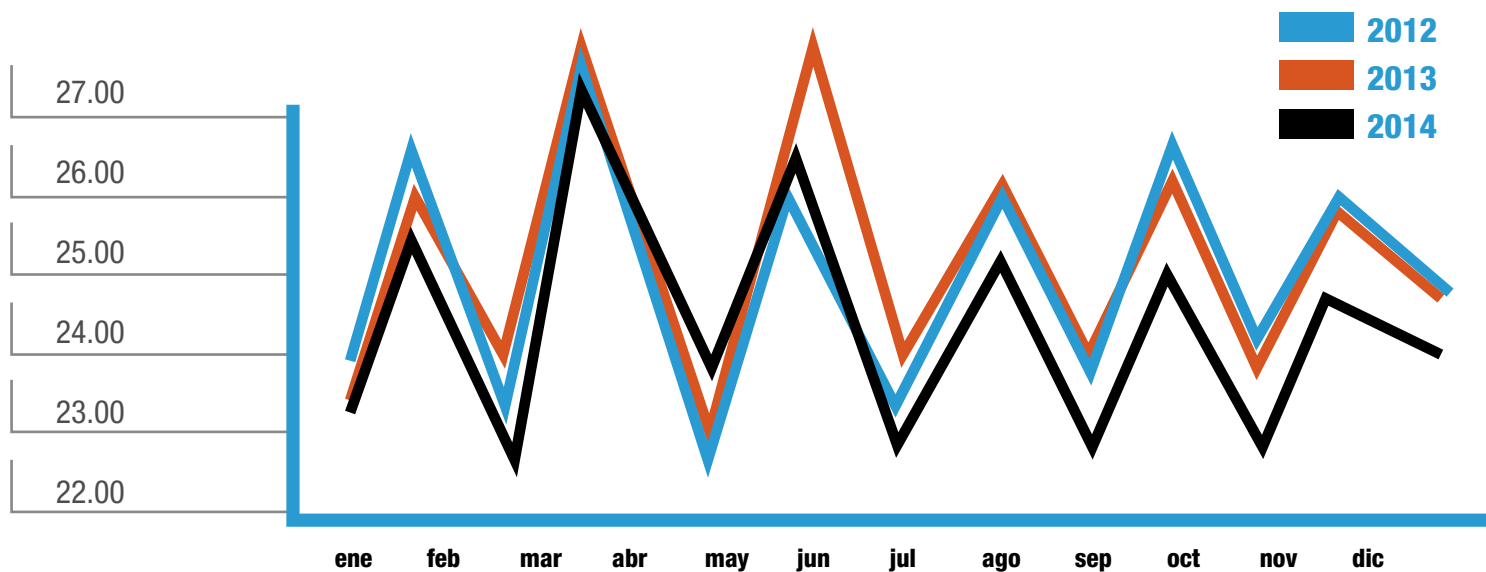
PERIODO	TOTAL	COMERCIAL	OPERATIVO	COATIVO	COMERCIAL	OPERATIVO	COACTIVO
Total 2012	1336	1203	98	35	90%	7%	3%
Total 2013	1426	1207	169	50	84%	12%	3%
Total a 2014	1470	1118	264	88	76%	18%	6%

Fuente: Oficina Defensoría del Ciudadano

## Facturación

CONCEPTO	Proyectado	Ejecutado	Diferencia ABS	% CUMPLIMIENTO
CF + Cmo.	\$ 1.322.039	\$ 1.323.749	\$ 1.710	100,13%
VAB y Carro Tanque	\$ 26.643	\$ 29.989	\$ 3.347	112,56%
Costos Conexión	\$ 23.243	\$ 22.584	-\$ 659	97,17%

## Comportamiento Del Consumo Medio Total Anual Año 2012 - 2014



Fuente: Registros DAC basados en Bw

El análisis de los datos que conllevan al promedio, permite inferir que si bien el consumo creció, en relación con los dos años anteriores, éste fue proporcionalmente más bajo al incremento de usuarios facturables, lo que conlleva a la baja en el consumo medio facturado, en relación con los dos años precedentes.

Los índices de recaudo, por zonas, de lo facturado hasta el 31 de diciembre de 2014, son los siguientes:

# Índices de Recaudo por zonas

Sobre lo facturado al 31 de Diciembre de 2014

	Diciembre % Recaudo
zona 1	93,12%
zona 2	95,44%
zona 3	94,58%
zona 4	82,44%
zona 5	85,37%
<b>total</b>	<b>91,56%</b>

Fuente: Modelo de Facturación y Recaudo DAC.

Los índices de recaudo, a nivel general, han mejorado, lo cual también se evidencia en el comportamiento del PAC; sin embargo, vale la pena aclarar, que el bajo índice de recaudo de las zonas 4 y en menor medida de la 5, están influenciados por el mínimo vital de agua, que se descuenta del consumo a los usuarios del estrato 1 y 2 de Bogotá, el cual después es pagado por la Secretaría de Hacienda Distrital a la EAB.

## Valor Facturación del Servicio de Aseo EAB prestador Enero- Diciembre de 2014

MES	VALOR SERVICIO DE ASEO
ENERO	26.499.435.920
FEBRERO	19.254.715.054
MARZO	25.302.710.015
ABRIL	19.908.172.223
MAYO	27.674.383.063
JUNIO	18.318.477.081
JULIO	31.413.520.489
AGOSTO	16.377.121.074
SEPTIEMBRE	30.507.482.429
OCTUBRE	19.853.657.384
NOVIEMBRE	25.188.634.987
DICIEMBRE	24.171.310.147
<b>Total</b>	<b>284.469.619.866</b>

Fuente: CUPIC SA



# MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA

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.

Se presentaron más de 4.700 denuncias por defraudación de fluidos; 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 más de 800 desistimientos por pago, con un total recaudado de \$3.192.677.455

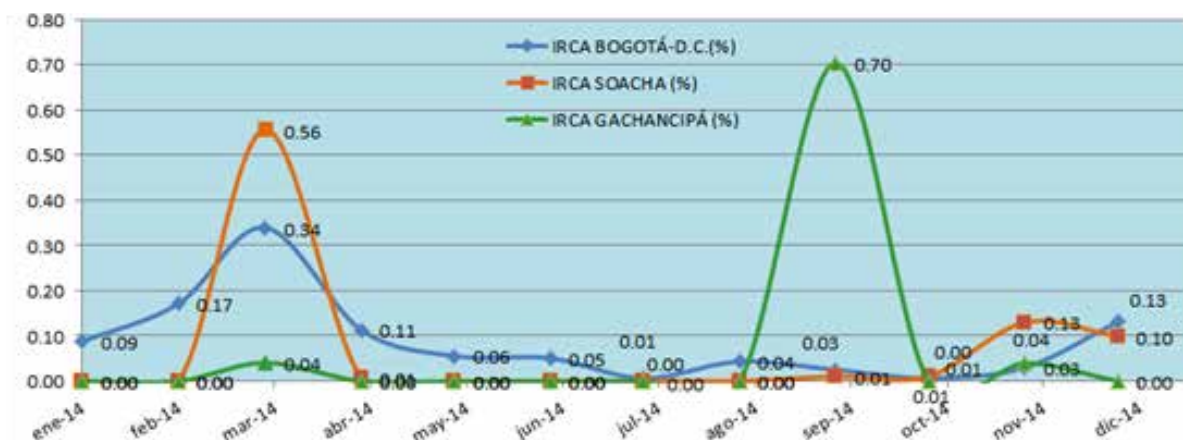
A continuación se presentan los datos con el comportamiento de los IRCA mensuales obtenidos para la EAB- E.S.P., desde Enero- Diciembre de 2014, los cuales han presentado valores muy cercanos al 0%, siendo el IRCA consolidado para el año 2014 igual a 0.08% manteniendo siempre el Nivel Sin Riesgo – Agua Apta para Consumo Humano.

AÑO RECAUDO	IMPORTE RECAUDADO
2007	1.713.115
2008	241.694.358
2009	172.076.372
2010	422.170.713
2011	339.307.211
2012	618.747.549
2013	1.277.366.630
2014	119.601.507
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.192.677.455</b>

AÑO 2014	IRCA MES EAB / E.S.P (%)	CLASIFICACIÓN NIVEL DE RIESGO
ENERO	0.07	SIN RIESGO
FEBRERO	0.14	SIN RIESGO
MARZO	0.35	SIN RIESGO
ABRIL	0.09	SIN RIESGO
MAYO	0.05	SIN RIESGO
JUNIO	0.04	SIN RIESGO
JULIO	0.01	SIN RIESGO
AGOSTO	0.04	SIN RIESGO
SEPTIEMBRE	0.04	SIN RIESGO
OCTUBRE	0.01	SIN RIESGO
NOVIEMBRE	0.04	SIN RIESGO
DICIEMBRE	0.12	SIN RIESGO
<b>Total</b>	<b>0.08</b>	<b>SIN RIESGO</b>

La Empresa realiza el control y seguimiento de la calidad del agua, en cada uno de los municipios con operación directa, mediante acciones preventivas y correctivas con el fin de disminuir el riesgo de afectar la calidad del agua suministrada, como son: Revisión operativa de las redes, lavados periódicos de redes por hidrantes, mantenimiento y desinfección de pilas de muestreo, reposición de tuberías, accesorios y de pilas de muestreo cuando presentan condiciones de falla técnica y otras acciones de mejoramiento que se requieran para mantener la óptima calidad del servicio.

De igual manera, se realiza la toma de muestras para análisis de la calidad del agua, se lleva el registro de los datos y cálculo del IRCA mensual para cada municipio, los cuales se presentan en la siguiente gráfica, con valores obtenidos en el Nivel Sin Riesgo – Agua Apta para Consumo Humano.



## ACCIONES DE PREPARACIÓN PARA TEMPORADAS DE LLUVIAS

La Empresa se ha articulado al conjunto de acciones de preparación Distrital para las temporadas invernales así:

### a. Acciones de preparación Distrital para las temporadas invernales.

Adquisición bombeos de respaldo para las estaciones elevadoras.

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 instaló bombeo de respaldo de gran caudal en el humedal Jaboque, con el fin de proteger a la ciudad en caso de aumento en el nivel del río Bogotá.

La Corporación Autónoma Regional - CAR, ha contratado la Adecuación Hidráulica del río Bogotá para el tramo comprendido entre Alicachín y la desembocadura del Río Fucha, para lo cual, la Empresa de Acueducto realiza un acompañamiento a esta labor. A continuación se pueden observar algunos avances de obra:

### b. 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 algún caso dragado.

## NUESTRA CONTRIBUCIÓN AL MANEJO DE LA ENERGÍA

### Generación Energía PCH Santa Ana

La meta total acumulada de generar (32'485.824) Kw-hora, a Diciembre de 2014, Con corte al 30 de Noviembre de 2014, la generación es como se indica a continuación: Santa Ana: 8'660.549 Kw-hora, Suba: 7'218.878 Kw-hora y Usaqué: 8'816.346 Kw-hora, para un total de 24'695.773 Kw-hora.

## Programa De Saneamiento Del Río Bogotá (PSRB):

“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, en cumplimiento de las imposiciones administrativas y judiciales de la autoridad ambiental CAR y el Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca respectivamente”.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación se presentan los principales resultados obtenidos en la ejecución de los mencionados convenios.

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

En el periodo comprendido del presente informe, se realizó remoción manual y mecánico de maleza en diferentes sectores del embalse. Lo cual se presenta en la siguiente tabla :

### EMBALSE DEL MUÑA / MEDICIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD			REMOCIÓN MANUAL Y MECÁNICO DE MALEZA		
SECTOR	UNIDADES		MEDICIÓN		
SECTOR DE LOS CABALLOS	M2		382		
FINCA CHUCHO OCHOA	M2		401		
PORTERIA SUR	M2		400		
MALEZA BARRERA P.	M2		400		
<b>Total general</b>			<b>1.582</b>		

Control de Larvas de Zancudos: Mediante la Aplicación de Productos Biológicos: Se continua la aplicación de los larvicidas, tal como se ha reportado mensualmente al municipio. Ver Figura 4

Continuar con el Monitoreo de Zancudos: Se continua con el monitoreo quincenal de zancudos, tal como se ha reportado en los informes mensuales que se remiten a las Secretarías de Salud de Cundinamarca y de Sibaté y los cuales son acompañados por funcionarios de la CAR.

## Procesos Eficientes

En la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales El Salitre; la cual realiza el tratamiento de 4m<sup>3</sup>/s de agua residual de la cuenca sanitaria para disposición del agua tratada al río Bogotá, según lo establecido en la licencia ambiental del proyecto. Sólidos Suspendidos Totales SST  $\geq$  60% y Materia Orgánica definida como DBO<sub>5</sub>=40%.

Se obtienen un promedio diario de 160 toneladas de biosólidos, lo que equivale a evitar que diariamente sean vertidas al río alrededor de 80 toneladas de materia orgánica producida por los habitantes de la cuenca Salitre.

## Consumo De Energía En Estaciones De Bombeo

Con base en los datos disponible con corte al mes de Noviembre de 2014, el consumo aumentó un 5,47% al pasar de 28'435.839, Kw/Hora, en 2013 a 29'992.241 Kw/Hora en 2.014.

## Optimización De Recursos

**Convenio investigación y desarrollo Universidad Javeriana:** Mediante el estudio de la tratabilidad del agua residual afluente 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, se pretende lograra a futuro importantes ahorros en el tratamiento de las Aguas Residuales.

**Cantidad generada y características:** Diariamente, y en condiciones normales de operación, se producen alrededor de 13.500m<sup>3</sup> de biogás, el cual se almacena 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

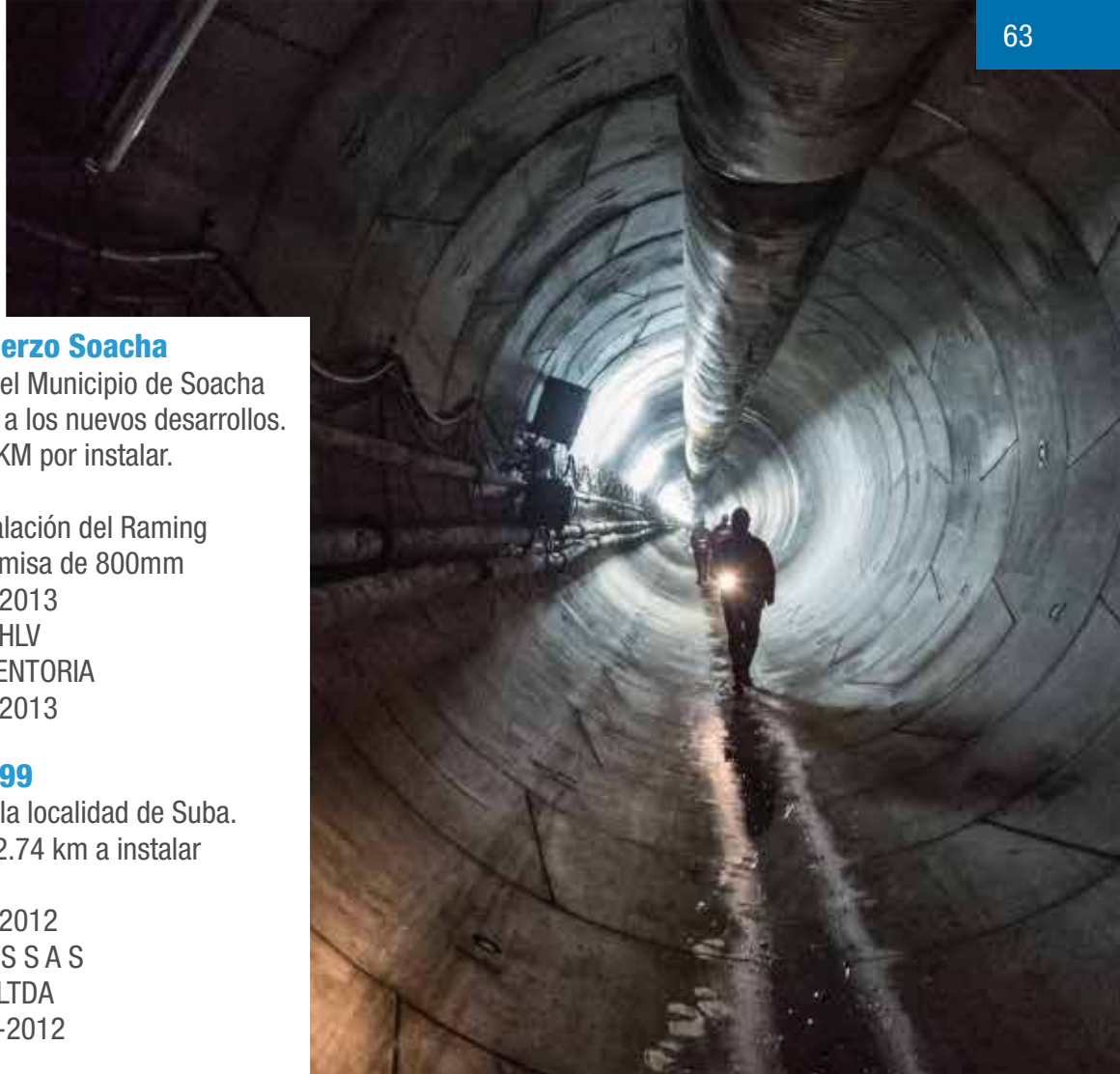
PARÁMETRO	VALOR
METANO (%VOL)	71.47
DIÓXIDO DE CARBONO (CO2) (%VOL)	27.97
NITRÓGENO (N2)(%VOL)	0.554
ÁCIDO SULFHÍDRICO (H2S)(%VOL)	0.0009
PODER CALORÍFICO TEÓRICO (KJ/M3)	22400
GRAVEDAD ESPECÍFICA (AIRE 1.00)	0.8255

Fuente: Estudio de las emisiones atmosféricas generadas por las fuentes fijas puntuales de la PTAR el salite 2005

## Ahorro En Costos

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, teniendo en cuenta un valor promedio del ACPM del año 2014 de \$ 8.425.54 el ahorro sería de un valor estimado a más de dos mil millones de pesos.

# GRANDES OBRAS



## **Prolongación Línea de refuerzo Soacha**

Objetivos: Mejorar el servicio en el Municipio de Soacha y ofrecer Servicio de Acueducto a los nuevos desarrollos.

Avance físico: 86% de los 3.49 KM por instalar.

Material CCP.

Amarre de Hierro en caja e instalación del Raming

Calle 14 para introducción de camisa de 800mm

Contrato No. 1-01-25400-0057-2013

Contratista: UNION TEMPORAL OHLV

Interventor: CONSORCIO INTERVENTORIA

Contrato No. 1-15-25400-0050-2013

## **Prolongación línea carrera 99**

Objetivos: Mejorar el servicio en la localidad de Suba.

Avance Meta física: 71% de los 2.74 km a instalar

Material CCP.

Contrato No. 1-01-25400-0406-2012

Contratista: CIMELEC INGENIEROS S A S

Interventor: MANOV INGENIERIA LTDA

Contrato No. 1-15-25400-0421-2012

## **Sistema red matriz Santo Domingo – Altos de la Estancia**

Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua en la localidad de Ciudad Bolívar.

Avance Meta física proyecto: 100%.

Avances:

Tanque Santo Domingo: 100%.

Estación Sierra Morena: 100%

Línea de Impulsión Sierra Morena: 100%.

Línea de Distribución Santo Domingo: 100%

## **Mampostería Tanque Santo Domingo e instalaciones interna y externa Tanque Elevado**

Cableado eléctrico, montaje mecánico válvulas y Presentación TEE de 20"X12" empate Estación de Bombeo Sierra Morena III.

Contrato No. 1-01-25400-0084-2013

Contratista: CONSORCIO RED MATRIZ SANTO DOMINGO

Interventor: DESSAU CEI SAS – Contrato No.1-15-25400-0016-2013

## **Diseño y Construcción línea Avenida Villavicencio tramo I**

Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua a las localidades de Kennedy y Bosa.

Avance físico: 70%.

Contrato: 1-01-25400-0022-2013

Contratista: CONSORCIO LINEA VILLAVICENCIO

Interventor: MANOV INGENIERIA LTDA  
 Contrato No. 1-15-25400-0026-2013.

### **Diseño y Construcción línea Avenida Villavicencio tramo II**

Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua a las localidades de Kennedy y Bosa.

Avance físico: 70%.

Contrato: 1-01-25400-0021-2013

Contratista: CONSORCIO LINEA VILLAVICENCIO

Interventor: MANOV INGENIERIA LTDA

Contrato No. 1-15-25400-0025-2013

### **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; Noviembre de 2014, se tiene un avance técnico de los estudios del 100%.

Contrato: 1-02-25400-0053-2013

Consultor: CONSORCIO INGENIO 2012

Interventor: CICICO S.A.S.

Contrato No. 2-15-25400-0992-2012

Obras de:

- 1) Estabilización talud vía de acceso tanque El Chicó;**
- 2) Rehabilitación del talud del tanque Sierra Morena I;**
- 3) Estabilización geotécnica del tanque Parque Volador.**

El objetivo de este proyecto es prevenir posibles interrupciones en la prestación del servicio y proteger la estabilidad de las tres estructuras de almacenamiento.

Contrato No. 1-01-25400-1440-2013

Contratista: CONSORCIO SAN PABLO 2013

Interventor: MINERIA Y GEOTECNIA AM INGENIEROS S.A.S

Contrato No. 2-15-25400-1509-2013

Avance físico a Noviembre de 2014: 100%

### **Prolongación Línea de refuerzo Soacha**

Objetivos: Mejorar el servicio en el Municipio de Soacha y ofrecer Servicio de Acueducto a los nuevos desarrollos.

Avance físico: 86% de los 3.49 KM por instalar.

Material CCP.

Amarre de Hierro en caja e instalación del Raming Calle 14 para introducción de camisa de 800mm

Contrato No. 1-01-25400-0057-2013

Contratista: UNION TEMPORAL OHLV

Interventor: CONSORCIO INTERVENTORIA

Contrato No. 1-15-25400-0050-2013

# **PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO**

La EAB ha realizado actividades tendientes a obtener el conocimiento integral del sistema, la manera como están funcionando los sistemas de drenaje pluvial y sanitario, incluyendo estructuras especiales, redes, estaciones elevado



ras y de bombeo; y que como resultado de estas acciones se cuenta con la identificación de necesidades que la Empresa debe resolver para adaptar la capacidad de los sistemas de alcantarillado para atender los requerimientos de la ciudad en cuanto a las condiciones de redensificación, acorde con el nuevo modelo de ciudad densa y compacta. Así las cosas se está adelantando 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.

**Fase 1 – Priorización del Programa de Rehabilitación para atender requerimientos del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana y redensificación:** Se encuentra conformada por 14 subcuencas priorizadas con base en las directrices del artículo 22 del Plan de Desarrollo Distrital que se relaciona con el programa de revitalización del “Centro Ampliado” de la ciudad y en el cual establece como propósito, actualizar la infraestructura de servicios públicos, y atender la situación que se viene presentando en el sector 10 de la UPZ El Cedro (Barrio Cedritos), debido al acelerado proceso de redensificación en esta zona.

**Fases 2 – Subcuencas con capacidad crítica y restringida:** Se encuentra conformada por 17 subcuencas con características de capacidad remanente crítica y restringida, obedece a un análisis multicriterio de las características técnicas, de operación y mantenimiento, vida útil, materiales, entre otros de los componentes del sistema de alcantarillado para cada subcuenca.

**Fase 3 – Subcuencas con capacidad moderada y alta:** Una subcuenca con capacidad moderada corresponde a aquella cuyo sistema troncal de drenaje sanitario presenta una capacidad remanente entre el 40% y el 80% de la capacidad máxima instalada proyectada al año 2030.

#### **Contrato De Consultoría Componente Alcantarillado:**

No: 1-02-25500-1318-2013

Valor: \$4.721.573.900

Avance Físico: 42,00%

Avance Financiero: 26,50%

#### **Contrato De Interventoría Componente Alcantarillado:**

No: 1-15-25500-1472-2013

Valor: \$842.668.528

Avance Físico: 42,00%

Avance Financiero: 14,72%

Objeto: consultoría para la actualización del plan maestro de abastecimiento y la elaboración y formulación del plan maestro de alcantarillado.

Estado Actual: se firmó acta de inicio el 25 de febrero de 2014, con respecto al componente de alcantarillado los productos 1, 2 y 3, están finalizados y se encuentra pendiente la aprobación, por parte de la interventoría, de los productos 1 y 3

Igualmente se recibió el sub producto 4.1.1.3 informe de evaluación de capacidad hidráulica y diseño de la subcuenca can, así como los estudios arqueológicos de los colectores: fase 1a - calle 22, el ejido, san agustín, norte callejas; fase 1b - arzobispo galerías, chicó rio negro, san francisco, fucha alto.

Por otra parte se recibieron los diseños geotécnicos de las subcuencas san agustín, norte callejas, calle 22, can y San Francisco.

Así mismo se adelantaron los subproductos 4.2.3 plan para identificación y corrección de las conexiones erradas del sistema sanitario al sistema pluvial y 4.3 plan de rehabilitación de redes troncales, los cuales corresponden a un avance en el desarrollo de la programación a solicitud de la eab, con el fin de atender los requerimientos del fallo del río Bogotá.

Se dio inicio a las actividades para el desarrollo del producto 5 programa general de rehabilitación integral de infraestructura.

Con respecto al producto 6 programa integral de manejo de aguas lluvias, la interventoría junto con la eab avaló la metodología y resultados presentados en desarrollo del subproducto 6.1.1 –caracterización de tormentas y actualización de curvas de intensidad – duración – frecuencia idf.

En cuanto al producto 7 modelos hidráulicos calibrados, se ha efectuado el 100% de la modelación de la cuenca salitre y se inició con la cuenca fucha tunjuelo.

el producto 8 sistema de gestión de calidad para procesos de alcantarillado troncal lleva un avance del 82%.

### **Redensificación Proyectos Alcantarillado:**

Contrato De Consultoría: No: 2-02-25500-1517-2013

Valor: \$ 499.303.740

Avance Físico: 100,00%

Avance Financiero: 70,00%

Objeto: consultoría para el desarrollo de la ingeniería básica en la rehabilitación de la red troncal alcantarillado sanitario de la sub cuenca norte callejas mediante la aplicación de la plataforma de gestión en rehabilitación de redes troncales de alcantarillado.

Contrato De Obra: No: 1-01-25500-0847-2011

Valor: \$ 9.829.986.409

Avance Físico: 99,41%

Avance Financiero: 99,28 %

Contrato de interventoría: No: 2-15-25500-0848-2011

Valor: \$ 513.929.184

Avance Físico: 100%

Avance Financiero: 84,62%

Objeto: optimización del funcionamiento de los sistemas de drenaje y aguas lluvias y sanitarias en el interceptor San Francisco izquierdo.

### **By-pass En Las Estaciones De Bombeo El Recreo Y Britalia**

Contrato De Obra: No: 2-01-25500-1572-2013

Valor: \$ 585.199.087

Avance Físico: 100,00%

Avance Financiero: 100,00%

Objeto: protección de orillas y adecuación de taludes en sitios críticos del río Tunjuelo- localidad de Bosa- la avenida Agoberto Mejía (Av Kra 80) y la transversal 81.

### **Proteccion De Orillas Tunjuelo**

Estado Actual: a la fecha el contrato se encuentra terminando con fecha 08 de octubre de 2014. se firmaron actas de prórroga de entrega y recibo final y liquidación, para facilitar la aprobación de los planos récord de obra y paz y salvo del permiso de ocupación de cauce tramitado ante la sda, a finales de diciembre de 2014, fueron aprobados planos récord de obra, una vez cuente con el paz y salvo pendiente y la actualización de las pólizas, se procederá al trámite la liquidación del contrato.

Contrato De Obra: No: 2-01-25500-0597-2013

Valor: \$ 550.565.850

Avance Físico: 78,00%

Avance Financiero: 63,00%

Objeto: continuación de las obras de optimización del sistema de alcantarillado troncal aguas abajo de la av 68- interceptores y canal salitre- fase i- diseño y construcción del canal de aguas mínimas sobre la confluencia de las entregas del río negro y río nuevo y de la estructura transversal sobre el canal salitre.

Estado Actual: a la fecha el contrato avanza con la ejecución de las actividades programadas, se gestionó una prórroga en tiempo de 45 días por afectación en obra por época invernal de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2014, se realizó la cesión de los derechos económicos por parte del contratista de la obra.

### **Estado De Los Embalses Del Sistema De Abastecimiento**

A continuación se presentan de manera consolidada los volúmenes de los embalses del sistema norte, chingaza y sur chingaza para el período ene - dic 2014 y las curvas específicas de los sistemas norte y chingaza ene - dic 2014, curvas históricas del embalse de chuza y curvas históricas del embalse san rafael.

Actividad. realizar la consultoría para la actualización del plan maestro de abastecimiento y la elaboración y formulación del plan maestro de alcantarillado para bogotá y sus municipios vecinos.

Contratista: Ingetec S. S.

Contrato: 1-02-25500-1318-2013

Interventor: Consorcio Aguas y Aguas

Fecha de inicio: 25 De Febrero De 2014

Fecha de finalización: 24 de febrero de 2016, el plan maestro de abastecimiento tiene una duración de un año.

### **Lavado De Tanques**

Objetivo: hacer seguimiento al número de tanques lavados mensualmente para lograr el cumplimiento de la meta año 2014 y cumplir la normatividad en el sentido de efectuar dos lavados anuales por tanque.

Esta actividad se soporta con terceros así:

Contrato: 1-01-25400-0966-2012

Contratista: Consorcio Gear 2013

Interventor: Manov Ingenieria Ltda. contrato No. 1-15-25400-0034-2013

Avance Físico 100%: a noviembre de 2014, se han lavado 85.5 tanques, se han efectuado 678 limpiezas en estaciones. actividades ejecutadas según lo planeado.

### **Proyectos Que Contribuyen Al PSMV**

Contrato De Obra: No: 1-01-25500-0790-2011

Valor: \$1.075.635.470

Adición: \$ 219.129.031

Valor Total: \$ 1.294.764.501

Avance Físico: 100,00%

Avance Financiero: 96,91%

Contrato De Interventoría: No: 2-15-25500-0783-2011

Valor: \$ 134.654.249

Adición: \$ 32.541.057

Valor Total: \$ 167.195.306

Avance Físico: 99,92%

Avance Financiero: 99,92%

Objeto: construcción de la obra para la eliminación de vertimientos de aguas residuales en tiempo seco al canal río seco y obras complementarias estructura no 13.

## LOCALIZACIÓN DESCARGAS AL INTERCEPTOR FUCHA BAJO

A la fecha el proyecto se encuentra en análisis técnico la definición de las características de bombeo provisional y el sitio requerido. Una vez se cuente con dicha definición, se procede con la estructuración de las contrataciones requeridas para cumplir tal fin.

Seguimiento: separación adecuada de caudales en el tramo alto con redes combinadas  
En el marco del contrato de Consultoría para la actualización del plan maestro de abastecimiento y la elaboración y formulación del plan maestro de alcantarillado, se elaboraron los diseños de ingeniería básica para la rehabilitación del sistema de estructuras de separación de caudales, que garantiza la eliminación de vertimientos de carga orgánica al río Fucha en la parte alta, en tiempo seco; de igual manera se cuenta con los presupuestos preliminares de diseños detallados, interventoría y obras.

### Plan De Manejo Ambiental Ptar El Salitre

El PMA “Plan de Manejo Ambiental “ de la PTAR El Salitre, está compuesto de diferentes programas establecidos para cumplir los lineamientos ambientales establecidos por la Autoridad Ambiental (MADT, ahora MADS) y se encuentra aprobado por la Licencia Ambiental de la PTAR El Salitre (Resolución 817 de 1996). El PMA incluye: Gestión social, Seguridad industrial y salud ocupacional, Control de olores, Control de ruidos, Control de emisiones atmosféricas, Monitoreo forestal y paisajístico, Optimización uso del agua, Control transporte de biosólidos, Plan de usos benéficos de lodos y Gestión de residuos sólidos.

### Programa De Uso Racional De Agua PTAR

Se han Implementado medidas de control y seguimiento sobre el consumo de agua potable al interior de la PTAR, por medio de listas de chequeo e inspecciones visuales donde se verifica que los puntos de suministro hidráulico se encuentren en buen estado.

### Aprovechamiento Biosólidos

Realizar el transporte, la disposición y aprovechamiento del Biosólido de la PTAR el Salitre en los predios el Corzo y la Magdalena. Aprovechamiento del biosólido en mezcla con suelo para la cobertura del predio El Corzo” el cual fue aprobado mediante la resolución de la CAR 3292 de 2006 y para el predio La Magdalena lo dispuesto en el documento “Aprovechamiento del biosólido en mezcla con suelo para la cobertura del predio La Magdalena”.

**Alternativa 1. Generación con Sistema Dual (Diesel-Biogás):** Esta consiste en el aprovechamiento de los motores existentes a los cuales se les adaptaría un sistema donde se realice la mezcla de dos combustibles (Diesel-Biogás) hasta un 40%-60% respectivamente. Esta alternativa es la continuación del estudio realizado por FTC Energy Group que propone la adaptación del sistema GTI BI-FUEL ALTRONIC.

**Alternativa 2. Generación con Sistema a Biogás:** Esta alternativa consiste en el aprovechamiento del biogás generado a partir del proceso de digestión de la PTAR, por medio de un motor operado con biogás como combustible, el cual suministre parcialmente la energía necesaria para el abastecimiento de la planta.

# GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

## Ponemos La Basura En Su Lugar

Consolidamos la recolección de las basuras a través del operador público de aseo. Estabilizamos los horarios y las frecuencias para recoger los residuos sólidos mediante 1900 microrrutas de barrido y 337 microrrutas de recolección. Además de contar con un esquema de aseo estable, la EAB cumple con su misión social al incluir población altamente vulnerable, como madres cabeza de hogar, afrodescendientes, víctimas de la violencia, entre otros, que forman parte del equipo Aguas de Bogotá.

Seguimiento y control de la operación:

COMPONENETE	ZONA	TOTAL AÑO 2014
RECOLECCIÓN DOMICILIARIA (TONELADAS)	2	366.297
	3	354.613
	5	325.375
	<b>TOTAL</b>	<b>1.046.285</b>

COMPONENETE	ZONA	TOTAL AÑO 2014
BARRIDO MANUAL (KILOMETROS)	2	325.799
	3	557.838
	5	248.825
	<b>TOTAL</b>	<b>1.132.461</b>

COMPONENETE	ZONA	TOTAL AÑO 2014
CORTE DE CÉSPED (M2)	2	59.388.837
	3	59.395.366
	5	52.329.754
	<b>TOTAL</b>	<b>171.113.957</b>

COMPONENETE	ZONA	TOTAL AÑO 2014
PODA DE ARBOLES (UNIDADES)	2	14.258
	3	19.314
	5	3.809
	<b>TOTAL</b>	<b>37.381</b>

## Recolección y Transporte

Durante el año de 2014, se recogieron y transportaron un total de 1.046.285 toneladas de Residuos Sólidos hasta sitio el Disposición Final (Relleno Sanitario Doña Juana), generando un incremento de 13% con respecto al año anterior 2013.

### Barrido y Limpieza

Los kilómetros de barrido liquidados y avalados para el año de 2014 por la interventoría de la EAB-ESP son 1.132.461 km en las doce localidades, presenta un incremento del 18%, frente a la cobertura de 963.221 Kms reportada en el año 2013.

## Corte de Césped

Para el año de 2014, Aguas de Bogotá S.A- E.S.P. reportó el corte de césped de 171.113.957 metros cuadrados en las tres (3) zonas de Operación a cargo de la empresa. Presentando un incremento de 28% equivalente a 133.556.616 metros cuadrados, registrados en el año anterior 2013.

## Poda de árboles

Durante el año de 2014, Aguas de Bogotá S.A.- E.S.P. realizó la poda a 37.381 árboles distribuidos en las 3 zonas de Operación.

# MEJORANDO NUESTRO SERVICIO

<b>Proyecto o línea de gestión</b>	RECONSTRUCCION DE ANDENES Y CALZADAS DEL ESPACIO PUBLICO, INTERVENIDAS POR LA EAAB, EN SU FUNCION OPERATIVA DE REPARACION DE DAÑOS EN AREA DE INFLUENCIA DE LA EAB
<b>Descripción/Objetivo</b>	Rehabilitar las vías principales, secundarias, andenes y zonas verdes afectadas por las reparaciones del sistema de alcantarillado de la Zona 1, dando cumplimiento a las exigencias de las licencias de excavación y así evitar las sanciones por parte del Instituto de Desarrollo Urbano por la no recuperación a tiempo.
<b>Actividades</b>	Reconstrucción de andenes y calzadas del espacio público intervenidas por la Empresa, en vías con pavimento flexible, rígido y articulado (adoquín) y andenes en diferentes materiales (granito, baldosa, cemento, etc.).
<b>Fecha inicio</b>	05/05/2014
<b>Fecha fin</b>	04/11/2015
<b>Principales resultados</b>	Recuperación de espacio público
<b>Avance físico</b>	38,36%
<b>Avance financiero</b>	38,36%
<b>Comunidad impactada</b>	109639 Usuarios beneficiados
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida

<b>Proyecto o línea de gestión</b>	REHABILITACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS EN REDES DE ALCANTARILLADO PLUVIAL Y SANITARIO EN LAS LOCALIDADES DE USAQUÉN, SUBA Y CHAPINERO.
<b>Descripción/Objetivo</b>	Debido al deterioro que presentan las redes de alcantarillado sanitario en puntos dispersos de la localidad de Usaqué, ocasionadas entre otras causas por el deterioro por vida útil, fallas estructurales, fracturas etc.
<b>Actividades</b>	Excavación, retiro, conformación de rellenos según especificaciones e instalación de tuberías de alcantarillado sanitario pluvial, conexión e instalación de domiciliarias a la red local de alcantarillado para mejorar el funcionamiento hidráulico de tramos de red que presentaban fallas estructurales y recuperación del espacio público de la vía afectada.
<b>Fecha inicio</b>	05/05/2014
<b>Fecha fin</b>	04/05/2015
<b>Principales resultados</b>	Con la rehabilitación de estas redes se pretende solucionar los problemas de devolución de aguas servidas a los habitantes de este sector y el taponamiento de los pozos.
<b>Avance físico</b>	14,71%
<b>Avance financiero</b>	11,61%
<b>Comunidad impactada</b>	2947 Usuarios beneficiados de las localidades de Suba, Chapinero, Usaqué y Barrios Unidos
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida



<b>Proyecto o línea de gestión</b>	RECONSTRUCCION DE ANDENES Y CALZADAS DEL ESPACIO PÚBLICO, INTERVENIDAS POR LA EAAB EN SU FUNCION COMERCIAL DE ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y DOMICILIARIAS DE ALCANTARILLADO EN AREA DE INFLUENCIA DE LA EAB.
<b>Descripción/Objetivo</b>	Se necesita ejecutar las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de acueducto, alcantarillado y actividades comerciales, en las cuales se interviene el espacio público de andenes y vías, con el fin de reparar los daños en el área de cobertura de las Zonas 1, 2, 3, 4 y 5 de acueducto y las áreas comerciales de las Zonas 1,4 y 5.
<b>Actividades</b>	Reconstrucción de andenes y calzadas del espacio público intervenidas por la Empresa, en vías con pavimento flexible, rígido y articulado (adoquín) y andenes en diferentes materiales (granito, baldosa, cemento, etc.).
<b>Fecha inicio</b>	14/03/2014
<b>Fecha fin</b>	13/09/2015
<b>Principales resultados</b>	Recuperación de espacio público
<b>Avance físico</b>	100,00%
<b>Avance financiero</b>	79,00%
<b>Comunidad impactada</b>	109639 Usuarios beneficiados
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida

<b>Proyecto o línea de gestión</b>	REHABILITACION DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PLUVIAL Y SANITARIO, REDES DE ETB, CODENSA Y RECONSTRUCCION DE VIAS, ANDENES Y SARDINELAS EN EL SECTOR COMPRENDIDO ENTRE LAS CALLES 97 Y 100 Y LAS CARRERAS 11 Y 11A DE LA ZONA 1
<b>Descripción/Objetivo</b>	Recuperación de los daños ocasionados a las redes locales de acueducto y alcantarillado (sanitario y pluvial) con ocasión del hundimiento y ejecución de las obras tendientes a rehabilitar la infraestructura de los otros servicios públicos (Codensa-ETB) así como los daños ocasionados a la infraestructura Vial (a cargo del IDU).
<b>Actividades</b>	Rehabilitación de 0,6 kilómetros de tubería de 3, 6 Y 12 pulgadas de red de acueducto, rehabilitación de 0,6 kilómetros de tubería de 8 pulgadas de red sanitaria, rehabilitación de 222 metros de tubería de 36", 98 metros de tubería de 16" y 80 metros de tubería de 20" de red pluvial.
<b>Fecha inicio</b>	21/05/2014
<b>Fecha fin</b>	20/01/2015
<b>Principales resultados</b>	Rehabilitación de la infraestructura total en el sector de la Carrera 11 y 11A de las Calles 98 y 99.
<b>Avance físico</b>	35,00%
<b>Avance financiero</b>	32,00%
<b>Comunidad impactada</b>	257 Usuarios Beneficiados
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida

<b>Proyecto o línea de gestión</b>	INSTALACIÓN NUEVAS VÁLVULAS E HIDRANTES PARA LA DENSIFICACIÓN Y OPTIMIZACIÓN OPERACIONAL DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE ACUEDUCTO DE LA GERENCIA DE LA ZONA
<b>Descripción/Objetivo</b>	Adquisición y/o instalación y puesta en funcionamiento de equipos o activos complementarios al sistema de Acueducto existente (instalación de 9 estaciones reguladoras de presión y realización de 36 empates de redes), con el fin de mejorar las condiciones de operación del sistema en el área de cobertura de la zona 1
<b>Actividades</b>	adquirir elementos y/o accesorios al sistema de Acueducto (equipos de control de presiones, válvulas, bombas, entre otros)
<b>Fecha inicio</b>	21/05/2014
<b>Fecha fin</b>	20/01/2015
<b>Principales resultados</b>	Optimización operacional del sistema de acueducto; recuperación de pérdidas de agua; mejora en la calidad del servicio
<b>Avance físico</b>	94,15%
<b>Avance financiero</b>	32,00%
<b>Comunidad impactada</b>	257 Usuarios Beneficiados
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida



<b>Proyecto o línea de gestión</b>	OPTIMIZACION DEL SERVICIO EN EL SECTOR HIDRAULICO 6 Y PUNTOS CRITICOS DE LOS SECTORES HIDRAULICOS 5 Y 9 DE LA ZONA 1
<b>Descripción/Objetivo</b>	Teniendo en cuenta que mediante el contrato Especial de Gestión No. 1-99-31100-023-2007; en cuyo contenido se plantea la entrega de un documento de Línea Base para la medición de la gestión, se realizó un diagnóstico de los elementos de la red de acueducto a saber: Válvulas, hidrantes, estaciones reguladoras de presión, modelos hidráulicos de las áreas de servicio, el cual se denominó Optimización Operacional.
<b>Actividades</b>	Instalación válvulas reductoras de presión concontrol activo, refuerzos, instalación de válvulas e hidrantes
<b>Fecha inicio</b>	02/04/2014
<b>Fecha fin</b>	01/12/2014
<b>Principales resultados</b>	Optimización operacional del sistema de acueducto; recuperación de pérdidas de agua; mejora en la calidad del servicio
<b>Avance físico</b>	77,06%
<b>Avance financiero</b>	76,11%
<b>Comunidad impactada</b>	Población o usuarios que se encuentran ubicadas en la zona de Suba.
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida el ambiente y la contaminación

<b>Proyecto o línea de gestión</b>	CONSTRUCCIÓN DE LAS ESTRUCTURAS DE REMOCIÓN DE SÓLIDOS DEL CANAL CALLEJAS, DEL CANAL MOLINOS Y OBRAS COMPLEMENTARIAS PARA EL SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL HUMEDAL CÓRDOBA
<b>Descripción/Objetivo</b>	Contribuir al saneamiento ambiental del humedal lo constituye la retención, aguas arriba del mismo, de los sólidos que permanentemente lleva el agua y de la gran cantidad de material que es arrastrada por los canales hacia el humedal. Para evitar su entrada al humedal se ha planteado la construcción de una estructura sedimentadora que retenga sólidos de arrastre, de tal manera que al humedal llegue el agua libre de esta clase de elementos y materiales
<b>Actividades</b>	Construcción de las estructuras de remoción de sólidos del canal callejas, del canal molinos y obras complementarias para el saneamiento ambiental del humedal córdoba.
<b>Fecha inicio</b>	02/03/2014
<b>Fecha fin</b>	31/10/2014
<b>Principales resultados</b>	Descontaminar el Humedal Córdoba y retener los sólidos de arrastre del canal Molinos, para entregar al humedal Córdoba agua libre de sedimentos
<b>Avance físico</b>	63,00%
<b>Avance financiero</b>	63,00%
<b>Comunidad impactada</b>	BARRIOS NIZA BATAN MONICA Y ALHAMBRA
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida el ambiente y la contaminación

<b>Proyecto o línea de gestión</b>	CONSTRUCCION DE LA ESTRUCTURA DE REMOCION SÓLIDOS Y PROLONGACIÓN DEL REVESTIMIENTO CANAL CÓRDOBA Y ELIMINACIÓN DE CONEXIONES ERRADAS EN LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO PARA EL SANIAMIENTO AMBIENTAL DEL HUMEDAL CÓRDOBA.
<b>Descripción/Objetivo</b>	Garantizar las condiciones de salubridad de los canales, es necesario efectuar la adecuación de las entregas directas del canal, eliminar las conexiones erradas, y realizar su correcto revestimiento, las cuales tienen como objetivo principal eliminar focos de contaminación ambiental, reducir los malos olores y conservar las condiciones ambientales y paisajísticas adecuadas en cada uno de ellos, acorde con el entorno urbanístico existente en sus alrededores.
<b>Actividades</b>	Se procede a rellenar con recebo debidamente compactado y una capa final de tierra negra y empradizado
<b>Fecha inicio</b>	15/10/2013
<b>Fecha fin</b>	28/11/2014
<b>Principales resultados</b>	Con la construcción de las entregas en el K0+265 y el K0+350, la eliminación de las entregas y el revestimiento del canal se busca evitar la contaminación ambiental, reducir los malos olores, reducir basuras rezagos en la ejecución de actividades e incremento en las solicitudes de los usuarios que pueden derivar en silencios administrativos, tutelas, acciones populares y en general demandas en contra de la empresa
<b>Avance físico</b>	100,00%
<b>Avance financiero</b>	100,00%
<b>Comunidad impactada</b>	Población o usuarios que se encuentran ubicadas en la zona de Suba, en los barrios de Prado Veraniego, Predo Central, las Villas
<b>Beneficios para los grupos de interés</b>	Mejora en la calidad de vida, el ambiente y la contaminación.



# GENERALIDADES DE LA CONSTRUCCIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2014

## Parámetros del informe

Con nuestro Informe de Sostenibilidad queremos compartir con los grupos de interés la evolución y mejora continua en la gestión de nuestros compromisos con la sostenibilidad.

Este informe se basa en las directrices para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI 3.1

## Materialidad

En este informe reportamos sobre los asuntos materiales definidos en nuestro Plan General Estratégico 2012 -2016 “Hacia la sostenibilidad ambiental del Territorio” y las metas del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”.

De esta manera, los asuntos abordados por este informe son aquellos considerados más relevantes para nuestra Empresa y para nuestros grupos de interés.

En el informe se reportan los avances en la gestión de cada uno de los asuntos y la evolución de los retos identificados en nuestros informes anteriores.

## Exclusividad






Este informe integra la visión de nuestros grupos de interés obtenida a través de encuestas de satisfacción. Asimismo, comunicamos el avance en el desarrollo de estrategias para involucrar y conocer sus expectativas.



## Alcance del Informe y Período







Los contenidos consolidan la información correspondiente a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.

**Tabla de Indicadores GRI**


















**GENERALES**

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
<b>1</b>	<b>ESTRATEGIA</b>				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.			Carta del Gerente	3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.			Carta del Gerente	3
<b>2</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>				
2.1	Nombre de la organización.			Perfil de la Empresa	5
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.			Perfil de la Empresa	5- 6
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).			Perfil de la Empresa	12
2.4	Localización de la sede principal de la organización.			Perfil de la Empresa	5
2.5	Número de países en los que opera la organización.			Perfil de la Empresa	5
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			Perfil de la Empresa	4
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).			Perfil de la Empresa	5,8
2.8	Dimensiones de la organización informante.			Perfil de la Empresa	4 10
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.			No hubo cambios significativos en el periodo	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo			Entorno Económico	24
<b>3</b>	<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>				
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).			Carta del Gerente	3
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)				
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).				
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.				
	<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.			Anexo	75
3.6	Cobertura de la memoria.				
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.				
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.			La información sobre negocios conjuntos no hace parte del alcance de este informe	-
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.			Los datos estan basados en el sistema Integrado de Gestión Empresarial y Tablero de Control Corporativo	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.			No se presentaron cambios en relación a periodos anteriores	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.				
	<b>ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI</b>				
3.12	Tabla que indica la localización de las contenidos básicos en la memoria.			Anexo	74
	<b>VERIFICACIÓN</b>				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.			No hay una política de verificación externa establecida	-
<b>4</b>	<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>				
4.1	Estructura de gobierno de la organización.			Perfil de la Empresa	12
4.2	Función del máximo órgano de gobierno.			Gobierno Corporativo	17
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno.				
4.4	Mecanismos para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.				
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).			En la empresa no se aplica evaluación de desempeño retribuida en salario	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.			Gobierno Corporativo	17
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.				17
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes.			Perfil de la Empresa	4
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.			Gobierno Corporativo	17
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.			Los procedimientos de evaluación del desempeño de la Junta Directiva están reglamentados por la Ley	-








COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.			No hay declaración de un principio de precaución.	-
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.			A través de todo el Informe.	-
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.			Perfil de la Empresa	12
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.			Perfil de la Empresa	11
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.				
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.				
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.				

Desempeño Económico					
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
INDICADORES DESEMPEÑO ECONÓMICO					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		  	Entorno Económico	22-23
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.			Entorno Ambiental	26
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			Entorno Usuarios	50
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			En concordancia con la Ley Tributaria - Regalías para el Proyecto de Páramos.	26
PRESENCIA EN EL MERCADO					
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			El salario inicial estándar es aproximadamente 1.5 veces el Salario Mínimo Legal Vigente	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			Gobierno Corporativo	22-23
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas			Entorno Económico	20
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.			Entorno Ambiental Entorno Usuarios	26, 48
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.			Se generan impactos indirectos, pero éstos no han sido cuantificados.	-


Desempeño Medioambiental					
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
INDICADORES DESEMPEÑO AMBIENTAL					
MATERIALES					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen			Entorno Ambiental	38-40
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.			Entorno Ambiental	38-40
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias			Entorno Usuarios	61-62
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.			Entorno Usuarios	62
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.			Entorno Usuarios	62
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.			En el período reportado no se implementaron iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	-

AGUA					
EN8	Captación total de agua por fuentes.			Perfil de la Empresa	6
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			Los impactos generados no son significativamente perjudiciales para el medio ambiente.	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			No se reutiliza agua.	-
BIODIVERSIDAD					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.			Entorno Ambiental	26-37
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.			Entorno Ambiental	26-37
EN13	Hábitat protegidos o restaurados				
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad				
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.				
<b>EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS</b>					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.			Entorno Ambiental	40
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.			Entorno Ambiental	62
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.			Capítulo 3: El Agua en buenas manos	62
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.			Dada la actividad desarrollada se ha estimado que estas emisiones no son significativas	-
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			No existen mediciones al respecto.	-
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			Entorno Usuarios	67-68
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			Entorno Ambiental	38
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.			No se registraron derrames	-
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.			Entorno Usuarios	69-70
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.			Entorno Ambiental	26
PRODUCTOS Y SERVICIOS					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.			Entorno Ambiental	26
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.			No aplica por el tipo de producto que es comercializado	-
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.			Gobierno Corporativo	18-19
GENERAL					
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.			No existen impactos significativos por la actividad del sector.	-
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.			Entorno Ambiental	26

Desempeño Social					
INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PACTO GLOBAL	OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO	CAPÍTULO / COMENTARIO	PÁGINA
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO					
EMPLEO					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.			Perfil Empresa	10
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.				10
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.			Entorno Laboral	42-44

RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.			Todos los empleados de la empresa a termino indefinido se encuentran cubiertos por una convención colectiva.	44
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son mínimo de preaviso establecido.			Según la legislación laboral o comercia.	-
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.			Entorno Laboral	44
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.				-
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.				42
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.			Los establecidos por la convención colectiva de trabajo	-
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN42					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.			Entorno Laboral	42
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.				42
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.			A los empleados de retoma (servicio al cliente) se les realiza una evaluación de desempeño	-
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			Perfil de la Empresa Entorno Laboral	10, 44
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.			El salario es independiente del sexo, es por perfiles.	-

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.			A finales del 2014, se dio inicio al proyecto Impacto de Derechos Humanos en los contratos de la Empresa	-
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.			Los distribuidores y contratistas no han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	-
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.			Entorno Laboral	42
NO DISCRIMINACIÓN					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.			No se han presentado incidentes de discriminación.	-
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS					
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.			No hay actividades que pongan en riesgo este derecho.	-
EXPLOTACIÓN INFANTIL					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			No hay actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de explotación infantil.	-
TRABAJOS FORZADOS					
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.			No hay operaciones identificadas que conllevan un riesgo significativo de trabajo forzado.	-
PRÁCTICAS DE SEGURIDAD					
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.			No hay información documentada al respecto	-
DERECHOS DE LOS INDÍGENAS					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.			No ha habido incidentes que pongan en riesgo estos derechos	-

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

COMUNIDAD					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.			Entorno Usuarios	48-58
CORRUPCIÓN					
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			La Empresa da cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y pública en la Página Web el seguimiento de los riesgos de Corrupción.	-
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.			Esta información se encuentra publicada en la página web de la Empresa, en la dirección Gestión Empresarial.	-
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.			Estos casos son investigados por la Oficina de Investigaciones Disciplinarias.	21
POLÍTICA PÚBLICA					
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".			Todas las actividades tiene como fin obedecer a a políticas públicas	-
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.			No existen aportes de esta índole.	-
COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESEAL					
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia, y sus resultados.			Estos casos son investigados por la Superintendencias de servicios públicos e Industria y Comercio.	-
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .			Gobierno Corporativo	18-19

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.			Perfil Empresa	6-9
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo	-
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS					
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.			Todas la comunicaciones e informaciones que estén reglamentadas por la Ley.	-
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo.	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.			Entorno Usuarios	55-58
COMUNICACIONES DE MARKETING					
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.			Los programas de cumplimiento de las leyes y de adhesión a iniciativas voluntarias son descritos en la página web y otros medios de comunicación corporativos.	-
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			Durante el periodo reportado no hubo sanciones de este tipo.	-
PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.			Durante el periodo reportado no se recibió ningún reclamo formal.	-
CUMPLIMIENTO NORMATIVO					
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.			Gobierno Corporativo	18-19



# Formulario de retroalimentación

El Acueducto de Bogotá, con el fin de afianzar los canales de comunicación y diálogo con sus grupos de interés pone a disposición esta herramienta para conocer su opinión y aportes respecto a nuestro Informe de Sostenibilidad. Esto es de suma importancia para verificar la transparencia y eficacia de esta herramienta rendición de cuentas.

1. ¿A qué grupo de interés del Acueducto de Bogotá pertenece?

- Trabajadores
- Proveedores / Contratistas
- Clientes
- Comunidad
- Entes de Control
- Organismo de control del Estado
- Organización No Gubernamental (social o medioambiental)
- Medio de comunicación
- Analista de responsabilidad social
- Otro. ¿Cuál? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles secciones le parecieron de mayor relevancia / utilidad?

- Carta del Gerente
- Perfil empresarial
- Entorno económico
- Entorno ambiental
- Entorno social
- Gobierno Corporativo

3. En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy malo y 7 muy bueno, ¿qué nota le pondría a las siguientes características del informe?

- Transparencia y honestidad
- Claridad en el lenguaje
- Diseño (formato, fotografía, gráficas, etc)
- Cantidad de información entregada
- Calidad de información entregada

4. ¿Hay alguna información adicional que le gustaría encontrar en nuestro próximo Informe de sostenibilidad?

---

---

---

Gracias por su colaboración

Enviar al correo: [lortega@acueducto.com.co](mailto:lortega@acueducto.com.co)

---

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**

Dolly Arias Casas

**Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa**

Cesar Augusto Torres Correa

**Gerente Tecnología**

German Galindo Hernández

**Gerente Corporativo Ambiental**

Liliana Malambo Martínez

**Gerente Corporativo Financiero**

Jaime Rosental Roncancio

**Gerencia Jurídica**

Luisa Fernanda Echeverri Nino

**Oficina de Investigaciones Disciplinarias**

Elaborado por:

**Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos**

