

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



**AGUAS DE CARTAGENA**  
LA CIUDAD, NUESTRO COMPROMISO; LA GENTE, NUESTRA PRIORIDAD

# CONTENIDO

5

MENSAJE DEL GERENTE

6

NUESTRA ORGANIZACIÓN

8

NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

10

RESULTADOS DE NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD:

10

COMPROMISO 1  
POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE

22

COMPROMISO 2  
AFIANZAMOS LA PROPUESTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

24

COMPROMISO 3  
EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD EN LA OPERACIÓN Y LA GESTIÓN

26

COMPROMISO 4  
ÉTICA, BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

29

COMPROMISO 5  
RELACIONAMIENTO EFECTIVO CON NUESTROS ALIADOS

30

COMPROMISO 6  
CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE DE LA EMPRESA

## MIEMBROS PRINCIPALES

Guillermo León Ramirez    Humberto Rodríguez Puente  
Presidente

José Villegas Vélez    Francisco Beltrán Rodríguez

Arnaud Sauniere

## MIEMBROS SUPLENTE

Pablo Galindo Falla    Raúl Eduardo Vargas Vélez

Roberto Carlos Cavelier Lequerica    Aida Cabrera Torres

Gustavo Robledo Villegas

## ADMINISTRACIÓN

Jesús García García Gerente General	John Montoya Cañas Gerente Corporativo
Alvaro Vélez Bustillo Gerente de Recursos Humanos	Fredy Nicolás Angulo Hernández Gerente Técnico
Diego Fernández De Pinedo Gerente Financiero	Fernando Alcaraz Latorre Gerente TIC
Gustavo Padrón Sánchez Gerente Comercial	Jorge Luque Malat Gerente de Proyectos y Obras
Juan Carlos Espinosa Guerra Gerente Administrativo	Rodrigo Montoya Cano Gerente Medio Ambiente y Calidad
Revisoría Fiscal DELOITTE & TOUCHE LTDA.	Auditoría de Gestión y Resultados PRICEWATERHOUSECOOPERS

**Consultoría Gestión Integral:**  
PHVA Gestión Corporativa

**Coordinación Editorial y Producción:**  
Departamento de Comunicaciones y Sostenibilidad,  
Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

**Diagramación, Fotografía Conceptual e Impresión:**  
Atencia Comunicaciones

**Fotografías:**  
Archivo Aguas de Cartagena

**Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.**  
Edificio Chambacú, Cra. 13B No 26 - 78  
Sector Papayal - Toríces, Piso 2  
Teléfono: +57 (5) 6932770  
[www.acuacar.com](http://www.acuacar.com)

## MENSAJE DEL GERENTE

La presentación del Reporte de Sostenibilidad y los resultados del año es un buen momento para reflexionar sobre la marcha de las actividades en Aguas de Cartagena.

Para ello, merece la pena un breve recordatorio del pasado, de dónde venimos, un análisis de dónde estamos y una apuesta por el futuro que entre todos queremos construir.

Comenzando entonces con el pasado, Aguas de Cartagena ha contribuido a la transformación y al crecimiento de nuestra ciudad, con logros tan destacables como:

- Dotación del servicio de acueducto con calidad y continuidad, 24x7, todos los días del año.
- Ampliación de coberturas, sobrepasando el 99% en acueducto y en alcantarillado acercándose al 95%.
- Eliminación de vertidos de aguas residuales a la bahía y a la ciénaga de la virgen, tratando el 100% de las aguas servidas a través del Emisario Submarino.

El año 2017, que recién concluimos, ha sido un año repleto de trabajo, cambios, mejoras y resultados. Intentaré resumir lo anterior en unas pocas cifras:

- 269.096 clientes disfrutaban del servicio de acueducto, demostrándonos cada vez más confianza con sus pagos, los cuales alcanzan el 99%.
- 1.566 km de redes de acueducto y 1.121 km de redes de alcantarillado, donde hemos reparado 9.135 daños.
- 93 millones de kWh consumidos en el año.
- 731 iniciativas gestionadas en nuestro Plan de Excelencia.
- 3.307 análisis de agua potable y residual, para garantizar el 100% de la potabilidad del agua que suministramos a cada cartagenero.
- 32.228 horas de formación, para un promedio de 60 horas por empleado.

En lo relativo a la gestión económica, vale la pena destacar los magníficos resultados del año, con ingresos de más de 260 mil millones de pesos; se logró un EBITDA de casi 90 mil millones de pesos, y finalmente un resultado neto después de impuestos de más de 28 mil millones de pesos.

Esto es el resultado del esfuerzo y trabajo de los 569 empleados de la compañía, de su Junta Directiva y de sus accionistas. Gracias a todos, y en especial quiero compartir estos resultados con el doctor John Montoya, quien dirigió la compañía hasta marzo de 2017.

Y si bien Aguas de Cartagena es una gran Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, reconocemos que los retos para los siguientes años no son tampoco menores:

1. Plan Maestro de Acueducto, que ya está en marcha.
2. Ampliación de la cobertura de alcantarillado, llevando este servicio a los mismos niveles del acueducto.
3. Dotación de servicios en la zona insular de Cartagena.
4. Mantener los altos estándares de servicio ya logrados.

Finalmente, y como una declaración de principios, reafirmamos nuestro compromiso por la seguridad y salud de nuestros trabajadores, contratistas y todos nuestros clientes, por el respeto al medio ambiente y la minimización de la huella de carbono, por la lucha contra la corrupción y por el buen uso de los recursos naturales. Queremos la mejora en la calidad de vida de nuestra ciudad, para que sea cada vez más participativa, incluyente y que brinde oportunidades laborales de desarrollo a sus habitantes.

Trabajamos por una Cartagena competitiva y sostenible.

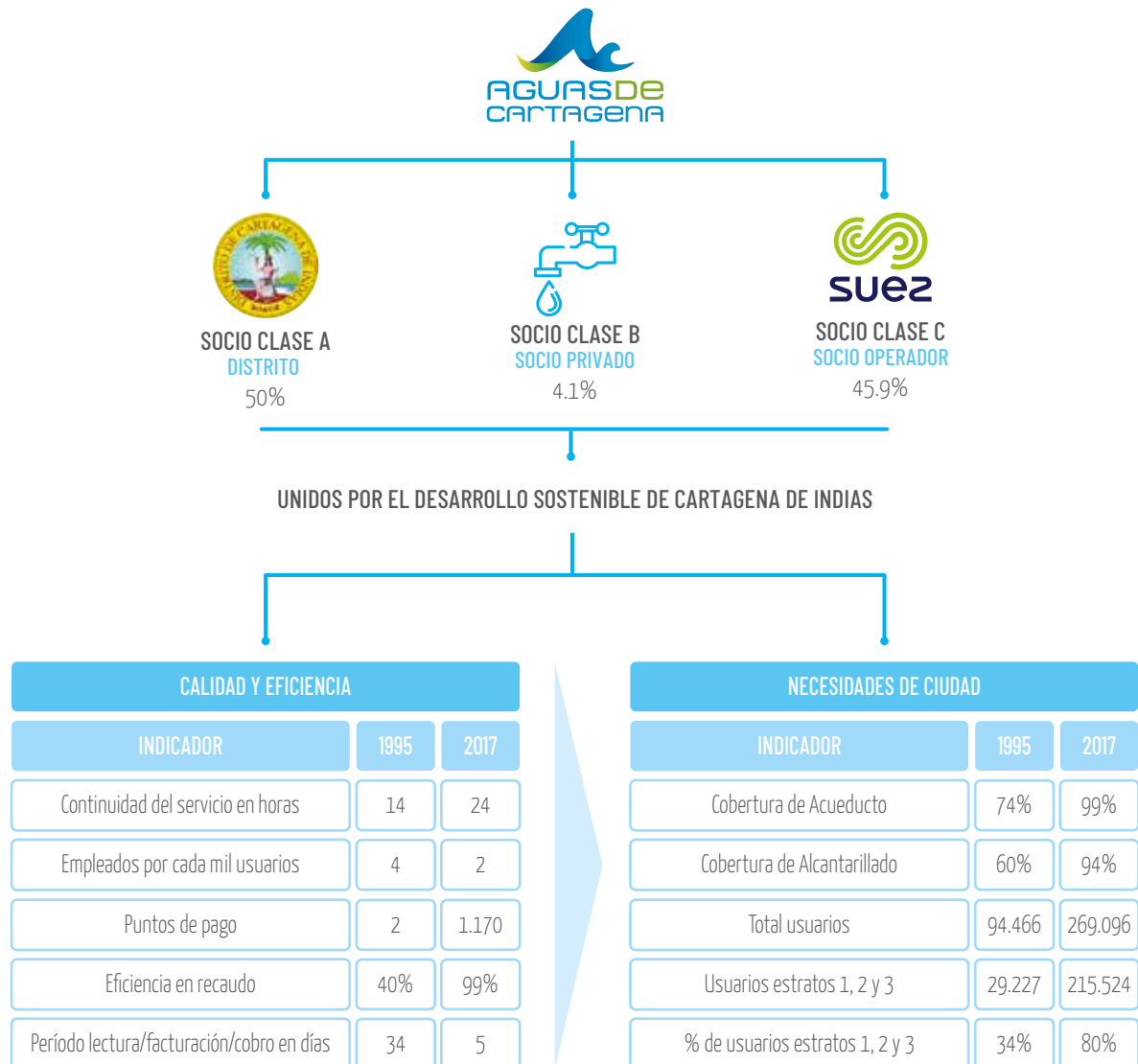
JESÚS GARCÍA GARCÍA  
**Gerente General**



## NUESTRA ORGANIZACIÓN

Somos una Empresa de Servicios Públicos mixta creada en 1995, creada con fundamento en el Acuerdo No. 05 de 1994 emanado del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, y organizada como Sociedad Anónima conforme a disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. Estamos localizados en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, Sur América.

### SOMOS UN CASO DE ÉXITO DE ALIANZA PÚBLICO PRIVADA - APP



## CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS



Calidad



Gestión Ambiental



Seguridad y Salud en el Trabajo



Gestión Pública



Gestión de Energía



Organismo de Inspección



Laboratorio de Medidores



Cinco años de buenas prácticas en RSE



Finalistas



Mejor entorno de trabajo



Reconocimiento por la buena relación de los clientes con la compañía

Medalla al Mérito Cruz Esmeralda  
Medalla al Mérito Cruz Blanca

Reconocimiento Hernando Luque Ospina en la categoría Mérito Empresarial



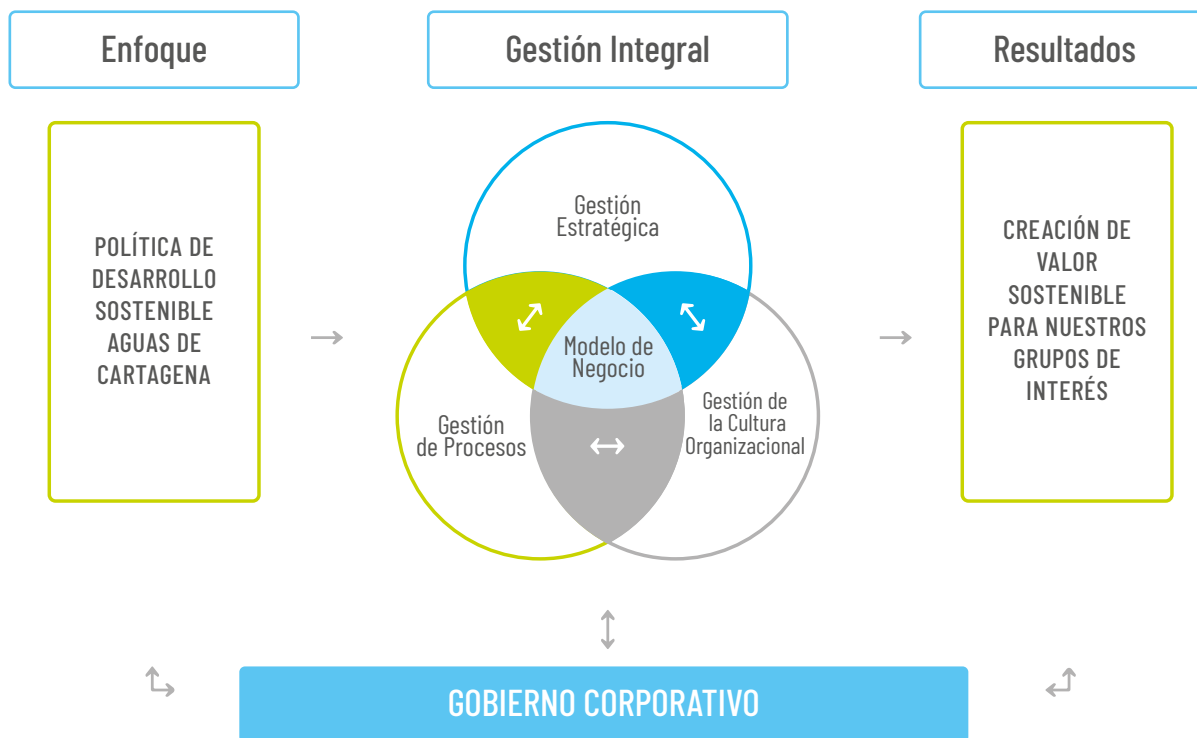
Finalistas Premio Líderes en prevención



## NUESTRO ENFOQUE Y GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Se soporta en 3 pilares:

1. Una política con lineamientos corporativos que orientan nuestro enfoque de Sostenibilidad.
2. Un Sistema de Gestión Integral que articula la estrategia, los procesos y la Cultura Organizacional en función del modelo de negocio.
3. Un sistema de Gobierno Corporativo que se soporta en el liderazgo para orientar la gestión Integral hacia los resultados, en la creación de valor sostenible.



El modelo descrito, implementado entre 2015 y 2016, registra los siguientes avances durante 2017:

- Rediseño del modelo de gestión del desempeño, mediante el cual, los objetivos e indicadores por cargo se alinean a objetivos e indicadores estratégicos.
- Actualización de los rasgos de Cultura Organizacional que determinan el liderazgo integral, los cuales serán evaluados en el año 2018.
- Fortalecimiento del modelo de gestión Antifraude, elemento clave de la gestión ética, contenida en el sistema de Gobierno Corporativo.
- Fortalecimiento de la gestión integral de riesgos, mediante su articulación con el modelo de control interno y la inclusión del sistema de gestión de continuidad de negocio.
- Plan excelencia, orientado al mejoramiento de la eficiencia y productividad de los procesos.

## NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

El enfoque de Acuacar en Sostenibilidad se materializa a través de los siguientes compromisos:



Los compromisos descritos se definieron y validaron con base en las siguientes fuentes:

- La declaración de la Política de Desarrollo Sostenible.
- Los riesgos, impactos y oportunidades del negocio, definidos en el marco de nuestra planeación estratégica y en el sistema de gestión de continuidad de negocio.
- Los compromisos con los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS de las Naciones Unidas.
- Los resultados de autoevaluaciones frente a criterios del Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial y a la Eficiencia Energética, así como al Premio Nacional a la Excelencia y la Innovación en la Gestión.



## RESULTADOS DE NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD

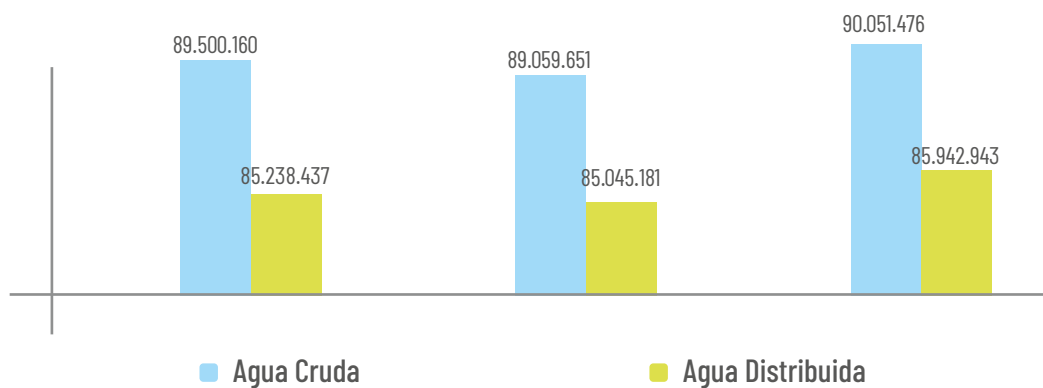
### COMPROMISO 1 POR UNA CARTAGENA COMPETITIVA Y SOSTENIBLE

Trabajamos con la visión de “Cartagena, ciudad competitiva y sostenible” en los siguientes frentes:



### 1.1 RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE DESARROLLO DE CIUDAD

Capacidad de tratamiento en m<sup>3</sup>



En el último año, se registra un incremento de volumen de agua tratada de 1.10 % y del 1.04 %, de agua distribuida, con un rendimiento hidráulico de la Planta de Tratamiento promedio de 95.46% y pérdidas del 4.54 %.

Durante el 2017, la capacidad de tratamiento de la Planta El Bosque operó a sus máximos niveles, promediando los 235.118 m<sup>3</sup>/día, frente a 270.000 m<sup>3</sup>/día su capacidad total.

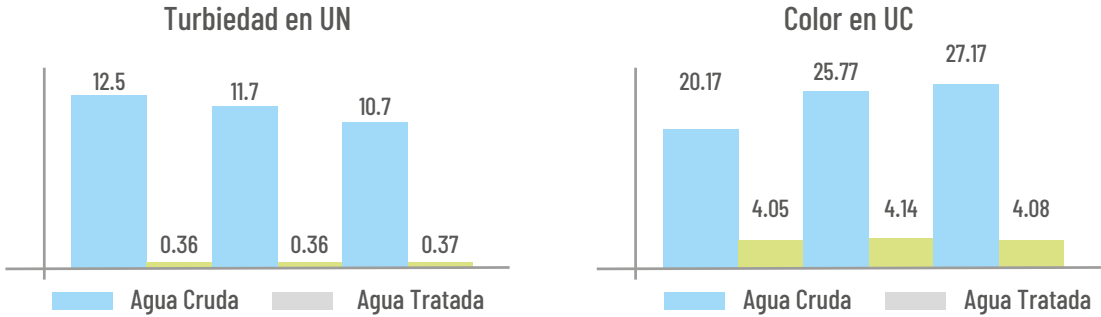
En respuesta a lo anterior, el Plan Maestro de Acueducto tiene como obra prioritaria la nueva Planta de Tratamiento con capacidad proyectada de 207.000 m<sup>3</sup>.

## PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO DE CARTAGENA

OBJETIVO	INVERSIÓN	FUENTE DE RECURSOS
<div>GARANTIZAR SUMINISTRO DE AGUA PARA LOS PRÓXIMOS</div> <div>25 AÑOS</div>	<div>\$ 250.000 MM</div>	<div>AGUAS DE CARTAGENA</div>
FASE DE DISEÑOS	OBRA PRIORITARIA	
<p>Se alcanzó el 100% en los siguientes diseños:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ampliación Planta de Tratamiento de Agua Potable.</li><li>• Sistema de conducciones - ampliada planta de tratamiento El Bosque (PTAP) hasta la red de distribución.</li><li>• Ampliación del sistema de bombeo Dolores – Piedrecitas.</li><li>• Sistema de bombeo e impulsión de Piedrecitas y Planta de Tratamiento ampliada.</li><li>• Sistema de Acueducto de Barú.</li><li>• Refuerzos de redes matrices y ampliación de almacenamientos del sistema de Acueducto existente.</li><li>• Abastecimiento de centros poblados de la Isla Tierrabomba.</li></ul> <p>Los Estudios hidrogeológicos exploratorios para conocer los sistemas de acuíferos que conforman las Islas de Barú y Tierrabomba avanzaron en un 70%. En el 2018 se continuará la exploración de Acuíferos en esas zonas insulares.</p>	<p>La primera etapa de la ampliación Planta de Tratamiento El Bosque, con capacidad inicial de 40.000 m3/día, de un total de 207.000 m3, con los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mejora en las presiones del servicio para usuarios actuales.</li><li>• Garantía de servicio a nuevos proyectos de Vivienda de Interés Social.</li><li>• Aceleración del desarrollo del sector Industrial.</li><li>• Impulso al desarrollo de nuevas zonas de expansión urbanas.</li><li>• Estímulo al desarrollo de proyectos turísticos.</li></ul>	



## CALIDAD DEL AGUA



Los resultados obtenidos, incluido el pH, confirman los altos estándares de calidad del agua. Se registran valores altamente inferiores a los límites máximos aceptables, según parámetros exigidos por las normas reguladoras.

### ÍNDICE DE RIESGO DE CALIDAD DE AGUA – IRCA

La Res. 2115 de 2017 establece que  
entre el 0 y 5%  
el agua es apta para el consumo humano

Durante todos los meses de 2017  
Aguas de Cartagena registró un IRCA  
por debajo del 1%

### Sistema de Gestión del Laboratorio de Calidad de Aguas

En 2017 se renovó y se amplió el alcance a la acreditación del Laboratorio de Calidad de Aguas a la producción de información cuantitativa fisicoquímica y microbiológica, para los estudios o análisis ambientales requeridos por las autoridades competentes y de carácter oficial, mediante la resolución No. 2910 de 2017 emitida por el IDEAM.

## DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Servicio de Acueducto - 2017

**99.35%** continuidad

El resultado descrito responde principalmente a la siguiente gestión:



Efectividad en los

**3.532** mantenimientos programados

>

**16** tanques de almacenamiento

**11** estaciones de bombeo

**1.566** km de redes



Atención Oportuna a

**581** interrupciones del servicio

>

**90%**

>

**7.940** daños en redes domiciliarias

**1.189** daños en redes de distribución

**10%**

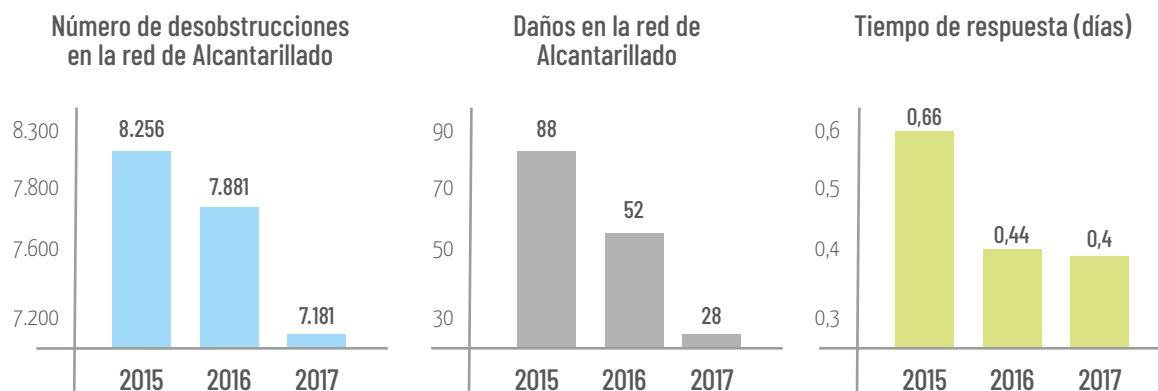
>

ensanche nuevas obras

## GESTIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO

Principales resultados del 2017:

Reducción del 9% en los rebose de la red respecto del año anterior, a pesar del incremento del 180% en precipitaciones, respecto de los últimos 10 años, según el informe de Anomalía de la Precipitación Decadal, realizado por el IDEAM, el cual evidencia cómo en los meses de marzo, abril mayo y junio, las precipitaciones estuvieron alrededor del 200 % por encima de lo normal.



Los resultados descritos corresponden principalmente a:

- Mejoramiento de la sinergia en las cuadrillas de mantenimiento correctivo, propias y subcontratadas.
- Importantes inversiones en tecnología, incidiendo en forma relevante en el mejoramiento de la capacidad de respuesta.

Eficiencia en programa de mantenimiento > Incremento en longitud de limpieza de red **35%** > Equivalente a **64.878 m** adicionales en el último año





## 1.2 GESTIÓN INTEGRAL PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL AGUA

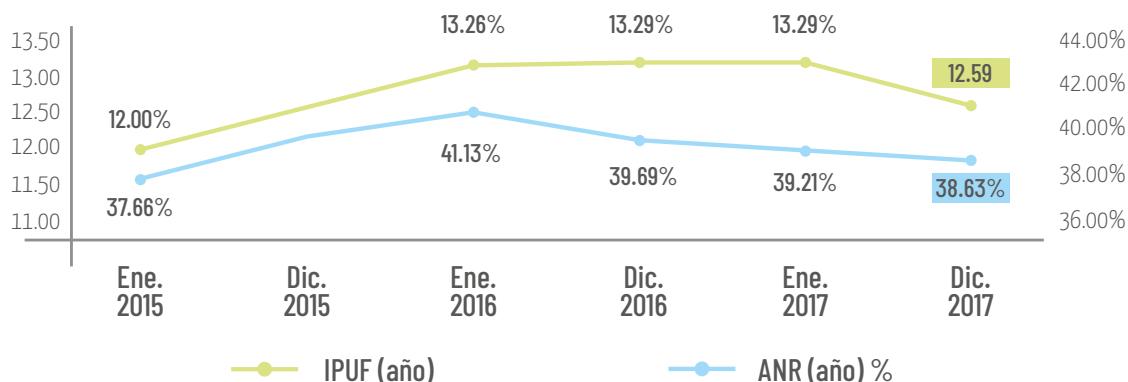
Las principales estrategias son:



### CONTROL DE PÉRDIDAS

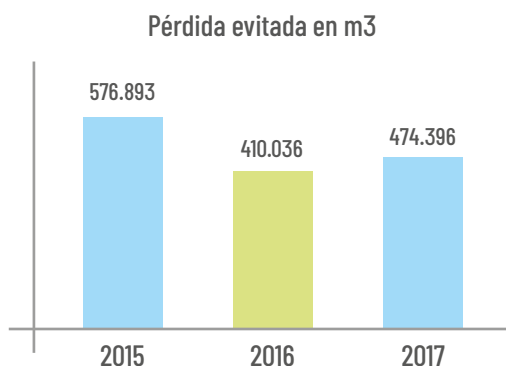


### IPUF - ANR Acumulado Anual



En cuanto al Índice de Pérdida por Usuario Facturado - IPUF, la Empresa está haciendo grandes esfuerzos para lograr una disminución importante, prueba de ello fue la disminución de 0.70 %.

## GESTIÓN EN BÚSQUEDA DE FUGAS



Los resultados descritos responden principalmente a la siguiente gestión:

- Identificación y normalización de construcciones con defraudación de fluidos y las legalizaciones de usuarios clandestinos realizadas en las jornadas integrales.
- Control de los tiempos de reparación de averías con la entrada en operación de los nuevos módulos de reporte del tiempo de respuesta y de alarmas, lo cual ha permitido la optimización del tiempo de respuesta de daños.

- Inspección de 203.144 domiciliarias y 1.335.767 kilómetros de red, permitiendo la detección de 347 fugas.
- Contratación de campaña Buscafugas con empresas especializadas. Se inspeccionaron 57.904 domiciliarias y 341 kilómetros de red; se detectó un total de 266 fugas que producen pérdidas técnicas.
- Atención de 1.838 órdenes reportadas a través del Call Center, lo que generó la revisión de 12.675 domiciliarias y 34.501 ml de red, identificando un total de 1.070 fugas positivas, lo cual representa un 58.2 % del total reportadas, evitando perder 18.067 m<sup>3</sup>.
- Monitoreo de caudales y presiones: adquisición de 46 equipos de transmisión GPRS I20 Water, consolidando a cierre del año un total de 130 equipos en funcionamiento, en las diferentes sectorizaciones. Con esta tecnología se logra tomar decisiones oportunas en los eventos que den indicios de fugas o variaciones en las consignas de presión establecidas. Adicionalmente, se disminuye el riesgo del personal por inseguridad durante la toma de lecturas nocturnas que se realizaba directamente en macromedidores.

Adicionalmente se destaca la siguiente gestión en control de pérdidas:



Normalización con  
facturación estimada

**35%** usuarios



Sustitución de

**4.320 m** tubería



**648** domiciliarias



Extensión de

**1.679 m** tubería

- Control de presiones: se evitó distribuir en promedio 164.567 m<sup>3</sup> por mes, en horarios de bajos consumos en la ciudad.

- Se ejecutaron 12.587 actuaciones, en el programa de bajos consumos.

- Gestión de medidores y calibración:
  - Ampliación del alcance en la acreditación del Laboratorio calibración de medidores, con la NTC/ISO 4064:2016 - ONAC, a nuevos estándares normativos y fabricación de medidores de agua potable fría.
- Monitoreo a la atención oportuna de daños:
  - Optimización y mejoramiento de herramienta informática de la gestión de daños.
  - Implementación del módulo de alarmas de las diferentes etapas de la gestión reparación de daños.



Reemplazo de medidores

**9.127 (60,20%)**Calibración de medidores  
y normalización de acometidas**62.217 m<sup>3</sup>** recuperadosNormalización y calibración  
de usuarios no residenciales**22.581 m<sup>3</sup>** recuperados**1.060** actuaciones

## GESTIÓN AMBIENTAL EN EL CICLO INTEGRAL DEL AGUA

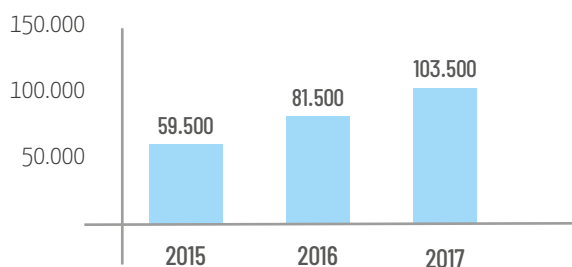
Concesión de aguas otorgada  
por la Autoridad Ambiental vs.**405.000 m<sup>3</sup>/día**Volumen bombeado durante  
2017 por Aguas de Cartagena**297.494 m<sup>3</sup>/día**Concentraciones de oxígeno  
disuelto en el sistema lagunar**4 - 12 mg/L**Rango apropiado para sostener la flora y  
fauna acuática en el ecosistema.

A partir de lo anterior, se concluye que la sostenibilidad en la fuente de captación se encuentra asegurada, por contar con el recurso hídrico suficiente y las condiciones para mantener equilibrio en el ecosistema.

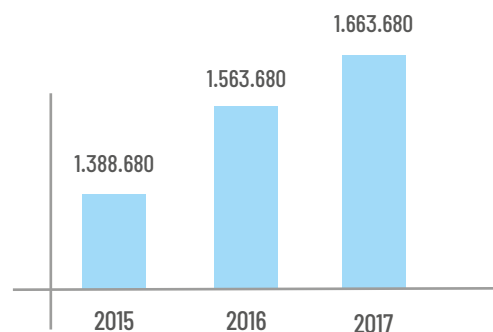
Adicionalmente, durante 2017 se profundizó en el análisis de riesgos asociados a la captación del agua, identificándose escenarios de crisis derivados de amenazas de contaminación, sequía e inundación principalmente, frente a lo cual se definieron acciones complementarias como parte del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, en proceso de implementación.

## PLAN DE MANEJO AMBIENTAL EN LA CAPTACIÓN

Reforestación de la cuenca (m2)



Número de Alevinos sembrados



Sumado a lo anterior, se mantiene un monitoreo sobre la calidad del agua, la población íctica y la hidrotopografía del sistema. Anualmente se efectúa mantenimiento a dársenas de pre sedimentación para garantizar los niveles de captación y permanentemente, se lleva a cabo control al crecimiento de malezas y algas.

## PROGRAMA DE CONTROL DE VERTIDOS INDUSTRIALES

El objetivo principal es asegurar que el vertimiento final cumpla con la normatividad vigente, mediante el control a usuarios no domésticos, a fin de que no se generen efectos nocivos sobre el cuerpo receptor. En el 2017 se realizaron 705 visitas, detectando que cerca del 43% de los establecimientos, no cumplen con la norma de vertimientos, a partir de lo cual se desarrollan acciones conjuntas con la autoridad ambiental EPA.

## AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA

Como parte de la gestión sostenible del agua se encuentra la reincorporación al tratamiento, de las aguas resultantes del lavado de sedimentadores y filtros, obteniendo doble beneficio como es el evitar el vertimiento de sedimentos al medio natural y ahorrar agua en el proceso de potabilización. Lo anterior dio lugar a la construcción de la Planta de tratamiento de lodos y dársenas de decantación. El volumen promedio anual de agua recuperada es de 2.900.000 m3.

## PROGRAMA DE MONITOREO AMBIENTAL AL PLAN DE SANEAMIENTO DE CARTAGENA

Presenta importantes resultados derivados del control de la calidad del agua residual vertida con valores de oxígeno disuelto por encima de 4 mg/L durante todo el año, siendo el mínimo valor referenciado por la legislación colombiana para soportar la vida acuática. De igual manera, se ratifica la capacidad del cuerpo de agua para asimilar la materia orgánica introducida.

## PROGRAMA CONTROL DE OLORES

Nuestras actuaciones en nuevas obras, monitoreo permanente y mantenimientos, han incidido en una reducción importante de quejas por este motivo, con lo cual, se evidencia la efectividad en el control de olores.







PROGRAMA  
PULMÓN  
VERDE



PARQUES  
APADRINADOS

27

ZONAS  
VERDES

557.860 m<sup>2</sup>

Genera condiciones que contribuyen a mitigar efectos del cambio climático, en las zonas donde tiene cobertura.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL  
CERTIFICADO EN EL 2017

Norma ISO 14001:2015

CUMPLIMIENTO NORMATIVA AMBIENTAL

Cero (0) Multas  
Cero (0) Sanciones





## 1.3 CONSUMO RESPONSABLE

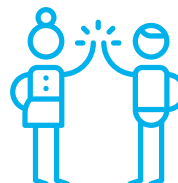
### PROGRAMA CULTURAL DEL AGUA

Tiene el propósito de educar a las nuevas generaciones en el uso racional y responsable del recurso hídrico, convirtiéndolos en defensores del agua en sus respectivas comunidades.



**20 CLUBES**

Ubicados en diferentes barrios e instituciones educativas de la ciudad



**709 JÓVENES**

Defensores del Agua

### DÍA MUNDIAL DEL AGUA

Conmemoramos el Día Mundial del Agua con más de 500 personas, de la comunidad de Villa Hermosa y de las instituciones educativas, Nuestra Señora del Carmen y Escuelas profesionales Salesianas. Así mismo, realizamos la Semana de la Sostenibilidad, un evento que enmarca actividades relacionadas con la conservación del medioambiente.



### PROGRAMA USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Tiene el propósito de educar a los usuarios para que hagan un correcto uso de los servicios y además, generar conciencia sobre la importancia de hacer una buena gestión de los mismos que permita garantizar la disponibilidad del agua y la eficiencia en la operación de los sistemas.

### PARTICIPANTES EN ACCIONES DE SENSIBILIZACIÓN



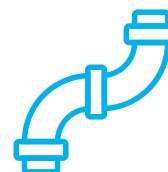
**17.540 USUARIOS**

Uso Racional y Eficiente del Agua



**2.718 USUARIOS**

Uso del Alcantarillado



**3.061 USUARIOS**

Conexión al Alcantarillado



## 1.4 GESTIÓN SOCIAL CON COMUNIDADES

### DESARROLLO DE CAPACIDADES EN LA COMUNIDAD



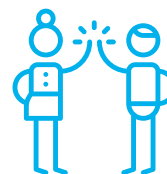
#### 13 ORGANIZACIONES DE BASE

Del barrio Villa Hermosa fueron fortalecidas como líderes en la gestión de proyectos comunitarios.



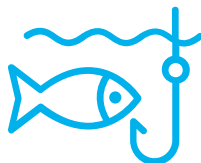
#### 27 MUJERES CABEZA DE HOGAR

Certificadas en alianza con el SENA, en proceso productivo Panadería Comunitaria de Rocha.



#### 70 JÓVENES APRENDICES

En plan de formación para promover el desarrollo productivo en alianza con el SENA.



#### ASOCIACIÓN DE PESCADORES

Proceso formativo para la siembra de alevinos en la ciénaga Juan Gomez de 100.000 alevinos más.

## APOYO A LA EDUCACION, LA SALUD Y EL DEPORTE

**8 BECAS ANUALES**

Por quinto año consecutivo, en alianza con la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco, para estudios universitarios a usuarios de los estratos 1, 2 y 3.

**MEJORA DE LA PLANTA FÍSICA**

Institución Educativa Metropolitana de Villa Hermosa.

**AJEDREZ AL PARQUE**

Patrocinio por segundo año consecutivo en evento Ajedrez Al Parque, organizado por la fundación COOSALUD y RCN Radio y Televisión.

**JUVENIL DE BÉISBOL DE BOLÍVAR**

Patrocinó por décimo año a equipo AMIDEPOR, conformado por jóvenes de estratos 1, 2 y 3, ganadores de más de 30 campeonatos en las categorías de menores, juvenil y preparatoria.

**GESTIÓN ROSA**

Participación en campaña Gestión Rosa que busca fomentar una cultura para la detección temprana del cáncer de mama.

**CORREGIMIENTO DE ROCHA**

Actividades formativas para el fortalecimiento de dos (2) asociaciones comunitarias, orientadas a fomentar el mejoramiento de la convivencia.

COMPROMISO 2

AFIANZAMOS LA PROPUESTA DE VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

Los resultados alcanzados evidencian el afianzamiento de nuestra propuesta de valor para la ciudad de Cartagena, la cual se expresa en términos de cobertura de usuarios, continuidad del servicio, facilidades para el acceso y para el pago de las obligaciones principalmente.

Responde a todos los mercados, facilitando el acceso al servicio a poblaciones vulnerables y asegurando el suministro para el desarrollo de los diversos sectores económicos que impulsan el desarrollo de la ciudad.

INDICADORES	1995	2017
Cobertura de Acueducto	74%	99%
Cobertura de Alcantarillado	60%	94%
Índice de Continuidad del Servicio (horas)	14	24
Evolución de clientes	94.466	269.096
Evolución de puntos de pago	2	1.050
Usuarios en estrato 1, 2 y 3	29.227	214.732
Porcentaje de usuarios estratos 1, 2 y 3	34%	86%
Cartera en convenio	22%	58%
Efectividad convenios de pago	33%	74%

Hemos respondido al incremento permanente de la demanda, como en el 2017, cuando se aumentó el consumo promedio por usuario en 0.13 m<sup>3</sup> frente a lo presupuestado, con picos históricos, que nos han llevado a operar a nuestra máxima capacidad como se detalla en el numeral 1.1.

GESTIÓN DE CLIENTES

- Los reclamos representaron el 0,4% del número de usuarios, aumentaron en 0,1 puntos, respecto del 2016.
- Del total de reclamos fueron procedentes o favorables para los usuarios únicamente el 22% y para la empresa el 78%.
- Frente a lo anterior, la Empresa dispone de planes orientados a mejorar la oportunidad en la respuesta a requerimientos de los usuarios.



80%

Efectividad

atención de llamadas



## ACCIONES Y PROYECTOS CLAVES

### Externalización del Recaudo

Facilitar el acceso a nuevos puntos de recaudo cerca del lugar de residencia de los usuarios, a través de corresponsales bancarios y nuevos puntos de pago.

### Soporte de Medición

Atención oportuna que permitió alcanzar el 100% de las 28.656 inspecciones programadas.

Se normalizaron

**159** servicios



Grandes y medianos  
consumidores



**COMPROMISO 3****EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD EN LA OPERACIÓN Y LA GESTIÓN**

Principales estrategias orientadas a fortalecer la eficiencia y sostenibilidad de la operación y la gestión:

**EFICIENCIA HIDRÁULICA**

- Rendimiento hidráulico de la Planta de Tratamiento con niveles por encima del 95%.
- Aumento del volumen de agua tratada en 1.10 %, equivalente a 991.825 m3, y del agua distribuida en 1.04 %, correspondiente a 897.762 m3 con pérdidas de 4.54 %.
- Volumen promedio anual de agua reciclada y recuperada de 2.900.000 m3 durante el 2017.

**EFICIENCIA ENERGÉTICA**

- Ahorro de 2,2 millones kilovatios y consecuentemente disminución de 885 toneladas de CO2, constituyéndose en una estrategia que aporta en forma efectiva a prevenir el impacto ambiental y los efectos del cambio climático, con ahorro económico de \$400 millones de pesos.
- El siguiente paso es obtener la certificación ISO 50001 para el Sistema de Gestión de la Energía y desplegar los aprendizajes en eficiencia energética a diversos procesos de la organización.

**GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA**

Principales proyectos que aportan en forma relevante a la eficiencia y mejoramiento de procesos:

- |  |   |
|--|---|
| • AquaCIS - Integración procesos comerciales         | • Actualización de switches               |
| • Acuaproces- Integración sistemas adm. y operativos | • Renovación sistema de telefonía fija    |
| • Movilidad buscafugas y cierre de válvulas          | • Renovación de impresión de alto volumen |
| • Sistema de monitoreo para eficiencia energética    | • Mejora de aplicativos actuales          |
| • Ampliación procesos GIS con movilidad              | • Módulo de alarmas.                      |
| • Optimización plataforma tecnológica de RR. HH.     | • Mejora sistemas audiovisuales           |
| • Nueva plataforma BI                                |   |



## PLAN DE EXCELENCIA

El propósito es aportar al mejoramiento de la productividad de los procesos. Este plan inició en agosto de 2017, introduciendo metodología de trabajo basada en los principios de reducción de pérdidas mediante su identificación, medición y mejoramiento relativos a riesgos, salud y seguridad en el trabajo y servicios, impactando la eficiencia de los procesos.

Han participado 252 colaboradores, pertenecientes a 11 áreas intervenidas de las Gerencias Técnica, Comercial, Proyectos y Administrativa. Se han levantado 753 iniciativas de mejora “palancas”, de las cuales el 32% se encuentran cerradas.



## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Se lograron importantes avances en la articulación de elementos de sostenibilidad al Sistema de Gestión Integral, como se describe en el numeral 1 del presente informe. Adicional a lo anterior, se destaca la certificación con las norma ISO 9001:2015, 14001:2015; en los sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental respectivamente.





## COMPROMISO 4

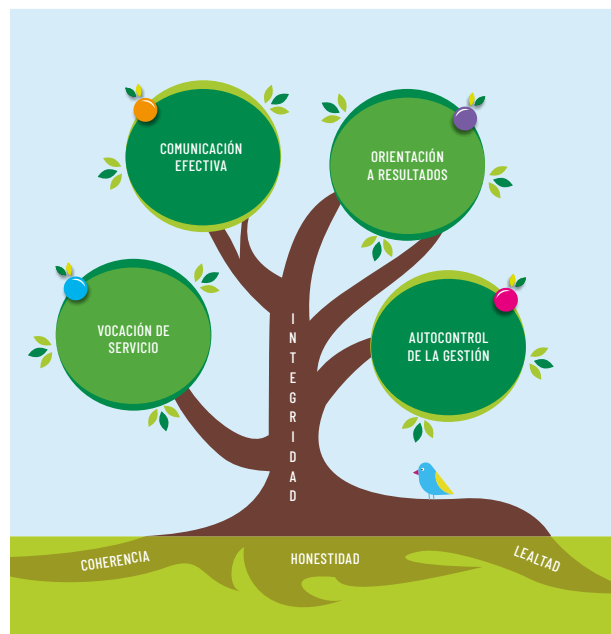
## ÉTICA, BIENESTAR Y DESARROLLO DE NUESTRA GENTE

## GESTIÓN ÉTICA Y LIDERAZGO INTEGRAL

En Aguas de Cartagena, la integridad se soporta en los principios de honestidad, coherencia y transparencia, constituyéndose en la esencia de la ética de sus líderes. Sobre esta base la organización desarrolla los valores o competencias de vocación de servicio, orientación a resultados, autocontrol de la gestión y comunicación efectiva, los cuales determinan los rasgos de la cultura.

Lo expuesto da lugar al programa Liderazgo 4D. Adicionalmente, las competencias organizacionales descritas y los indicadores por cargo configuran el Modelo de Gestión del Desempeño redefinido, bajo el cual se efectuará evaluación al total del personal de la Empresa enero y febrero de 2018.

Igualmente se fortaleció el programa de gestión antifraude con estrategias orientadas a prevenir la materialización de riesgos éticos.



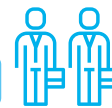
## Nuestro equipo humano



Planta directa

**534** colaboradores

Tipo de contratos

**248** indefinidos**286** fijos**35** temporales

Total empleados

**569**

## DESARROLLO



Formación

**32.228** horas

Promedio por empleado

**60** horas

Certificados en competencias laborales SST por el SENA

**58** colaboradores

Formación y entrenamiento

**21** brigadistas**40** horas

Emergencia, lucha contra incendio, evacuación y primeros auxilios

### Auxilios para educación



### BIENESTAR

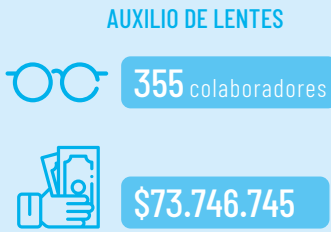
#### Salud y Seguridad

La tasa de accidentalidad (TA) disminuyó del 3.4% al 3.2%, igualmente los días perdidos, de 315 a 236, en el último año.

En octubre fue calificada una enfermedad laboral, por síndrome de túnel del carpo. A la fecha, se tiene dos casos acumulados de enfermedad laboral, con el mismo diagnóstico.

Entre las principales acciones y programas desarrollados con el fin de fomentar la salud y prevenir los accidentes y la enfermedad se encuentran:

- Programa de reacondicionamiento físico post accidente laboral, o enfermedad laboral.
- Programa de riesgo psicosocial, evidenciándose con disminución en 0,5 respecto de la medición de 2016, quedando en 27,5.
- Formación de interventores en gestión integral del riesgo en SST.
- Fomento de clima de confianza, en torno a la seguridad y salud mediante programa “Cultura Justa”.
- Programa para la prevención y mejoramiento de condiciones osteomusculares mediante Crossfit y Bodytech, utilizados por 17 y 65 colaboradores respectivamente.
- Merienda saludable: la Empresa suministra frutas de temporada a los colaboradores, dentro de su jornada laboral.



En el marco de la proyección de la responsabilidad corporativa a proveedores, se inició el acompañamiento a 27 empresas contratistas, en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

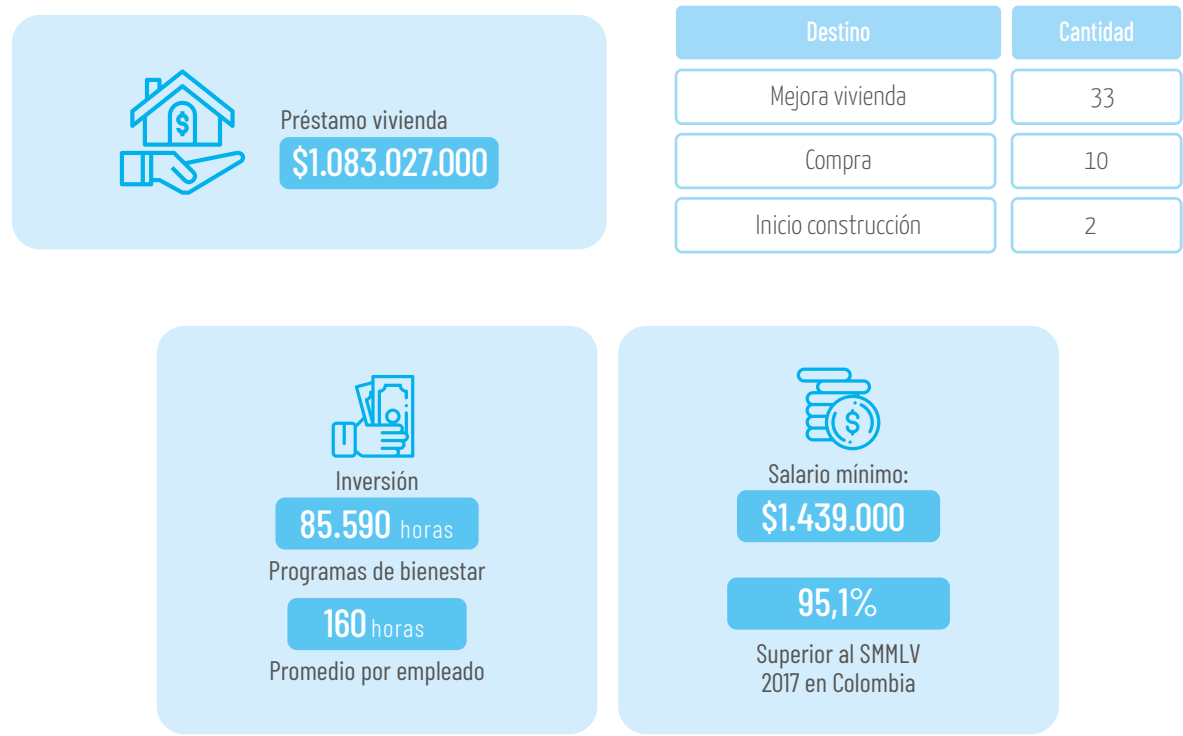
Recreación y deporte

- Clubes de entrenamiento deportivos para colaboradores y su familia en voleibol, fútbol, natación, atletismo, patinaje y rumba terapias.
- Integración laboral y familiar mediante cine familiar, tarde de cometas, rally del Agua, ajedrez al parque, bolos, vacaciones recreativas, fiesta de niños, fiesta de adultos.

Desarrollo de competencias de familiares

Apoyamos a las familias de nuestros colaboradores en el fortalecimiento de competencias que les permitirán desarrollarse económicamente en sus hogares, mediante cursos dirigidos a esposas, madres y mujeres cabeza de hogar. La competencia se focalizó en la elaboración de collares con perlas, cristal de murano, pulseras y cerámicas con motivos navideños, actividades en las que participaron un promedio de 50 familias.

Vivienda



## COMPROMISO 5

### RELACIONAMIENTO EFECTIVO CON NUESTROS ALIADOS

El relacionamiento con nuestros aliados estratégicos se orienta a la generación de oportunidades que apuntan principalmente a la visión compartida “Cartagena competitiva y sostenible”.

Con este propósito se destaca:

ALCALDIA DE CARTAGENA DE INDIAS — trabajamos en los diseños de más de 120 proyectos para mejorar la infraestructura del sistema de Acueducto y Alcantarillado con el fin de facilitar el desarrollo de nuevos proyectos de vivienda de Interés Social, nuevas zonas de expansión urbanas, así como estimular los desarrollos de sectores industriales y turísticos.

ANDESCO — Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones, trabajamos en iniciativas encaminadas a fortalecer el marco institucional y normativo para la sostenibilidad del sector.

SENA — Servicio Nacional de Aprendizaje - Hemos logrado generar procesos de transformación social y empoderamiento de organizaciones de base en comunidades con altos niveles de vulnerabilidad en la ciudad.

SUEZ — socio operador, adelantamos proyectos para optimizar la operación de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado, generando la transferencia de tecnologías y conocimientos por la sostenibilidad del recurso hídrico y el medioambiente. Entre los proyectos más destacados se encuentra la implementación del MIOX - Solución de Oxidantes Mixtos, al proceso de potabilización del agua, permitiendo la sustitución del cloro con beneficios en materia ambiental; AquaCIS, nuevo software comercial que permite a los usuarios una mayor interacción tecnológica con los procesos de negocio; Aquadvanced herramienta que facilita el monitoreo en tiempo real, a caudales y presiones del sistema de Acueducto de la ciudad.

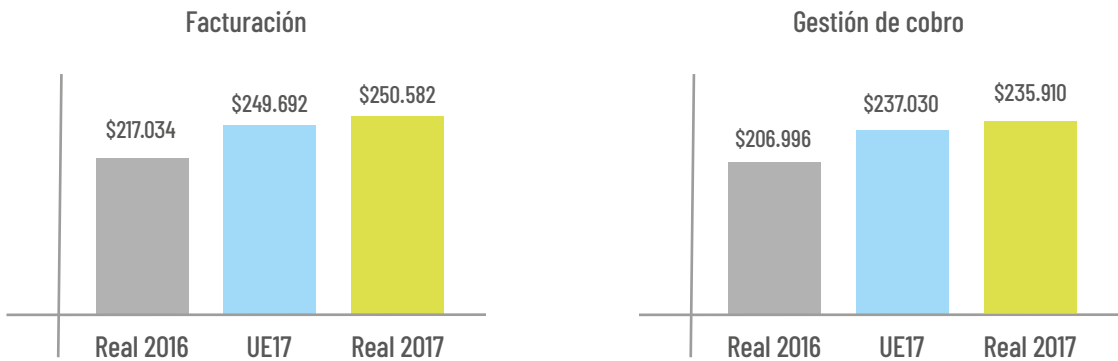
---

Mediante alianza estratégica entre la Alcaldía Mayor de Cartagena, AECID (Agencia de Cooperación Española para el Desarrollo) y Aguas de Cartagena S.A. E.S.P se logró recursos para el desarrollo local mediante proyecto de ampliación de la Planta Potabilizadora El Bosque y Abastecimiento de la zona suroccidental, lo cual contempla la construcción del Acueducto y Alcantarillado del barrio Villa Hermosa, con beneficios para 5.514 habitantes y mejora del suministro de agua potable a más de 200.000 usuarios, distribuidos en 23 barrios de la ciudad.

Con nuestros aliados contratistas desarrollamos acciones orientadas a fortalecer sus capacidades y consecuentemente el mejoramiento de nuestra cadena de valor y el servicio al cliente; así mismo desplegamos nuestra responsabilidad corporativa mediante practicas conjuntas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, relaciones laborales y Seguridad Vial principalmente.



COMPROMISO 6  
CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE DE LA EMPRESA  
GESTIÓN COMERCIAL



Con un cumplimiento del 100.4%, de la meta, en 2017 se registra un incremento del 15.46%, en el valor absoluto de la facturación, equivalente a \$33.548 MM.

Con un 99.5% de cumplimiento de la meta, se registra un crecimiento del 14% equivalente a \$28.915 millones.

En la gestión de cobro se destaca la estrategia de externalización del recaudo, la cual estimuló significativamente el crecimiento del canal de pagos en línea y la optimización de los tiempos en la recepción del recaudo por ciclos. Por su parte, la cartera comprometida obtuvo una eficiencia del 58%, mediante el programa, “Gestión Social de Usuarios Suspendidos”, logrando suscribir 31.200 convenios de pago, con un cumplimiento del 74%.

RESULTADOS FINANCIEROS

	2015 NIIF	2016	2017
Margen Operacional	9,42 %	18,30 %	23.12 %
EBITDA	43.649	65.821	89.930
EBITDA %	20,24 %	27,07 %	34.38 %
Margen Neto	4,75 %	8,31 %	10.86 %
Liquidez	0,80	0,86	0,79
Endeudamiento	75,91 %	76,14 %	73,5 %
Rentabilidad del Activo	3,80 %	6,98 %	9,49 %
Rentabilidad del Patrimonio	15,76 %	29,25 %	35,81 %

Las cifras revelan un óptimo desempeño financiero que ha permitido la prestación de servicios, dentro de los niveles de calidad y eficiencia requeridos, así como cumplir satisfactoriamente con las expectativas de todos los grupos de interés, generando un resultado neto de \$28.411 millones, que representa un 40.5% (\$8.197 millones) por encima del año anterior.

El promedio de las tasas de interés de los préstamos tomados resultó en DTF + 2.10% suponiendo un ahorro en los costes financieros del ejercicio al estar por debajo de la tasa media del mercado.

Ampliar información en Anexos Financieros.

El activo total finalizó 3.3% por encima del año anterior, mientras que el pasivo total disminuyó un 0.3%; el patrimonio presenta un incremento del 14.8% definido a la mayor utilidad registrada en el ejercicio y por incremento en el fondo patrimonial.

BALANCE	2016	2017	DESVIACIÓN	%
Total Activos	289.676	2.99.322	9.647	3,3%
Total Pasivos	220.556	219.985	(571)	-0,3%
Total Patrimonio	69.119	79.337	10.218	14,8%

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

	2015 NIIF	2016	2017
VALOR ECONÓMICO GENERADO:	\$219.954	\$246.713	\$264.683
Costes Operativos	\$122.467	\$121.400	\$115.230
Salarios y beneficios sociales	\$33.597	\$36.415	\$39.957
Pago a proveedores de fondos	\$15.680	\$38.079	\$38.157
Pagos al gobierno	\$23.310	\$27.002	\$34.617
Inversiones en la comunidad	\$544	\$458	\$163
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO	\$195.599	\$223.354	\$228.124
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	\$24.355	\$23.359	\$36.558

Cifras en millones de pesos





## ACERCA DEL REPORTE

Presentamos resumen ejecutivo de nuestro cuarto Reporte de Sostenibilidad con el fin de comunicar a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general, los principales resultados frente a nuestros compromisos con la sostenibilidad, correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017.

El reporte fue elaborado bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative, aplicando las normas GRI 2016, bajo la opción de conformidad esencial (G102-54).

El presente resumen, no cuenta con las referencias y tablas de contenido de las normas GRI ni del Pacto Mundial, las cuales se presentan en la versión ampliada que publicaremos en la página web.

Para mayor información sobre los contenidos del presente Informe, sugerencias o comentarios, comunicarse con el Departamento de Comunicaciones y Sostenibilidad al correo: [comunicaciones@acuacar.com](mailto:comunicaciones@acuacar.com) o al teléfono +57 (5) 693 2770 extensión 157.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., deja constancia que no se entorpeció la libre circulación y la aceptación del endoso de las facturas, para realizar el pago al tenedor legítimo al momento de su presentación. Todo ello, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 778 del Código de Comercio.





