



*Somos
parte de ti*

Miembros de Junta Directiva Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Representante principal

Luís Enrique Roa Merchán
Luis Alberto Villadiego Cárcamo
José Villegas Vélez
Gustavo Robledo Villegas
Francisco Castillo Omedas

Administración

Jesús García García
Gerente General

John Montoya Cañas
Gerente Corporativo

Gustavo Padrón Sánchez
Gerente Comercial

Juan Carlos Espinosa Guerra
Gerente Administrativo

Obert Paternina Aguirre
Gerente Técnico

Representante suplente

Juan David Franco Peñalosa
Diana Paola Martínez Berrocal
Roberto Cavelier Lequerica
Eduardo Guilera Navarro
Manuel María Pérez Sarmentero

Fernando Alcaraz Latorre
Gerente TIC

Jorge Luque Malat
Gerente de Proyectos y Obras

José Zapata Pinedo
Gerente Medio Ambiente y Calidad

Débora Angulo Arrieta
Secretaría General

Reporte de Sostenibilidad 2021

Revisoría Fiscal

Deloitte & Touche Ltda.

Auditoría de Gestión y Resultados

PricewaterhouseCoopers

Consultoría Gestión Integral

PHVA Gestión Corporativa

Fotografías

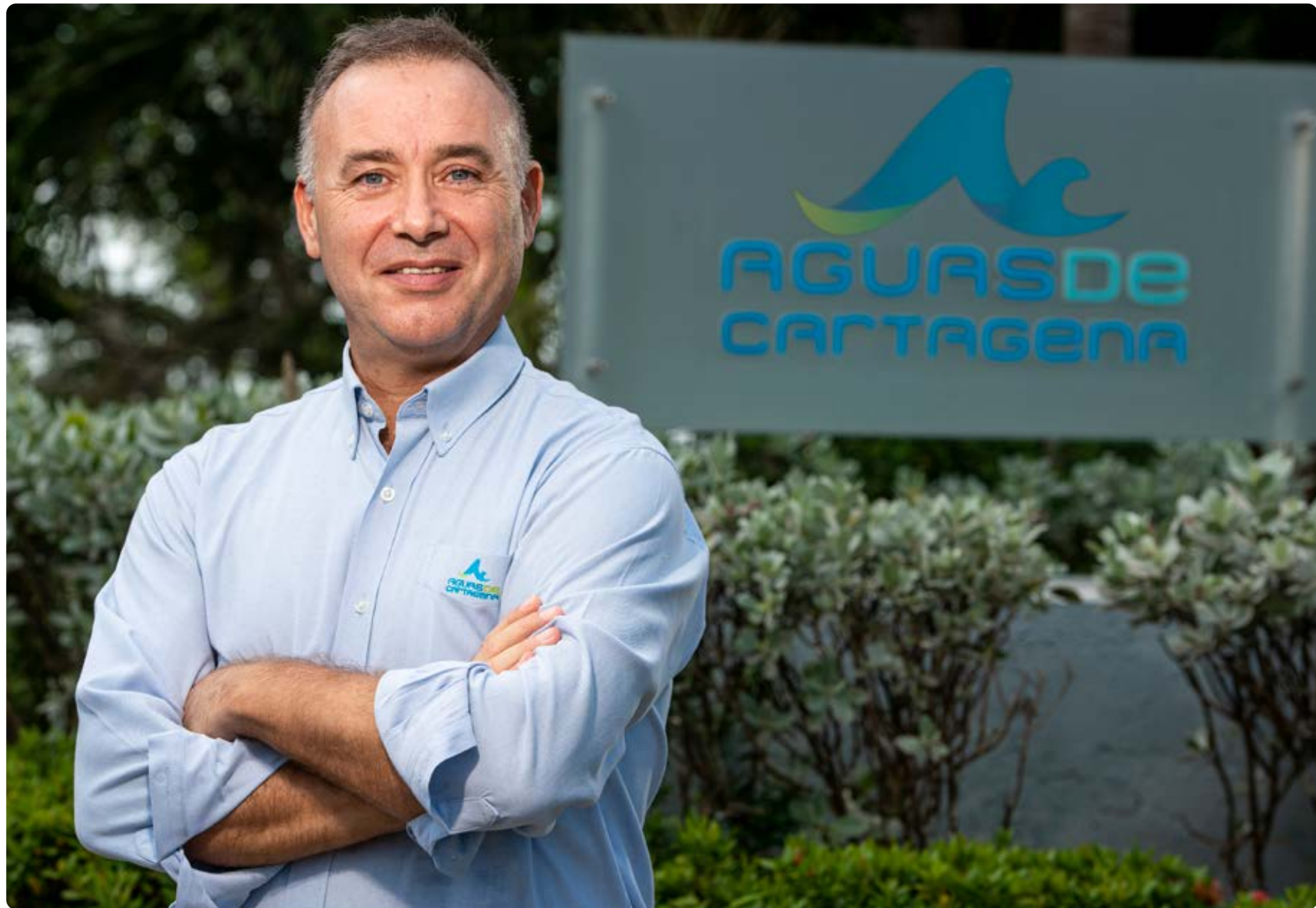
Archivo Aguas de Cartagena
Atencia Comunicaciones
Pedraza Producciones

Diseño y Diagramación

4to Pixel

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.

Edificio Chambacú. Cra 13B No. 26 - 78
Sector Papayal - Torices, Piso 2
Teléfono: +57 (605) 693 2770
www.acuacar.com



En Aguas de Cartagena, estamos comprometidos con aportar al desarrollo sostenible de nuestra ciudad, por ello trabajamos con el propósito de generar valor en cada una de nuestras acciones, a través del cumplimiento de nuestra visión: estar en el corazón de los cartageneros. Este propósito, nos reta no solo a prestar un servicio con calidad, continuidad, oportunidad y sentido humano, sino también, a desarrollar proyectos, procesos y acciones que impacten de manera positiva en el medioambiente, nuestra comunidad cartagenera y su entorno.

En el año 2021 cumplimos el ciclo de nuestra planeación estratégica 2019 – 2021 alcanzando un 95% de resultado consolidado de los objetivos estratégicos y proyectamos al año 2024 nuestra estrategia de sostenibilidad, orientada a crear valor para los cartageneros, mediante agua sostenible, infraestructura para el desarrollo local y experiencias memorables en la prestación del servicio, sustentados en buenas prácticas de gobierno corporativo y nuestra cultura de integridad.



Gracias al esfuerzo de nuestro equipo de trabajo, durante 2021 se alcanzaron importantes logros, entre los que se destacan:

- 1 La construcción del “Parque Solar Canal del Dique”, dando el más importante salto al uso de energías limpias y no contaminantes en nuestra historia empresarial, siendo el complejo de autogeneración más grande de la región Caribe, produciendo 11,300,000 kWh/año, que representan el 20% de la energía requerida para dos de nuestras estaciones de bombeo de agua cruda.
- 2 Avanzamos en la consolidación del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de Cartagena; por ello durante el 2021 y con una inversión de 5,500 millones construimos la Planta de Lodos para la Planta de Agua Potable “El Cerro”, con lo cual tratamos el material sobrante del proceso de potabilización para su reutilización.
- 3 Ampliamos nuestra cobertura, poniendo en marcha la primera Fase PTAP El Cerro con 52 mil m³, impactando en la vida de los habitantes de Villa Hermosa, Pasacaballos, Santana y Ararca, así como en la zona industrial Mamonal.
- 4 Comprometidos cada día en llegar a más hogares cartageneros, avanzamos en las obras de conducciones para la prestación del servicio en la zona insular como la isla de Tierrabomba.
- 5 Fortalecimos nuestro sistema de innovación, estableciendo un nuevo modelo para su gestión, impulsando en nuestros trabajadores, la cultura de la creatividad y la libertad para proponer ideas que contribuyan a la mejora, en espacios, plataformas y escenarios apropiados.
- 6 Logramos con éxito la implantación del sistema AquaCIS en reemplazo del aplicativo comercial que usó la compañía por más de 25 años.
- 7 Pusimos en marcha un remodelado Centro de Experiencia La Plazuela para la atención de nuestros usuarios en Cartagena, donde pueden recibir una asesoría personalizada y ágil, o realizar directamente a través de la zona de AutoGestión, sus solicitudes o trámites de manera práctica y rápida.
- 8 Implementamos una nueva forma de comunicación, la Video atención, para que nuestros usuarios realicen cualquier tipo de solicitud desde un dispositivo móvil, portátil o pc, y ser atendidos cara a cara por uno de nuestros asesores desde el lugar en donde se encuentren.
- 9 Comprometidos con la comunidad cartagenera, continuamos a través de nuestro programa social “Me la Juego por mi Barrio”, con la construcción de escenarios y zonas verdes para su disfrute y sano esparcimiento, renovando los parques de San Francisco, 7 de agosto y Crespo. Este programa nos hizo acreedores del reconocimiento nacional por parte de Camacol a la Responsabilidad Social Empresarial.

Estamos orgullosos de presentar nuestro reporte 2021, sin lugar a dudas los logros y aprendizajes del periodo han estado determinados por la evolución de la capacidad de liderazgo, cimentada en principios y valores que determinan nuestra integridad, lo que nos ha llevado a una mejor manera de concebir nuestro entorno, una mayor habilidad para enfrentar crisis y sobre todo a generar mayor cercanía y confianza con nuestros grupos de interés, por lo que podemos concluir que aunque tenemos un largo camino por recorrer, creemos que vamos en el camino correcto para estar en el corazón de los cartageneros!

Lo logramos una vez más, hacemos historia, cambiamos vidas, nos renovamos para mejorar.

¡Gracias por hacerlo posible!

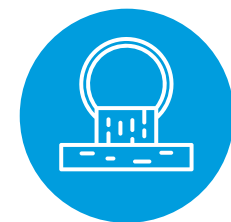
Jesús García, Gerente General



Nuestros Servicios G 102 -2



Acueducto

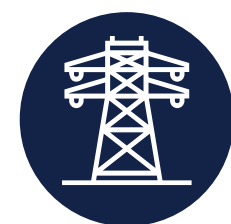


Alcantarillado sanitario



Asesoría y asistencia técnica en **Gestión Responsable del Agua**

Generación de energía



691,843

KWh de autogeneración solar

Capacidad instalada Acueducto

4	Plantas de tratamiento de agua potable
322 MIL	Capacidad de tratamiento de agua potable (m³/día)
1.663	Distribución de agua Redes de distribución primaria (km)

Empleos G 102-8

Directos	Indirectos
548	1,205

Universalización del servicio

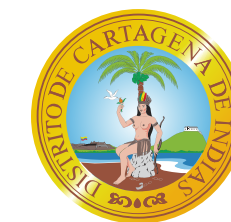
Total Clientes	Cobertura
286,284	99%

Capacidad instalada Saneamiento

1	Planta de pretratamiento de aguas residuales
4.5 MM	Capacidad de tratamiento de agua residual (m³/anual)
2.8 MM	Agua tratada en planta de agua residuales (millones de m³)

2020		2021
\$311,208	Ingresos	\$328,324
34.3%	Ebitda	30.5%
\$28,213	Utilidad Neta	\$28,604
484,705	Activos	476,610
373,868	Pasivo	354,943
110,837	Patrimonio	121,667

Propiedad G 102-5



50%

Socio Clase A Distrito



4.1%

Socio Clase B Privado



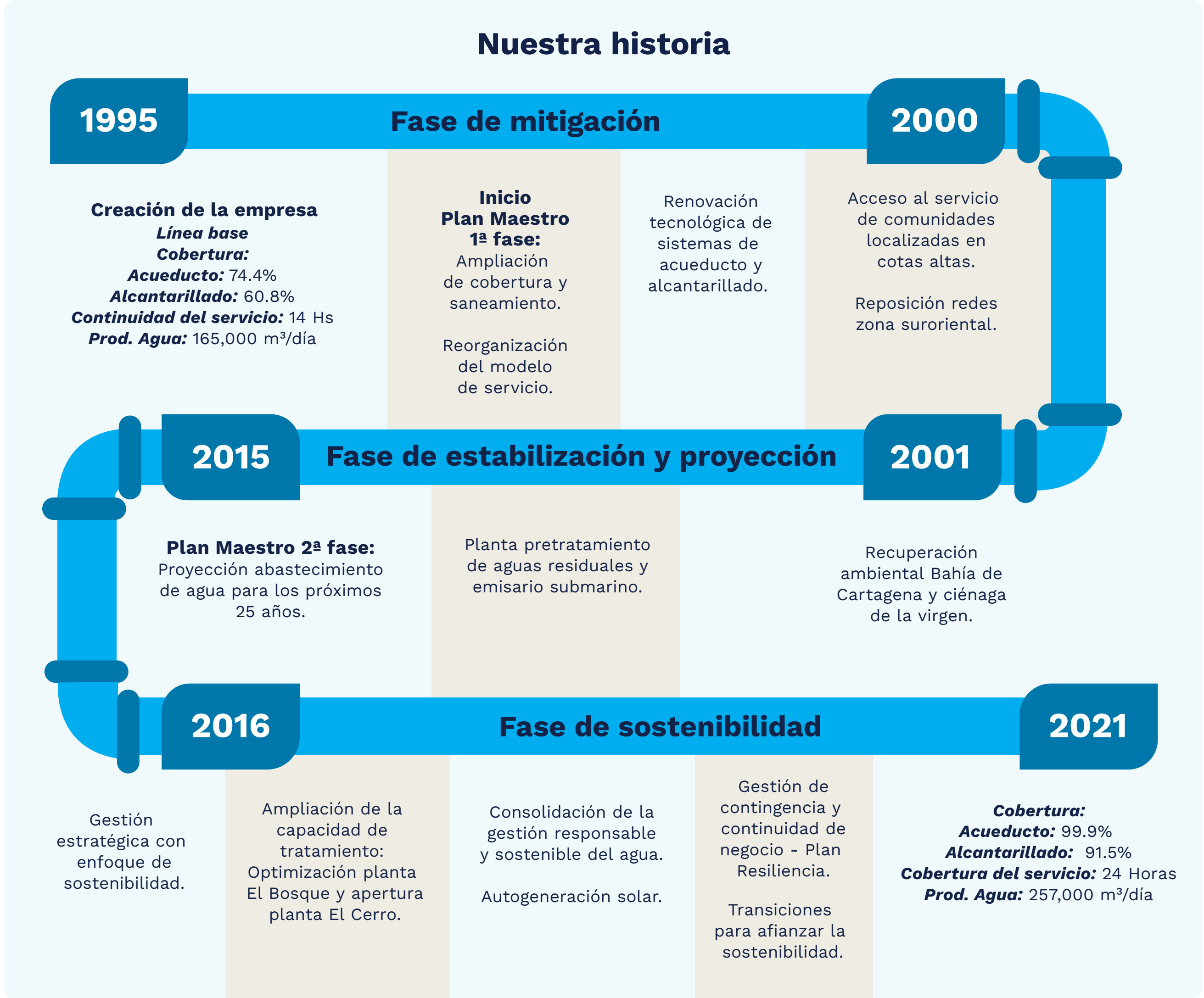
45.9%

Socio Clase C Operador

Localización G 102-3

Cartagena de Indias,

Región del caribe colombiano, Suramérica.



Gráfica 1 – Historia Acuacar

Reconocimientos



Premio Andesco a la Sostenibilidad 2020.



Premio CAMACOL a la Responsabilidad Social.



DS RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Premio del Agua AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE BID FEMSA



Marzo 31. último plazo de inscripción
PREMIO Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial 2016



ACREDITADO ONAC ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACIÓN DE COLOMBIA



icontec

Laboratorio de calidad de aguas.
Laboratorio de medidores.
Organismo de Inspección de medidores.

ISO 9001
ISO 14001
ISO 45001
ISO 50001
ISO 37001



Nuestros Grupos de Interés



G 10-40

Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Tenemos la responsabilidad de...

- ¡Preservar en forma urgente, el medio ambiente donde habitamos!
- Producir y abastecer agua de calidad, en forma ¡continua y sostenible!
- Consumirla en forma ¡responsable!
- ...para proyectar ¡La Cartagena del futuro!
¡La Cartagena para las nuevas generaciones!

¡En esto trabajamos! Y así concebimos nuestro compromiso con la sostenibilidad.



Gráfica 2 – Compromiso Acuacar con la sostenibilidad

Con este propósito y en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, nuestra estrategia se focaliza a crear valor para los cartageneros, mediante agua sostenible, infraestructura para el desarrollo, experiencias memorables en la prestación del servicio, sustentados en nuestra cultura de integridad.



Gráfica 3 – Estrategia de Sostenibilidad Acuacar

Principios y valores

Que orientan nuestra conducta para un relacionamiento memorable con nuestros grupos de interés y el entorno.



Gráfica 4 – Principios y valores Acuacar

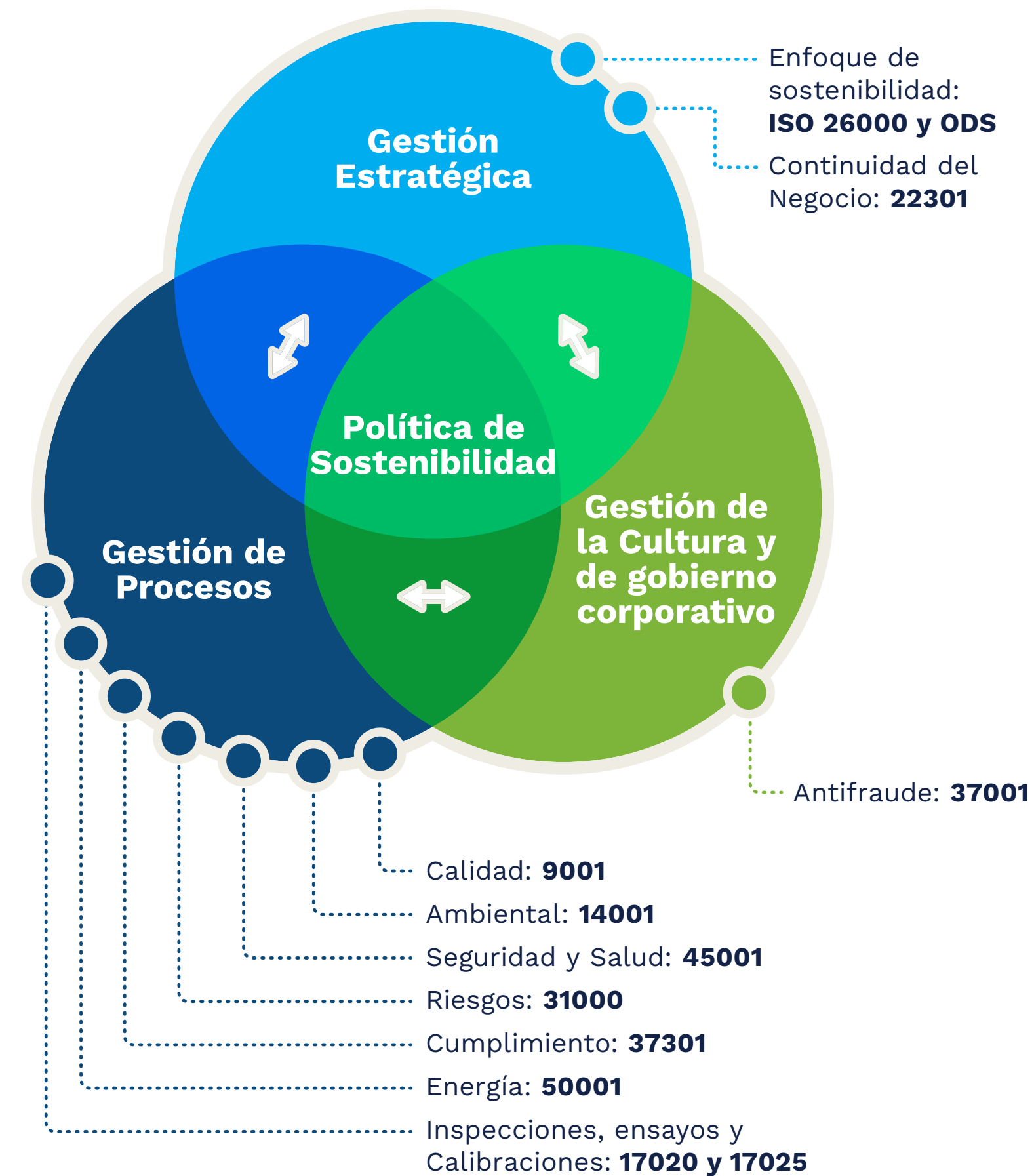
G 102-16





Sustentados en una gestión integral

Que tiene el propósito de traducir la estrategia en resultados sostenibles a través de la apropiada gestión de procesos y de cultura organizacional, sobre la base de un liderazgo provisto de buenas prácticas de gobierno corporativo.

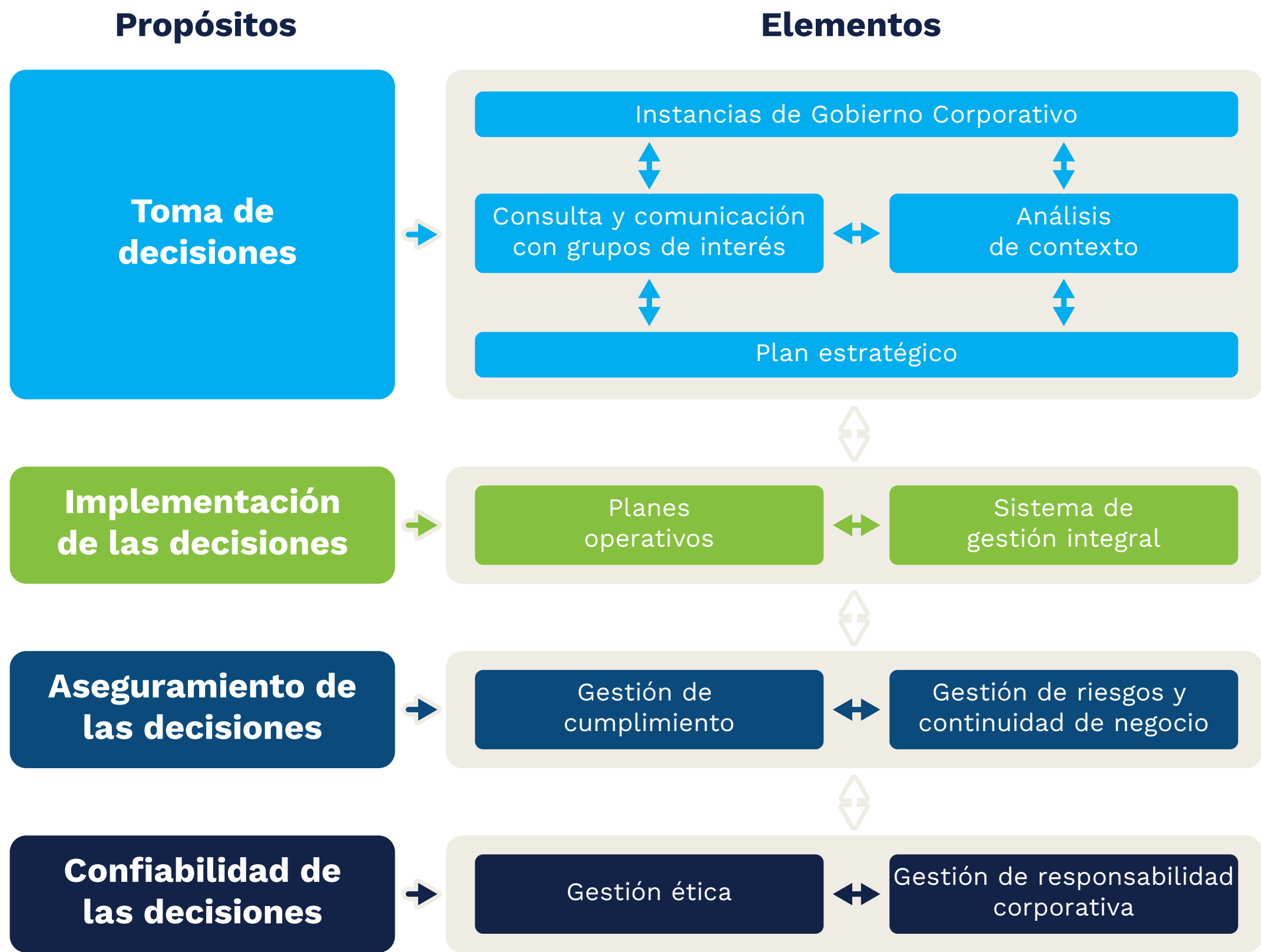


Gráfica 5 – Sistema de gestión integral Acuacar

G 102-15

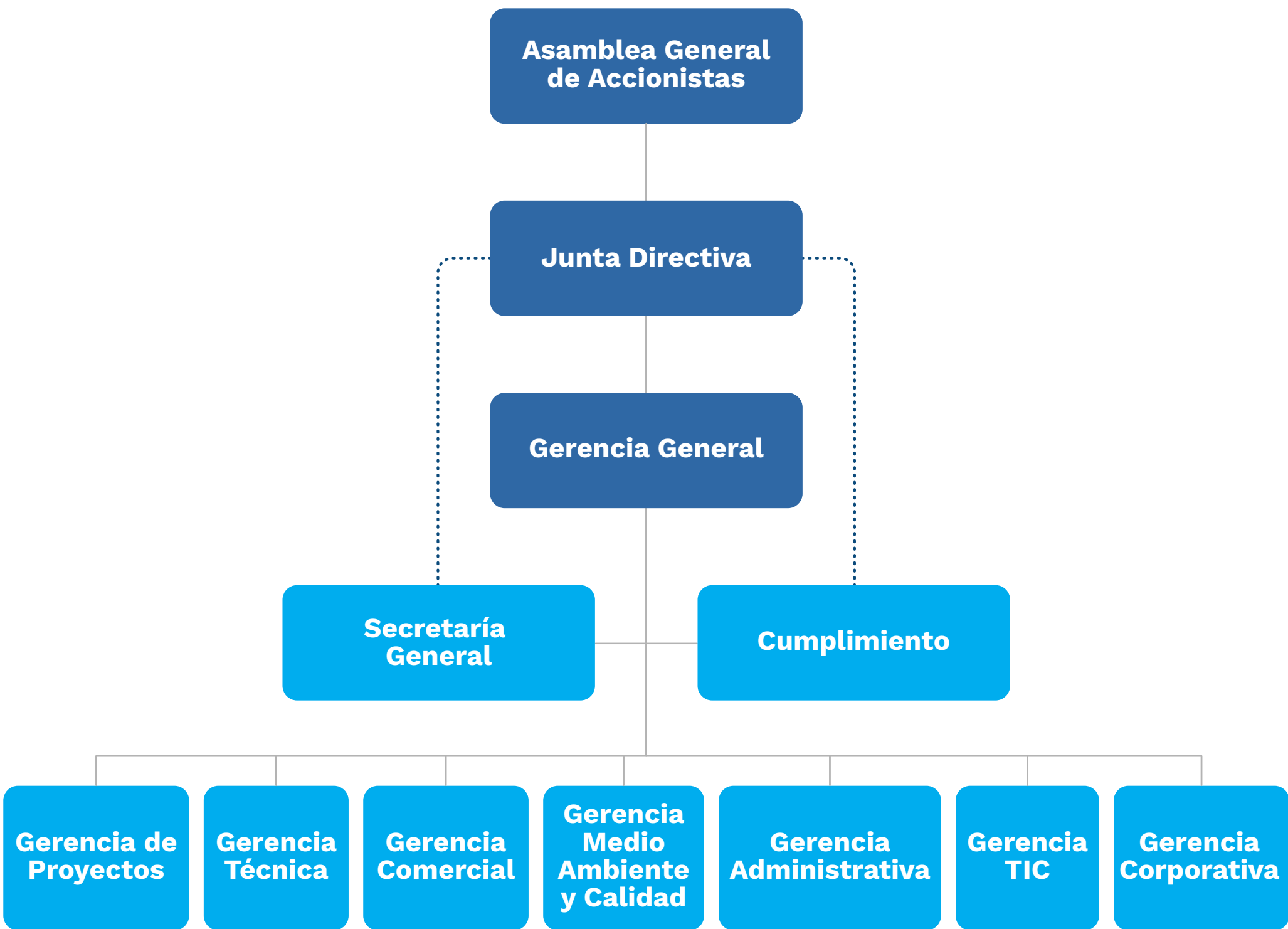
Buenas prácticas de gobierno corporativo

El Sistema de Gobierno Corporativo de ACUACAR, actualizado durante 2021, tiene el propósito de facilitar la toma, implementación, aseguramiento y confiabilidad de las decisiones estratégicas que tienen lugar y definidas acorde a la naturaleza y objeto social de la organización.



Gráfica 6 – Sistema de gobierno Acuacar

Las decisiones que gestiona el gobierno corporativo son de alto nivel e impactan la estrategia, la operación y en general el modelo de negocio, por lo que están en función de la política de desarrollo sostenible. Tales decisiones, están orientadas a generar rentabilidad, competitividad y sostenibilidad, así como fortalecer la confianza de los grupos de interés; desde las instancias de gobierno descritas a continuación.



Gráfica 7 – Estructura de gobierno Acuacar

Resultados de objetivos estratégicos 2019-2021

El Plan Estratégico de Aguas de Cartagena contiene el enfoque de sostenibilidad, el cual considera que la empresa conjuntamente con la sociedad debe desarrollar y asegurar la capacidad de generar valor sobre la base de buenas prácticas de responsabilidad ética, social y ambiental. Con dicho enfoque se formulan y actualizan cada tres (3) años los objetivos estratégicos, de los cuales en el período 2019 – 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:



Gráfica 8 – Resultados de objetivos estratégicos 2019-2021

Actualmente la empresa tiene formulado el Plan 2022 – 2024, orientado a afianzar los objetivos descritos, sobre la base de aprendizajes obtenidos durante la crisis sanitaria y de las transiciones necesarias para responder a los desafíos que demanda el nuevo entorno.

Focos de la Estrategia Acuacar

Los focos de la estrategia Acuacar formulados desde 2019, descritos en el siguiente esquema, fueron ratificados en direccionamiento estratégico a 2024, los cuales dan lugar a la estructura del presente informe



Gráfica 9 – Focos de la Estrategia Acuacar

G 102-47

A continuación se describe la gestión y resultados 2021 por cada uno de los focos de la estrategia Acuacar.



1. Agua sostenible

Reporte de
Sostenibilidad 2021



G 102-12



Somos parte de ti

Buenas prácticas en Ciclo Integral del Agua



Gráfica 10 – Ciclo integral del agua Acuacar

G 102-15

1. Agua Sostenible

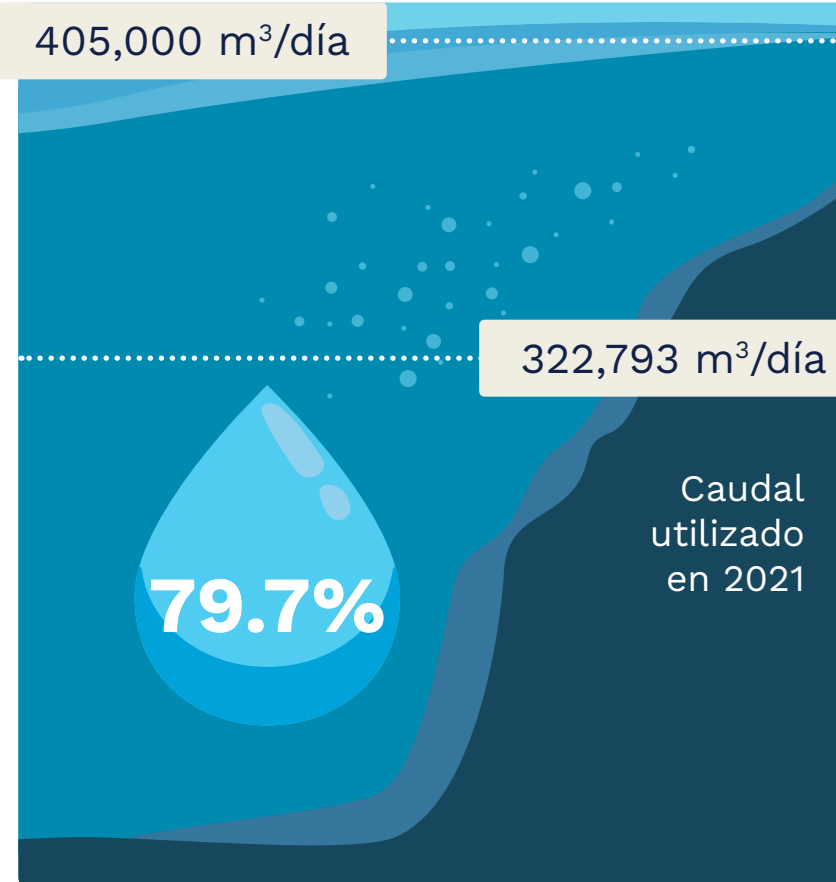
Captación

El propósito de la empresa es garantizar la disponibilidad del recurso hídrico en la cantidad necesaria y las condiciones de calidad apropiadas, asegurando la preservación de ecosistemas en las fuentes de captación y niveles óptimos de eficiencia energética, frente a lo cual, durante el 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:

Disponibilidad

Entre 2020 y 2021 el caudal utilizado incrementó únicamente del 79,2% al 79,9% del volumen concesionado, sin registrarse una vez más riesgo de disponibilidad del recurso hídrico en estaciones de captación y bombeo de agua cruda, la cual fue del 99.86%.

Caudal concesionado G 303-1



Gráfica 11 – Caudal utilizado

Se observa en los indicadores del 2021 que aumentó el caudal utilizado, lo cual es consecuente con el crecimiento orgánico del número de usuarios y con la reactivación de varios sectores de la ciudad, incluyendo el hotelero que aporta una población flotante importante.

Rendimiento hidráulico en la conducción de agua cruda

Es de destacar la mejora en el rendimiento de agua cruda, lo cual resalta la labor realizada por Técnica y Comercial en los 105 kms de tuberías de agua cruda que se tienen disponibles. La identificación de ilegales, mejora en la medición de usuarios y una operación estable permitieron este avance mencionado.

2020

96.01%

2021

97.58%

En el año evaluado se realizó la mayor cantidad de análisis de la calidad de agua en la fuente de abastecimiento, registrando campañas mensuales, permitiendo identificar a mayor detalle, el estado del sistema lagunar y consecuentemente, tomar las medidas del caso como el mantenimiento en las dársenas, dada la alta concentración de maleza registrada.

G 304-3



1. Agua Sostenible

Producción

La gestión responsable del agua en el proceso de tratamiento está determinada por la capacidad de su producción, acorde a la demanda y necesidades de desarrollo de la ciudad, con exigentes niveles calidad que superen el marco regulatorio, óptimo rendimiento hidráulico y eficiencia energética, principalmente.

Potabilización en m³

PTAP El Bosque

2020

79,819,165

2021

88,007,860

Incremento del 10.3%

PTAP el Cerro

2020

3,070,283

2021

6,135,445

Incremento del 99.8%

También se destaca el importante incremento de la capacidad de potabilización de la empresa, producto de la optimización del PTAP El Bosque y del aporte inicial de la PTAP El Cerro, con el inicio de su operación el 1º de julio de 2020, proyecto que asegurará la disponibilidad de agua a Cartagena para los próximos 25 años, cuando alcance su capacidad máxima de producción de 207,000 m³/día de agua.

Nivel de eficiencia

El Bosque

96.60%

2020

93.63%

2021

El Cerro

96%

2020

96%

2021

La planta El Cerro registra un mayor nivel de eficiencia dado que su equipamiento es nuevo; no obstante, en la planta El Bosque se proyectan acciones para incrementar los niveles actuales de eficiencia.



Calidad PTAP

0,79% fue nivel del riesgo de calidad de agua IRCA registrado en el proceso de producción. El rango regulatorio establece entre 0 y 5% los estándares de calidad del agua permisibles para el consumo humano, según Resolución 2115 de 2017, concluyéndose que dicho riesgo se encuentra bajo control.

Adicionalmente, en la gestión del proceso de producción se destacan:

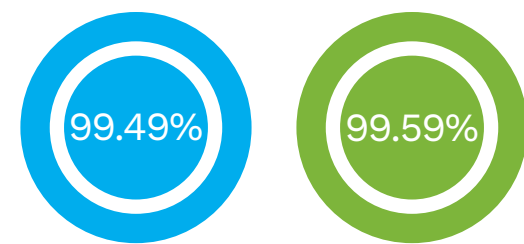
- 1 El aseguramiento de la continuidad de la operación 24/7 durante la emergencia sanitaria con medidas como el confinamiento de los operadores de la PTAP El Bosque.
- 2 Medición en línea que garantiza el control del proceso y registros digitales en la PTAP El Bosque, permitiendo el seguimiento estricto para prevenir cambios que puedan afectar la calidad y/o continuidad de la operación de la PTAP.
- 3 Actualización de los sistemas de dosificación de productos químicos en la zona de mezcla rápida en las plantas 1,2,3 de El Bosque.
- 4 Retiro y cambio de módulos de sedimentación en la planta 3, a fin de minimizar pérdidas de agua.
- 5 Retiro, recuperación e instalación de mamparas (tabiques) en los floculadores de la planta 3, con lo cual se logra generar estabilidad en el floc formado para la siguiente etapa de sedimentación.
- 6 Cambio de falsos fondos y material filtrante en planta 1 y 2 que cumplieron su vida útil y automatización de sistema de válvulas.

1. Agua Sostenible

Distribución

La gestión responsable del agua en la fase de distribución está determinada por la necesidad de asegurar la dotación del recurso a usuarios en la cantidad apropiada y condiciones de calidad y continuidad, acorde a estándares superiores, así como operar con niveles óptimos de rendimiento hidráulico y eficiencia energética.

Continuidad



2020

2021

En el año pasado tuvo un ligero descenso la continuidad del servicio con un 0.1% asociado a las fallas presentadas en las líneas de agua cruda que tuvieron impacto a más del 50% de los usuarios por tiempos cercanos a las 24 horas. No obstante, se preparó un proyecto para mitigar los impactos de afectación de tales roturas.

Dotación

2020

15.60 m³

2021

16.00 m³

La reactivación económica generó un impacto directo en el incremento del consumo, principalmente en los usuarios de uso comercial e industrial y residenciales, en su mayoría estrato alto. Por otro lado, las acciones encaminadas a la recuperación de m³ permitieron que la dotación promedio año de 2021, tenga un incremento de 0,4 m³ por suscriptor, respecto al año 2020, teniendo en cuenta que el primer trimestre 2020 fue en condiciones normales, sin pandemia.

Calidad en distribución

El nivel de calidad en el proceso de distribución se valida mediante muestreos y ensayos, tanto en las salidas de las plantas de tratamiento de El Bosque y El Cerro como en las redes de distribución, labor llevada a cabo sin interrupciones el año pasado, por parte del Laboratorio de Calidad de Agua de la empresa.

El nivel del riesgo de la calidad de agua IRCA registró el 0.79% en el proceso de distribución, igual resultado que en el proceso de producción, lo que indica que está bajo control, frente al rango regulatorio de entre de 0 y 5%, establecido por la Resolución 2115 de 2017, el cual ratifica la calidad del agua en Cartagena como una de las mejores del país.



Eficiencia: Rendimiento hidráulico

Tiempo de atención en redes matrices (En horas)

2020

6.8

2021

12.8

Tiempo de atención en acometidas (En horas)

2020

6.8

2021

10.5

% de daños atendidos dentro del tiempo establecido

73.5%

2020

71%

2021

El incremento de los tiempos de atención se asocia al aumento de las fugas en el sistema, tanto para acometidas como para redes de acueducto. El 2020 en particular fue un año con una menor tasa de daños por las condiciones atípicas de las medidas de aislamiento que se optaron por el gobierno nacional desde el mes de marzo; no obstante, fue necesario realizar ajustes con los contratistas encargados de la atención de daños para mejorar sus procesos, tal y como se logró con la implementación de la actualización del software Extreme para su respectiva gestión.



1. Agua Sostenible

Recolección y disposición final



Desobstrucciones en la red de alcantarillado

2020

4,907

2021

4,225

La red de alcantarillado tiene una longitud de 1,137 km, en el plan de mantenimiento preventivo se realizó la limpieza a 397 km de tuberías de alcantarillado sanitario con equipos de presión-succión, cabrestante y manualmente, lo que equivale al 96 % del objetivo programado.

En cuanto a las desobstrucciones, se logró la reducción de 4,907 a 4,225, lo que equivale a una disminución del 14 % con relación al mismo período del año 2020.

Con relación a los tiempos de respuesta el promedio se mantuvo en 12,23 horas, estando dentro del objetivo programado.

Entre las obras más importantes en los mantenimientos a la infraestructura del sistema de alcantarillado sanitario resaltamos:

- 1 Reconstrucción de las cámaras de rotura de la impulsión Papayal, Hospital Naval y Torices. De igual forma la cámara enfrente a la EBAR Torices también fue reconstruida.
- 2 Instalación de tubería y rehabilitación de la cámara n el canal de entrada de la EBAR El Bosque.
- 3 Restitución de tramos de redes en la Cra. 70 entre calle 24 y 25 de Blas de Lezo.
- 4 Sustitución de 30 metros de tubería en la Cra. 70 entre calle 22A y 22 de Blas de Lezo.
- 5 Rehabilitación de la cámara del colector de María Auxiliadora en el tramo La María - Los Corales



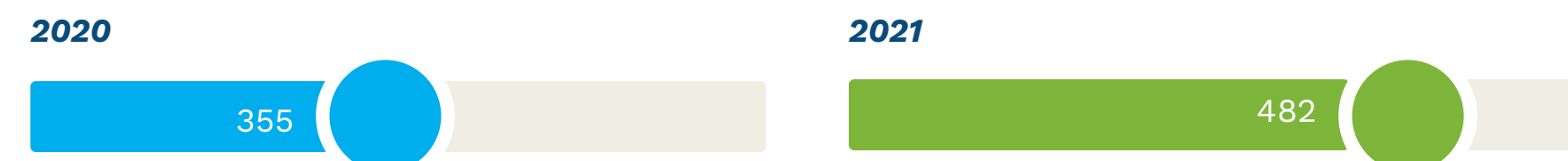
1. Agua Sostenible

Recolección y disposición final



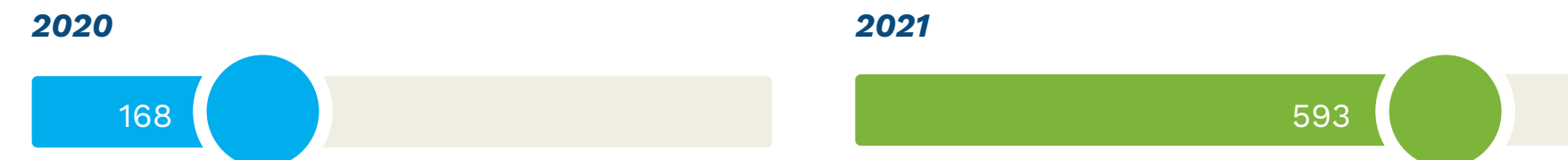
Control de vertimientos: Visitas de seguimiento

Se intensificaron las visitas de control de vertimientos, teniendo en cuenta la reactivación económica especialmente en los sectores turísticos y salud, que fueron los de mayor impacto en la ciudad de Cartagena. Se implementaron estrategias de oferta de nuevos servicios para facilitar el acceso de los usuarios de tal manera que no se afectara el cumplimiento de requisitos legales en la gestión del agua.

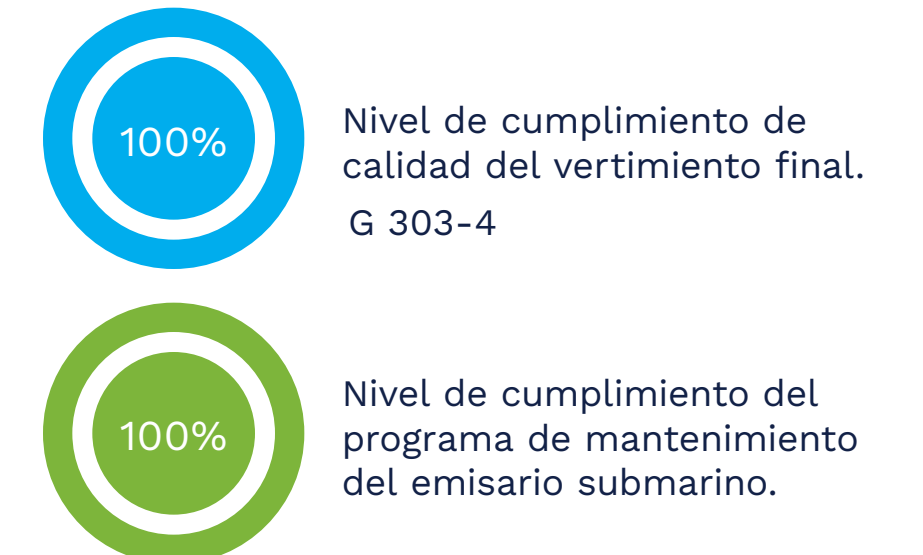


Monitoreo al control de olores

Dentro del marco de ejecución e investigación del Programa para Control de Olores PCO, se implementó y puso en funcionamiento un nuevo sistema de mitigación de los gases en la estación de bombeo de aguas residuales, Tabú, por medio de inyección de aire fresco y nuevas tecnologías de automatización.



Disposición final



Nivel de Calidad del Agua Marina - ICAM

El indicador de calidad de agua marina para preservación de flora y fauna, en la zona de influencia del emisario submarino, se presentó un incremento de 4 puntos para el 2021 con respecto a la estimación del año anterior, el cual estuvo influenciado por el fenómeno de variabilidad climática La Niña.

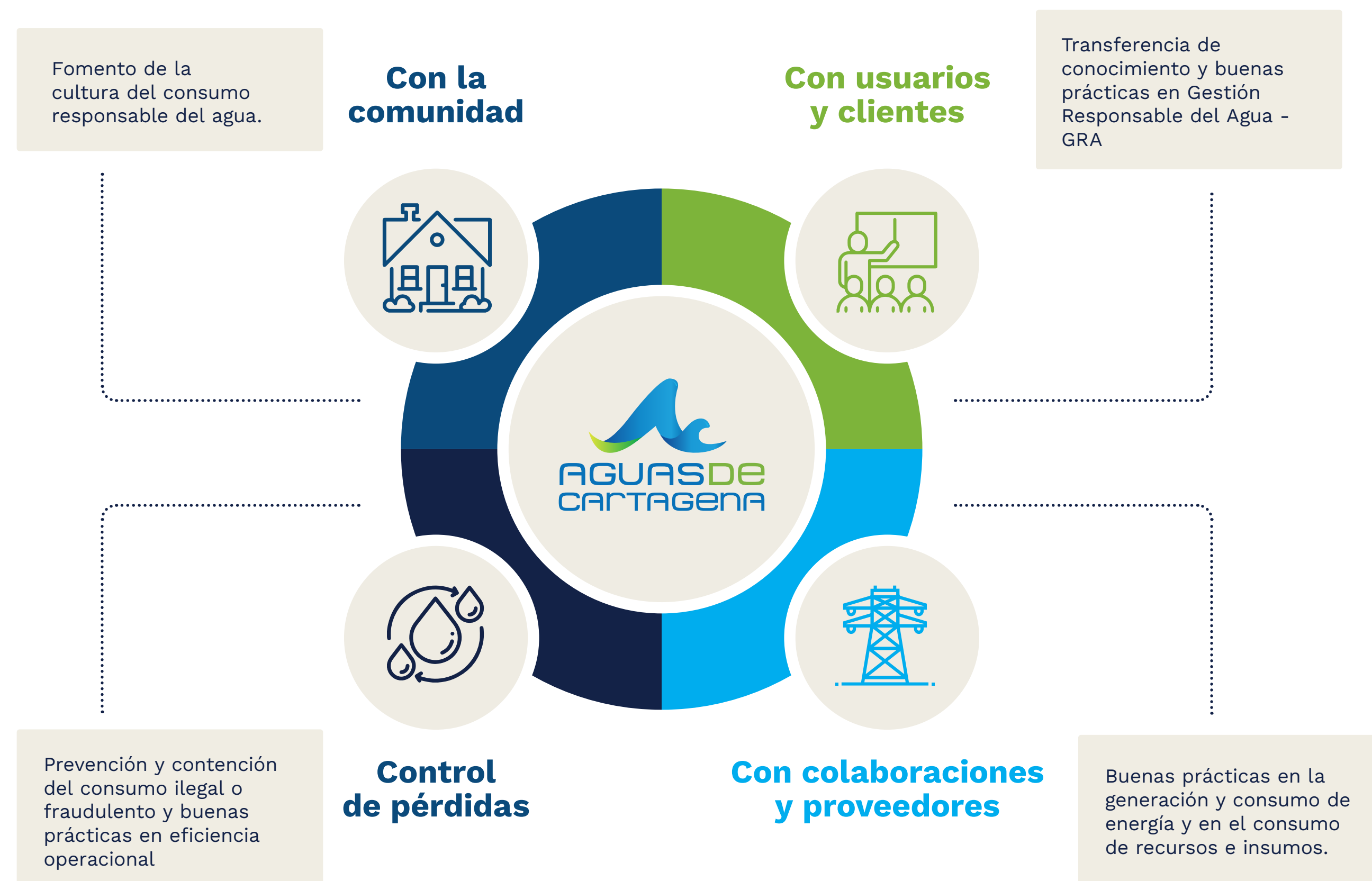
Según el indicador las aguas se clasifican en condiciones aceptables para el desarrollo de flora y fauna con recomendaciones de monitoreo constante, actividad que se realiza mensualmente, verificándose variables normativas determinantes como oxígeno disuelto, que se registra por encima del valor establecido en el Artículo 45 del Decreto 1594 de 1984, como criterio de calidad admisible para la destinación del recurso para preservación de flora y fauna, en aguas marinas o estuarinas (4,0 mg/l).



1. Agua Sostenible

Consumo responsable

¡El consumo responsable nos involucra a todos! No es suficiente producir y abastecer agua de calidad, en forma continua y sostenible. Es necesario consumirla en forma responsable. También es necesario consumir responsablemente todos los recursos que intervienen en el Ciclo Integral del Agua, para lo cual Acucar tiene definidas estas estrategias:



Gráfica 12 – Estrategias Acucar para el consumo responsable

Reporte de Sostenibilidad 2021





Consumo responsable

Cultura del agua

Mediante estrategias pedagógicas, Acuacar promueve la apropiación de prácticas responsables con el medio ambiente y específicamente, el cuidado del agua como recurso natural y servicio público. Entre las principales acciones se encuentran, los Clubes Defensores del Agua y la Educación Diferenciada a grupos de interés.

Acuacar le apostó al reinicio de actividades de sensibilización sobre el buen uso de los servicios de acueducto y alcantarillado desde la presencialidad, con la realización de 245 actividades entre talleres y jornadas en los diferentes barrios de la ciudad, logrando la sensibilización de 10.981 personas entre niños, jóvenes y adultos.

Personas sensibilizadas en el programa de Cultura del Agua

2020



2021



Para este período se evidencia una disminución del 10% de la población impactada con este programa, con respecto al año anterior, porque fue necesaria la suspensión temporal de actividades presenciales por el incremento de contagios con Covid 19.

En el marco del programa Cultura del Agua, se logró la constitución y formación de un (1) Club Defensor del Agua, integrado por treinta (30) niños de la comunidad del barrio Canapote, quienes cumplen el rol de multiplicadores y embajadores del agua, promoviendo conciencia sobre el uso responsable del recurso hídrico, el medio ambiente y el cuidado de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Por otra parte, desde el programa de Saneamiento Básico se realizan actividades de sensibilización en alianzas en programas sociales con entidades afines, incentivando la práctica de hábitos de higiene saludables y la disposición adecuada de las aguas residuales, fortaleciendo la existencia de entornos saludables e incidiendo en la mejora de la calidad de vida de los cartageneros. En cumplimiento del programa de sensibilización de comunidades, el uso adecuado del sistema de alcantarillado

alcanzó 10,641 personas, que con relación a la población impactada el año 2020 evidencia un incremento del 25%. Así mismo desde el programa “Atención Comunitaria a las Ebares” se realizaron actividades para fortalecer el relacionamiento con los vecinos de las estaciones de bombeo de aguas residuales, logrando un alcance de 1.687 personas, 20% por encima del total de la población atendida en el año anterior.

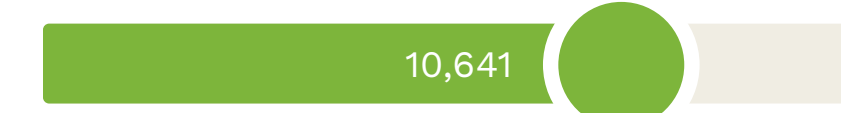
Se destaca igualmente la realización de actividades pedagógicas en fechas clásicas como “El Día Mundial de Agua”, “Día de la Tierra”, “El Día Mundial del retrete”, “Lavado de Manos” y la realización del evento denominado “Ángeles Somos”.

Personas sensibilizadas en uso adecuado del sistema de alcantarillado

2020



2021



1. Agua Sostenible



Buenas prácticas en Gestión Responsable del Agua - GRA

Tiene el propósito de fomentar el uso responsable del agua transfiriendo conocimiento y buenas prácticas a nuestros clientes y usuarios, para obtener eficiencias en su uso, oportunidades de reúso y garantizar una disposición final sin riesgo de incumplimiento legal o afectaciones al medio ambiente y a la comunidad.

Servicios de asesoraría y asistencia técnica a:



Sector Hotelero



Sector Salud



Sector Industrial



Sector Residencial (Unidades y edificios)

Portafolio

Control para un almacenamiento seguro.

Buenas prácticas en uso eficiente y reúso.

Caracterización de la calidad del agua.

Control de vertimientos.

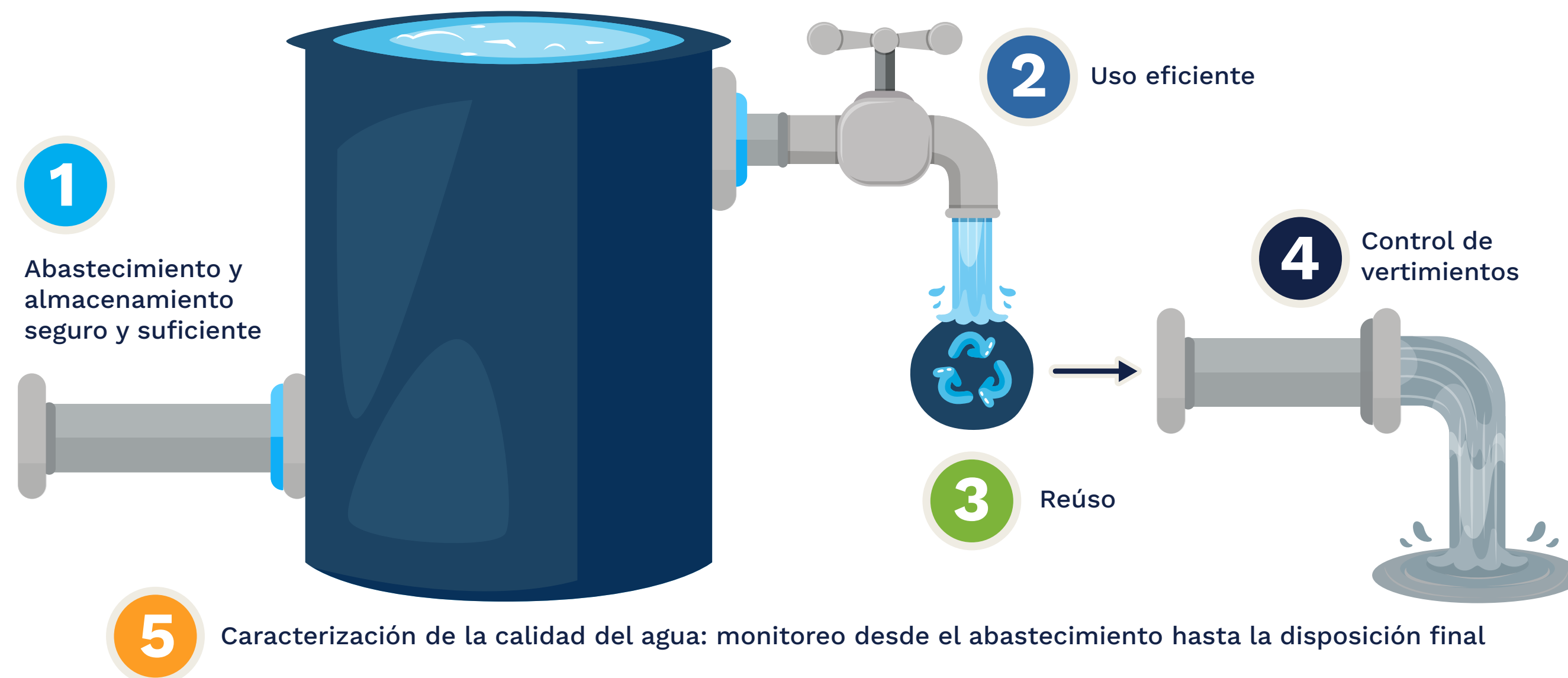
Soporte

Equipo profesional experto.

Referenciación internacional.

Tecnología especializada.

Laboratorios acreditados.



Gráfica 13 – GRA: Gestión Responsable del Agua

Reporte de Sostenibilidad 2021



En el último año se destacan:

- 1 Segmentación acorde a necesidades de sectores prioritarios.
- 2 Diseño de guías técnicas sectoriales para la educación y prestación de servicios.
- 3 Despliegue del programa mediante visitas empresariales.
- 4 Despliegue de buenas prácticas destacándose Webinar “Gestión responsable del agua en el sector salud”, en alianza con la Fundación Valle de Lili, quienes además de los invitados compartieron sus experiencias con los más de 100 invitados conectados durante todo el evento.
- 5 Participación en la fase I del macroproyecto Protección Costera de la Ciudad de Cartagena, a través de la ejecución de diferentes componentes de monitoreo del PMA del proyecto, los cuales involucran seguimiento a la calidad de aguas marinas, sedimentos, aire, ruido y comunidades marinas.
- 6 279 caracterizaciones de vertimientos.
- 7 578 servicios prestados, con énfasis en desinfección de instalaciones de almacenamiento y distribución de agua potable, análisis de calidad de agua en las matrices residual, tratada y marinas.

1. Agua Sostenible

Gestión de pérdidas de agua

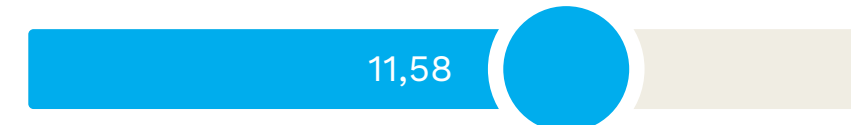
El desarrollo de las actividades técnicas y comerciales post pandemia, impactaron significativamente los resultados obtenidos. La facturación promedio del 2021 tuvo un crecimiento de 2.8% con respecto a la de 2020; este incremento se asocia principalmente con la reactivación económica de la ciudad. Por otro lado, la distribución creció 3,6% debido a la puesta en marcha y funcionamiento de la planta El Cerro, con lo que se reforzó la prestación del servicio en la zona suroccidente de la ciudad. Sin embargo, no se vio el impacto en la facturación de estos sectores por temas de irregularidades en las acometidas, ilegalidad y aspectos técnicos en tuberías principales.

Adicionalmente, la consolidación de 17 nuevos asentamientos humanos en zonas de alto riesgo, predios privados y de protección ambiental, impactan las pérdidas de la ciudad en 70,964 m³/mes, dado que estos usuarios no pueden ser medidos y requieren un tratamiento especial y trabajo conjunto con el Distrito de Cartagena.

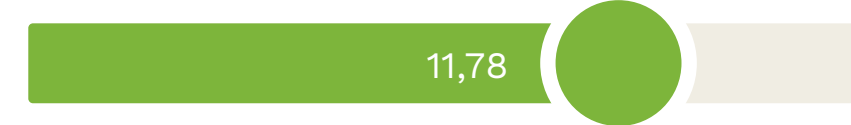
No obstante, lo anterior, el índice de pérdida de agua se mantuvo en niveles similares a los del período anterior, tal como se registra a continuación:

Índice de Pérdida de Agua – IPUF en m³

2020



2021



Entre las buenas prácticas desarrolladas para mantener el resultado descrito se destacan:

Control activo de fugas

979.61 kilómetros de redes recorridos y 105,397 domiciliarias inspeccionadas, detectando fugas que generaban pérdidas técnicas.

Fugas reportadas en el Call Center:

Se atendieron de 1,473 reportes a través del Call Center, lo que generó la revisión de 13,973 domiciliarias y 36.3 kilómetros de redes. Cabe aclarar que dentro de un reporte de fuga pueden inspeccionarse múltiples, las que sean necesarias, hasta conseguir la fuga, razón por la cual las revisiones domiciliarias inspeccionadas son mayores a los reportes de fuga.



Gestión de presiones

Instalación de 4 sistemas de control dinámico de presión en sectorizaciones secundarias y la de otros 5, gracias a la ejecución de estos proyectos se logró la recuperación de 304,642 m³ en el año.

Implementación de nuevo automatismo en la estación de bombeo de Santa Lucía, con lo cual mejoró la eficiencia del sistema, regulando la presión de los sectores abastecidos.

Gestión de la infraestructura

Con el fin de mejorar el estado de las redes en diferentes sectores de la ciudad y ampliar la infraestructura para la disminución de pérdidas técnicas y comerciales, se realizaron sustituciones de tubería y extensiones, así como mejoras en la sectorización.

Reporte de Sostenibilidad 2021



Gestión de irregularidades

Con el objetivo de garantizar la correcta medición y el buen manejo del recurso hídrico, se direccionaron acciones a usuarios críticos que presentaban pocos consumos o empleaban el agua como recurso principal para el desarrollo de actividades comerciales bajo la gestión de irregularidades.

Con lo anterior, la Gestión de Irregularidades logró la intervención de 21,055 usuarios, lo que permitió un incremento en la facturación.

Medidores sustituidos por irregularidades

2021



2022

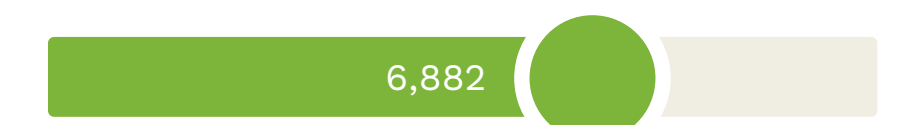


Medidores adecuados, a partir de la normalización de las acometidas

2021



2022



Mediante el proyecto de normalización de acometidas, se intervinieron 6,882 usuarios que aportaron a la facturación 439,023 m³ adicionales.

Como producto de la normalización, se realizó el retiro de 842 fraudes detectados con by pass y dobles acometidas; Se intervinieron 779 clientes especiales categorizados como lavaderos, hoteles, hostales, restaurantes, llenaderos de carotanes, lo que presentó una recuperación de 226,959 m³.

1. Agua Sostenible

Gestión de pérdidas de agua

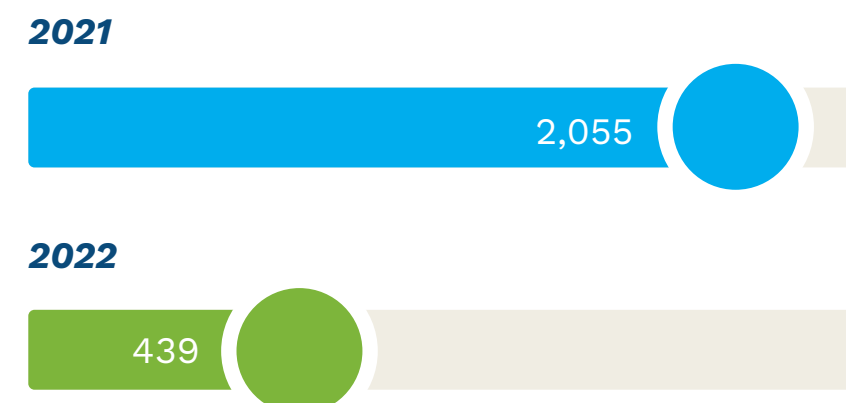
Gestión de ilegales y suspendidos

La Gestión de Ilegales se impactó principalmente, por las restricciones que estableció el gobierno, para garantizar el servicio a usuarios residenciales. Sin embargo, las acciones de persuasión y concientización sobre la legalidad del servicio, permitió la contratación de 439 usuarios bajo este programa.

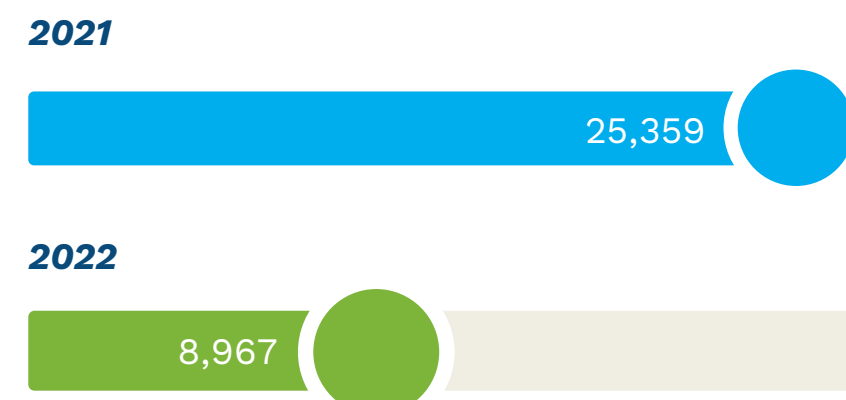
El trabajo conjunto con las áreas de gestión integral de las zonas norte y sur, garantizaron la correcta prestación de servicio en los predios identificados, al igual que la implementación de jornadas comerciales para brindar celeridad al proceso de contratación. Con esto, se logró la recuperación de 8,967 m³.



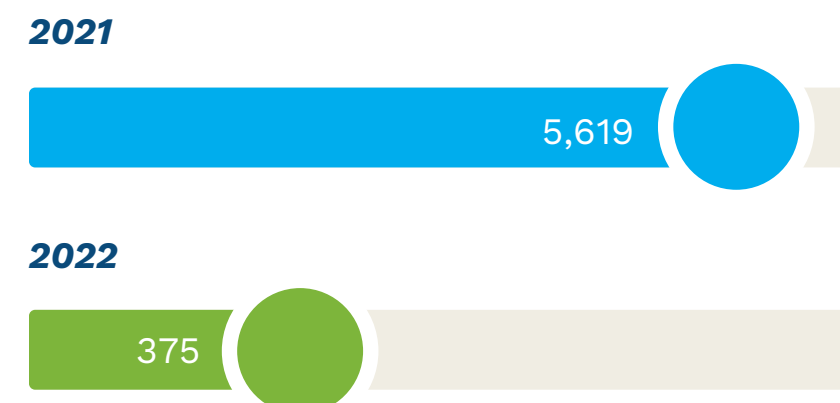
Usuarios ilegales, vinculados



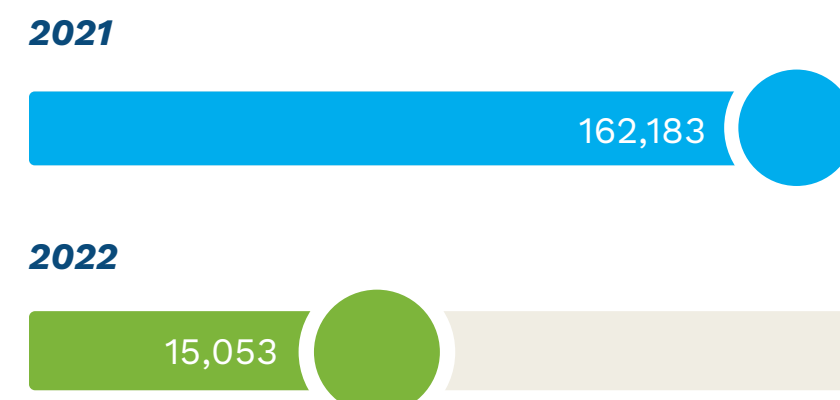
Metros cúbicos recuperados en la gestión de ilegales



Usuarios reconectados



Metros cúbicos recuperados por gestión de suspendidos



Intervención en sectores de bajo rendimiento hidráulico

También se priorizaron 32 sectores de bajo rendimiento hidráulico, en los cuales se realizaron 9,580 inspecciones en Pasacaballos, Nelson Mandela, Boston, Olaya, Punta Canoas y Puerto Rey. Se gestionaron 6,942 usuarios dentro de estos sectores; se logró la ejecución de 4,335 actuaciones de eliminación de irregularidades y normalizaciones de servicio.

Gestión de piletas

La gestión de piletas comunitarias generó retos para garantizar el suministro a estas comunidades en zonas periféricas y de riesgo que dificultan la gestión. Este programa culminó con un total de 154 piletas comunitarias, las cuales abastecen un total de 15,618 viviendas servidas y un consumo promedio/mes de 237,372 m³.

Se identificaron 17 nuevos asentamientos teniendo un total de 27 comunidades en la ilegalidad compuestas por 8,132 viviendas. Se logró la medición del 40% de ellos, lo que permitió registrar 94,297 m³.

Irregularidades en nuevos desarrollos urbanísticos

Se ejecutaron 1,127 inspecciones para nuevos desarrollos, interviniendo 100 irregularidades. Se desarrollaron acciones de seguimiento a servicios temporales y en trámite de factibilidad para la prestación del servicio, lo que permitió garantizar la correcta medición y la facturación de las obras de construcción urbanística.

Reporte de Sostenibilidad 2021



Optimización del parque de medidores

Actualmente el parque de medidores está compuesto por 285,966 usuarios de los cuales, el 66% cuenta con edades menores a los 7 años.

Recuperación de consumo por actuaciones en grandes clientes

133,586 m³ recuperados por intervenciones realizadas en equipos de medición de grandes clientes, conforme al Plan de Optimización de la medición.

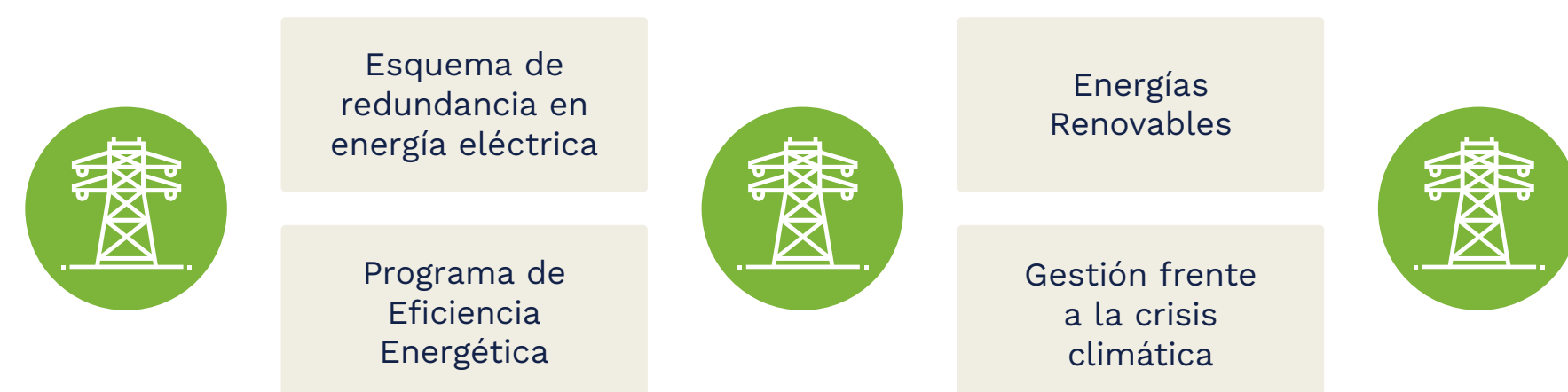
Gestión social en cultura de la legalidad

El concepto de Cultura de la legalidad desde la gestión social es entendido como un valor fundamental para el desarrollo de la sociedad, por lo que contempla un compromiso genuino de todos los actores para el cumplimiento de las normas y ejecución de acciones orientadas a generar conciencia sobre los deberes y derechos de los usuarios con los servicios públicos, promover el sentido de pertenencia y el cuidado de la infraestructura, el uso eficiente del recurso hídrico, así como desestimar las prácticas de fraude.

Se realizaron 212 actividades entre talleres y reuniones con líderes y comunidad en general logrando llevar el mensaje de promoción de la legalidad de los servicios públicos a 10,863 personas de diferentes edades y grupos poblacionales.

Gestión de la energía

Tienen el propósito de asegurar el abastecimiento suficiente, obtener eficiencias y asegurar la continuidad de las operaciones, acorde a tendencias del entorno y desafíos propios del cambio climático, a través de los siguientes componentes:



Gráfica 14 – Elementos de la gestión energética Acucar

Los esquemas de redundancia forman parte del sistema de gestión de contingencia y continuidad de negocio de la compañía, los cuales se vienen robusteciendo con la orientación hacia energías renovables, indispensables para hacer frente en el largo plazo, a la crisis climática.

Generación de energía fotovoltaica en kWh

La generación fotovoltaica tuvo un incremento extraordinario, producto de la entrada en operación del Parque Solar, “Canal del Dique”, el cual genera 2.6 kwh pico hacia la EBAC Dolores y 2.2 kWh pico para la EBAC Piedrecitas. Este proyecto entró en funcionamiento en su primera fase, el 20 de octubre de 2021.

2020



Incluye una línea eléctrica de 20 kms de longitud, a 34.5 KV, doble circuito, para la alimentación desde el Parque Solar a cada una de las estaciones de bombeo.

2021



Una de las buenas prácticas a destacar es la realización mensual del Comité de Eficiencia Energética, a través del cual se monitorea, evalúa y se toman decisiones frente al comportamiento de consumo de energía, que registra los siguientes resultados:

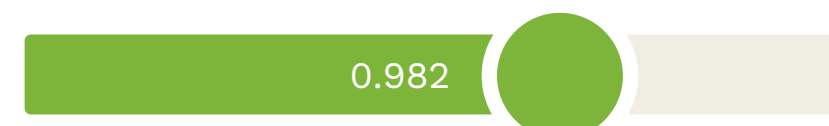


Consumo de energía consolidado en kWh/m³

2020



2021



Distribución del consumo de energía



Se destaca que en el marco del Sistema de Gestión de la Energía certificado desde 2017, tuvo lugar auditoría externa, con resultado consolidado de cero (0) no conformidades.

En el último año, el consumo se incrementó en un 1% por mayor demanda del servicio.

1. Agua Sostenible

Buenas prácticas en gestión de residuos

Residuos sólidos ordinarios gestionados y dispuestos en relleno sanitario

2020

114,316

2021

101,076

Hojas de papel consumidas por copias e impresiones

2020

420,000

2021

315,0000

Se logró disminuir en un 12% los residuos sólidos ordinarios gestionados y dispuestos en el relleno sanitario en el último año debido a las medidas que se tomaron en el programa de gestión de residuos ordinarios, la adecuación de islas verdes o centros de depósito, además de las capacitaciones realizadas a los empleados.

Se registra una disminución del 25% en la cantidad de papel consumido en el último año, en razón a la conciencia que gradualmente se ha ido ganado respecto del consumo responsable.





2. Infraestructura para el **desarrollo**

Reporte de
Sostenibilidad 2021



*Somos
parte de ti*

2. Infraestructura para el desarrollo

Nuestro propósito es aportar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano con servicios de acueducto y alcantarillado adecuados y accesibles.

Obras PTAP El Cerro complementarias, cofinanciadas AECID - Acuacar

Conducciones de agua potable fase II

Conducción desde la 1a fase en Mamonal, hasta glorieta del Fondo Rotatorio.

5.7 km de tubería 1,600 mm

Avance 2021

95%

Finalización

Abril, 2022

Conducción tramo Yara – Peaje Corralito

Tubería 1,600 mm

Avance 2021

100%

Finalización

Febrero 26, 2021

Conducción tramo Canal Casemiro-Peaje La Heroica

Tubería 1,600 mm y 600 mm

Avance 2021

100%

Finalización

Noviembre 23, 2021

Conducción desde la terminación en la glorieta del Fondo Rotatorio hasta la entrada del barrio Policarpa

1.64 km de tubería 600 mm

Avance 2021

98%

Finalización

Enero, 2022

Conducción tramo Peaje Corralito – Canal Casemiro

Tubería 1,600 mm

Avance 2021

90%

Finalización

Abril, 2022

Conducción Parquiamérica – Policarpa

Tubería 600 mm

Avance 2021

98%

Finalización

Febrero, 2021

Planta de Tratamiento de Agua Potable El Cerro



Obras de urbanismo y Ornamentación de la PTAP el Cerro: Construcción de pavimento asfáltico, bordillos, andenes, vegetación.

1.64 km de tubería 600 mm

Avance 2021

100%

Finalización

Diciembre, 2021

Obras civiles complementarias de optimización de la PTAP: Atraques de tuberías, obras de drenajes, cerramientos.

1.64 km de tubería 600 mm

Avance 2021

100%

Finalización

Diciembre, 2021

Planta de Tratamiento de Lodos: Tanque de homogenización, tanque espesador, bodega de deshidratación, componentes eléctricos y Telemando.

1.64 km de tubería 600 mm

Avance 2021

95%

Finalización

Abril, 2022



Obras complementarias

Adecuación de baterías de baños de las escuelas Juan Bautista Scalabrini e Institución Educativa Metropolitana Completamente nuevas y equipadas

Avance 2021

100%

Finalización

Septiembre, 2021

Construcción de conexiones intradomiciliarias y soluciones hidrosanitarias de Villa Hermosa: Baños y zonas de lavado totalmente equipada y nuevas para 1.366 viviendas

Avance 2021

99%

Finalización

Enero, 2022

Convenios Distrito

Convenio No. 001 del 2020: Accesorio de ejecución para la Gestión Integral de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado celebrado entre el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias y Aguas de Cartagena S.A E.S.P. Corresponde a:

1. Construcción de la red de alcantarillado calle 31c entre carreras 55 y 56 del sector 11 de Noviembre del barrio Olaya Herrera.

Avance 2021

100%

Finalización

Agosto 16, 2021

2. Construcción de redes de alcantarillado en sector Doña Manuela, en la carretera de La Cordialidad.

Avance 2021

80%

Finalización

Depende de reinicio para construcción de cruce de vía cordialidad.

G 203-1



Nuevos proyectos que aportan al Desarrollo Local



Solución para el abastecimiento de agua potable y saneamiento para Bocachica – Isla de Tierrabomba.

Se avanza en los diseños de la solución definitiva para el suministro de agua a la isla de Bocachica.



Diseño de la Fase 2 del Desdoblamiento de la EBAR El Oro.

Incluye la instalación de una nueva válvula de guillotina de 800 mm para aislar el sistema de bombeo existente. El desdoblamiento n contempla replicar una instalación paralela a la EBAR actualmente en funcionamiento, cumpliendo las normas ambientales que regulan la actividad.



Diseño de conducción de agua potable desde la glorieta del Fondo Rotatorio hasta el puente de Turbaco.

El proyecto consiste en el diseño de 5,2 km de conducción de agua potable de 1.400 mm de diámetro, para integrarse al sistema de redes matrices que viene de la planta El Cerro.



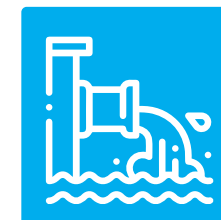
Diseño de extensión de descarga de emergencia de la EBAR El Bosque.

Revaluación del método constructivo y diseño del tramo acuático de la descarga de emergencia de la EBAR El Bosque.



Actualización de los diseños del sistema de alcantarillado para los corregimientos de Bayunca y Pontezuela.

El proyecto fue actualizado con la normativa de diseño RAS, reglamentada por las resoluciones 0330 de 2017 y 661 de 2019 del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio (MVCT). Se radicó nuevamente el 5 de octubre de 2021, ante el mecanismo de viabilización técnica y financiera MVCT. Se avanza en la atención de las observaciones sobre los levantamientos topográficos dados por el MVCT.



Relocalización de impulsión de aguas residuales y conducción de agua potable que cruzan por el puente Las Palmas.

Finalizaron los diseños para la relocalización de la impulsión de aguas residuales y de la conducción de agua potable, que se encuentran actualmente instaladas debajo de la estructura del Puente Las Palmas.



Gestión Social en ejecución de proyectos

Se realizaron actividades de socialización de obras y reuniones de mediaciones de conflictos, logrando mantener el buen relacionamiento con los actores que participaron en cada una de las actividades realizadas en el marco de estos proyectos.



3. **Acuacar** memorable

Reporte de
Sostenibilidad 2021



*Somos
parte de ti*

Adicional a aportar al desarrollo local de Cartagena descrito en el capítulo anterior, el propósito de “Estar en el corazón de los cartageneros” se orienta por las siguientes estrategias:



Gráfica 15 – Gestión de relacionamiento con grupos de interés



Diálogos con Grupos de Interés

Con la participación de 132 representantes de los grupos y subgrupos de Interés, en enero de 2021 se llevó a cabo diálogo con el propósito de:



Este mismo ejercicio se efectuó para la medir la percepción de reputación 2021, frente al estudio efectuado en 2018, lo que permitió identificar la evolución por cada criterio y en forma consolidada orientar medidas a su fortalecimiento.



Principales conclusiones:

- 1

Se destaca importante incremento del 60% al 76% en la percepción de reputación consolidada, pasando de riesgo reputacional medio, a riesgo reputacional bajo.
- 2

Frente a grupos de interés Contratistas, Proveedores, Gremios y Academia y Medios de Comunicación, la empresa evolucionó hacia el nivel de posicionamiento reputacional relevante.
- 3

Al igual que en 2018 sigue siendo determinante la incidencia de Contratistas en la percepción de reputación, principalmente para representantes de usuarios y de la comunidad; de igual manera gremios, academia y medios de comunicación refieren su accionar como insatisfactorio; por su parte, el grupo de interés colaboradores reconocen que aún la brecha es grande.
- 4

Con grupos de interés Clientes, Gremios y Academia se identificaron importantes oportunidades a partir de la confianza que les genera Aguas de Cartagena para el desarrollo de iniciativas de beneficio mutuo, bajo en enfoque de sostenibilidad.
- 5

Se destaca el incremento de la percepción de reputación de colaboradores con la empresa, pasando de 49% a 73%, atribuible en gran medida a los rasgos de liderazgo desplegados a los diferentes niveles de la empresa.
- 6

La percepción frente a la responsabilidad corporativa consolidada tuvo un incremento del 62% al 82%, alcanzando nivel de posicionamiento reputación relevante. El mayor valor se encuentra en la percepción frente a la Ética y Transparencia con un puntaje de 85% y el menor en responsabilidad ambiental con 79%, lo cual es consistente con las declaraciones obtenidas, en cada uno de los diálogos.

3. Acuacar Memorable



Gestión de la comunicación

La empresa desarrolló una serie de estrategias y campañas con el propósito fundamental de apalancar nuestra visión corporativa, cumpliendo la misión de posicionarnos en el corazón de los cartageneros.

Estrategia para generar cercanía y participación

Así mismo, como herramienta de transparencia de la información hacia sus grupos de interés, se han ampliado los canales de comunicación, para lo cual se cuenta con los siguientes:

- 


Chat Red de amigos Acuacar (Chat con líderes sociales)
- 

Redes Sociales
- 

Medios de Comunicación
- 

Call Center
- 

Página web
- 

Factura (reverso)
- 

App Móvil
- 

Mailing, contando con una base de datos de más 50 mil usuarios

Fueron formulados documentos estructurales del área como Manual de Redes Sociales Corporativas y Directriz de Comunicaciones.

Se desarrollaron campañas con contenidos de valor, para promover la concientización, sensibilización y persuasión frente al cuidado del agua y uso del alcantarillado, alineadas a nuestros valores corporativos.

- Cuidar el agua, es cuidar nuestro futuro y el inodoro, no es caneca
- El robo del agua nos perjudica a todos

Esto con propósito de promover la concientización, sensibilización y persuasión, frente al cuidado del agua y uso apropiado del alcantarillado y en forma específica.

3. Acuacar Memorable

Campañas

Cuidar el agua, es cuidar nuestro futuro



Video realizado con ocasión del día de los niños sobre cuidado del agua.

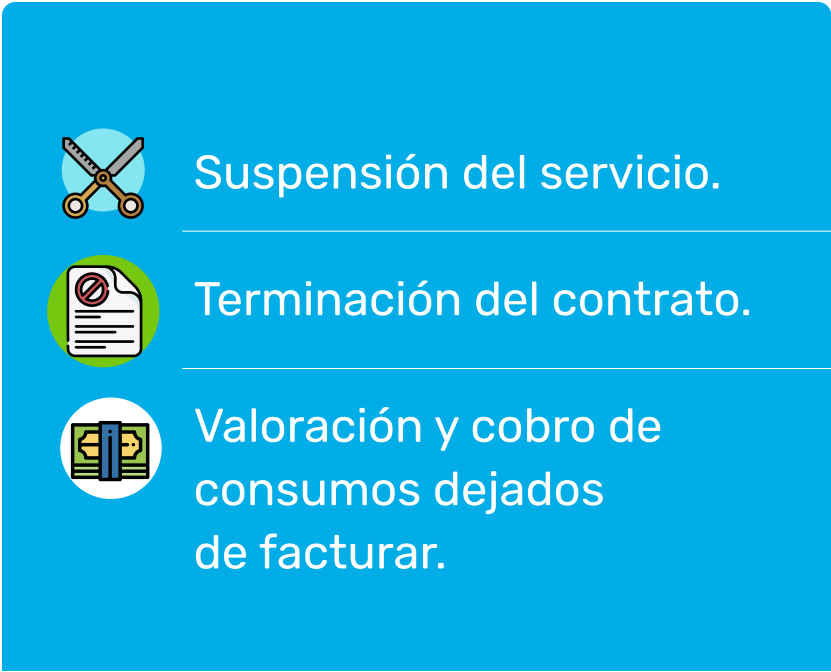


El inodoro, no es caneca



El robo del agua, nos perjudica a todos. ¡Denuncia!

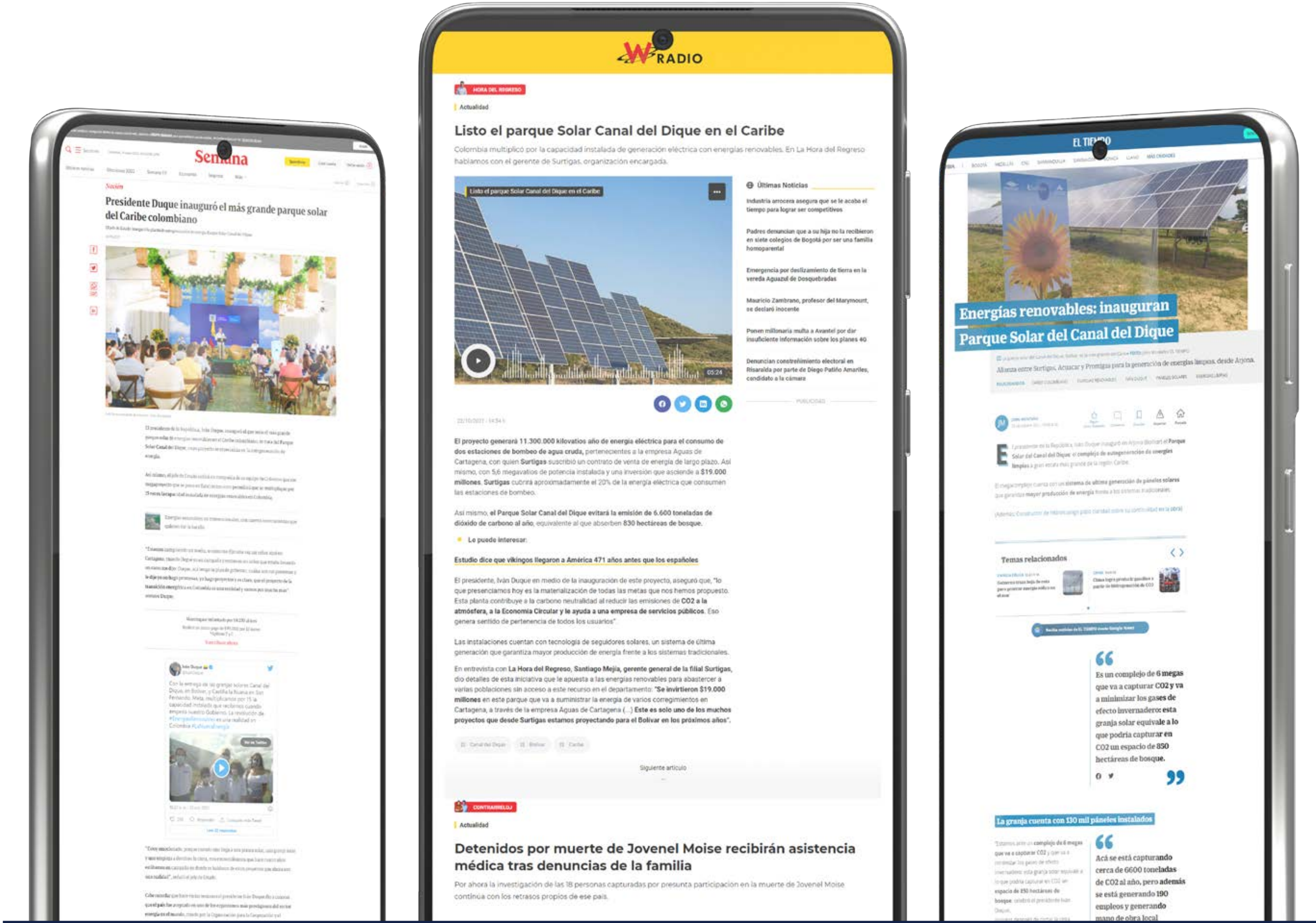
Tendiente a sensibilizar la ciudadanía frente los riesgos, consecuencias e impactos asociados a la defraudación.



3. Acuacar Memorable



Publicación con mayor alcance mediático:



Resultados 2021 de la comunicación externa

- 1 Aparición positiva de acuerdo con monitoreo de medios en un 71%.
- 2 Presencia permanente en medios durante el año con un total de 2.037 apariciones positivas en medios.
- 3 Se logró el apoyo en difusión de noticias corporativas en una red de 200 periodistas.
- 4 Plan de medios 360° con cobertura en medios digitales, radiales, escritos y televisivos.
- 5 Emisión de 77 boletines en el año, lo cual genera una presencia en medios promedio de 6 publicaciones mensuales.

<https://www.semana.com/nacion/articulo/presidente-duque-inauguro-el-mas-grande-parque-solar-del-caribe-colombiano/202114/>

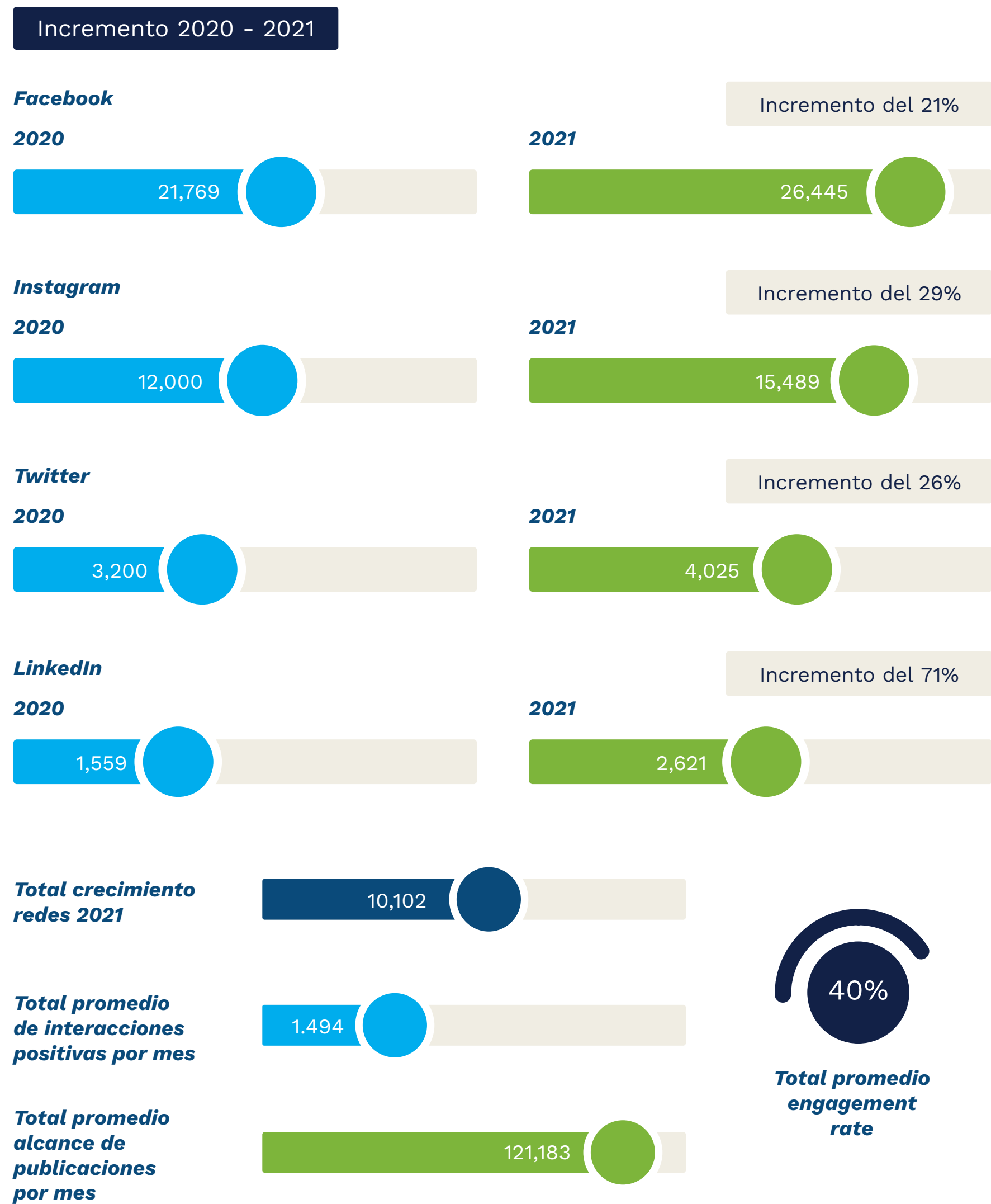
<https://www.wradio.com.co/noticias/actualidad/listo-el-parque-solar-canal-del-dique-en-el-caribe/20211022/nota/4173281.aspx>

<https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/energias-renovables-inauguran-granja-solar-en-bolivar-627151>

3. Acuacar Memorable

Resultados 2021 en gestión de redes sociales


- 1 La tendencia de crecimiento en redes sociales se mantiene, esto permite a la empresa lograr cada día un mayor alcance en la difusión de sus contenidos e interacción directa con sus seguidores.
- 2 Entre los contenidos que mayor alcance lograron se destacan: entrega Parque Canal del Dique, videos especiales con niños con campaña Cuidar el Agua, Cuidado del alcantarillado y uso correcto del inodoro.
- 3 Con éxito se intentó por primera vez contenidos disruptivos que lograron resultados en alcance e interacción importantes.
- 4 Fueron trasladados al área ATU un total de 121 PQR recibidas a través de redes sociales, especialmente Facebook e Instagram, lo cual da clara señal de la utilización de estas plataformas como canales de comunicación alternativo con la empresa.



3. Acuacar Memorable

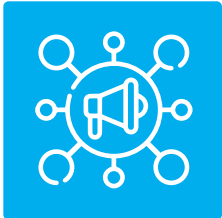
Acciones de Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

Actividades de relacionamiento directo con grupos de interés:



Café con el Gerente

Seis (6) encuentros internos desarrollados a través de plataforma virtual para la interacción directa entre la Gerencia General y los colaboradores.





Tres (3) Encuentros con periodistas.

Propósito, diálogo abierto con periodistas para dar a conocer noticias e información relevante sobre la empresa y sus resultados, así como recibir de este grupo de interés su percepción, preguntas y/o solicitudes, en un espacio apropiado de interacción.

Coordinación general de apoyo campañas requeridas para aumento de visibilidad y posicionamiento del portafolio de servicios de gestión responsable del agua, GRA.

- Actualización del Portafolio del GRA.
- Organización del Webinar Gestión Responsable del Agua en el sector de la salud el próximo 18 de noviembre 2021.

Participación y presencia de marca en eventos estratégicos

-  Foro Cartagena con Valores.
-  Foro espacios virtuales futuro energético de Colombia, una mirada desde el Caribe, con la participación de expertos de energías renovables.
-  Viaje al Corazón del Caribe.
-  Foro de Jóvenes 2021 Cámara de Comercio de Cartagena.
-  Congreso INNOVALATAM
-  Congreso Andesco.



Somos parte de ti

BENEFICIOS ADICIONALES

Al contratar nuestros servicios complementarios, entras a ser parte de nuestros clientes comprometidos con la sostenibilidad del recurso hídrico más allá de lo que las normas exigen, por lo que, teniendo en cuenta los resultados e indicadores alcanzados, Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. realizará un RECONOCIMIENTO PÚBLICO como cliente GRA, comprometido con la Gestión Responsable del agua.

Con la implementación del GRA, AGUAS DE CARTAGENA reconoce:

- El compromiso de la organización aliada con la gestión responsable del ciclo del agua, manifestada por el seguimiento y aseguramiento de la calidad del agua utilizado en sus procesos y vertida, para contribuir a la conservación y sostenibilidad del recurso hídrico.
- De igual manera, tendrá derecho a recibir un plan de formación para sus colaboradores, en todos los temas relacionados con el cuidado del agua y medio ambiente, participación en eventos y jornadas ambientales y apoyo a iniciativas en torno al recurso hídrico en general.
- Acceso a GUÍA INTERACTIVA para realizar el control adecuado del ciclo del agua en su establecimiento.
- Acompañamiento en el cumplimiento de sus requisitos normativos aplicables al recurso hídrico.

CONTACTOS:

3222492231 – 3164542182 | medioambiente@acuacar.com

GRA

www.acuacar.com

WEBINAR

Gestión responsable del agua en el sector salud

Dirigido a las entidades prestadoras de salud, laboratorios clínicos y en general a personas interesadas en esta temática.

Conoce nuestros ponentes

Día: 18 noviembre de 2021
Hora: 2:30 p.m.



3. Acuacar Memorable

Gestión 2021 en comunicación Interna

- 1. Comunicación de principios y lineamientos éticos, a través de campañas de comunicación interna a la totalidad de la planta, igualmente reforzados en los espacios de diálogo entre la gerencia general y sus trabajadores.
- 2. Se desarrolló la campaña “Nuestro ADN Innovador” entre los colaboradores internos con el propósito de promover la cultura de la innovación en los trabajadores de Acuacar, así como motivar la participación y creatividad de los trabajadores en procesos internos.
- 3. Se desarrolló a lo largo del año un plan de contenidos de sensibilización y motivación del personal para la apropiación y buenas prácticas hacia el autocuidado y adopción de medidas de bioseguridad frente al COVID-19.

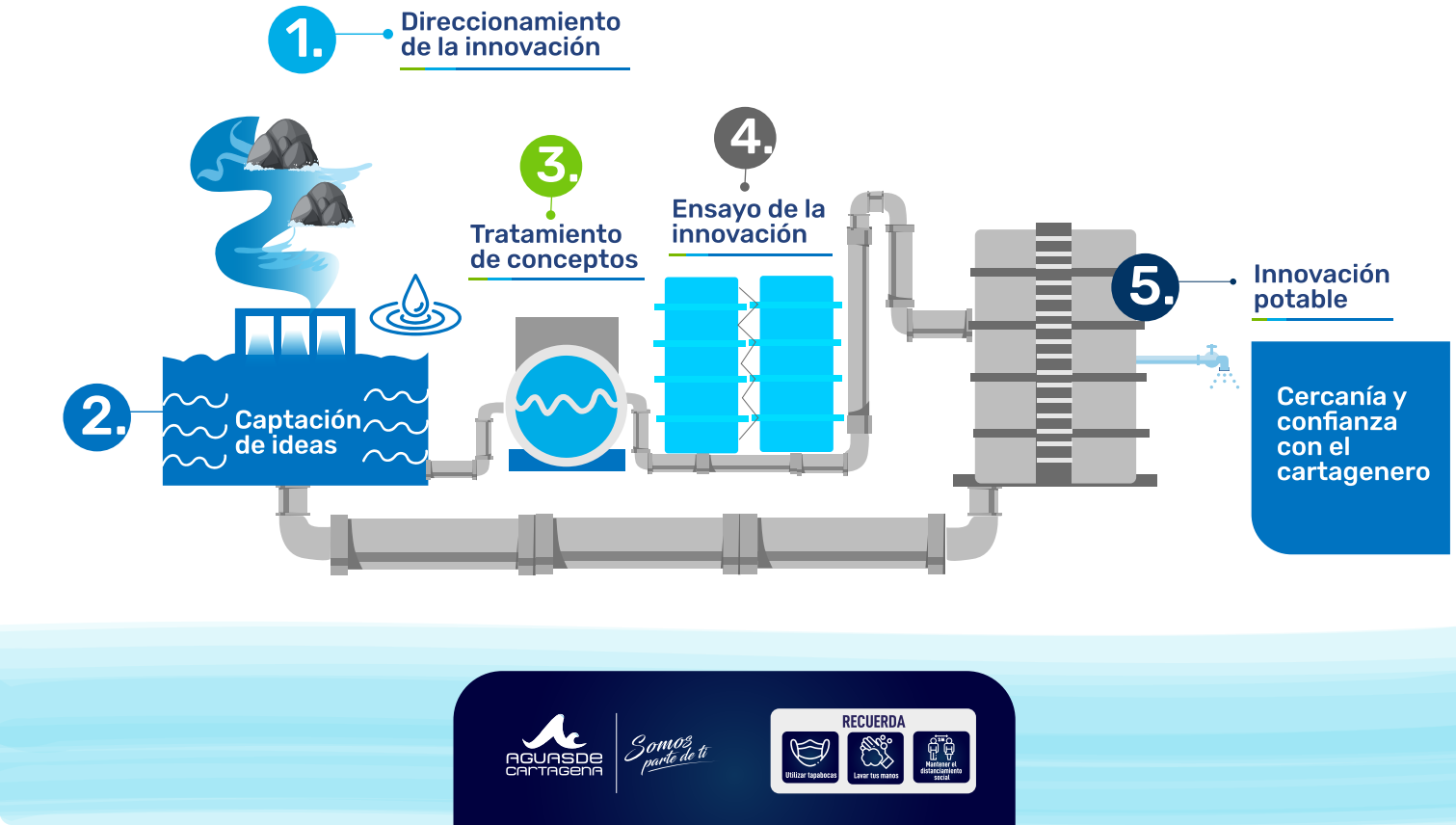
NUESTRO ADN ES INNOVADOR

COVID-19

Reporte de Sostenibilidad 2021

NUESTRO ADN ES INNOVADOR

Flujo de la innovación Acuacar



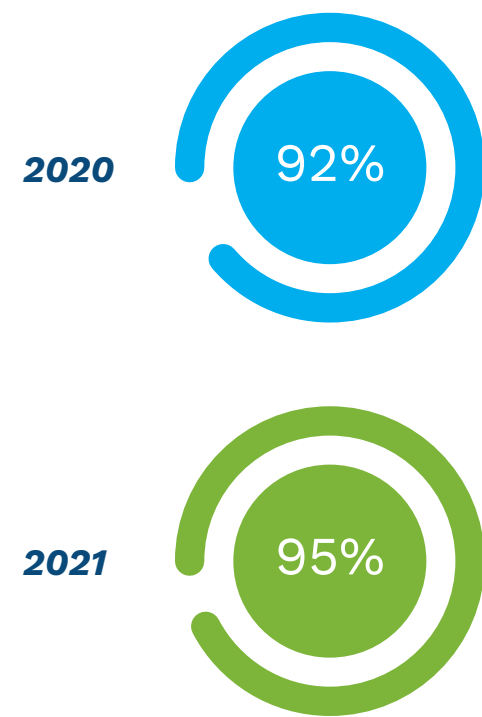
3. Acuacar Memorable

Gestión de clientes

El 2021 fue un año de evolución, donde entró en servicio nuevamente, al canal presencial, desde el 1 de septiembre a través de nuestro Centro de Experiencia La Plazuela, un espacio dotado con todas las medidas necesarias para prestar una atención diferenciadora; asimismo, el 1 de noviembre salió en vivo el nuevo canal de Video Atención, el cual cuenta con todas las cualidades de asistencia presencial, sin la necesidad de que el usuario se traslade y pueda conectar con nuestros colaboradores desde cualquier lugar.

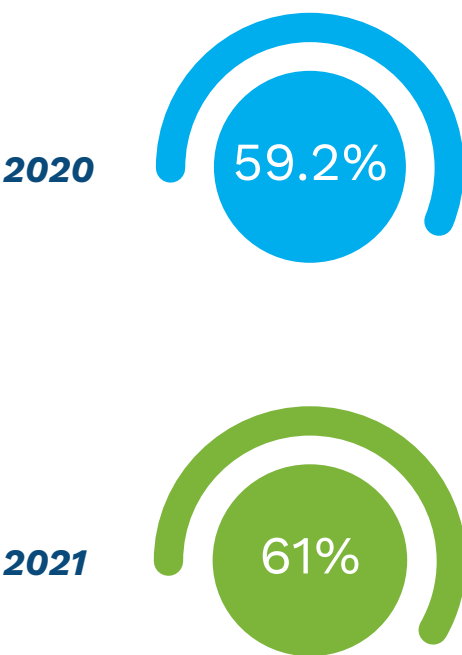


Nivel de satisfacción del usuario



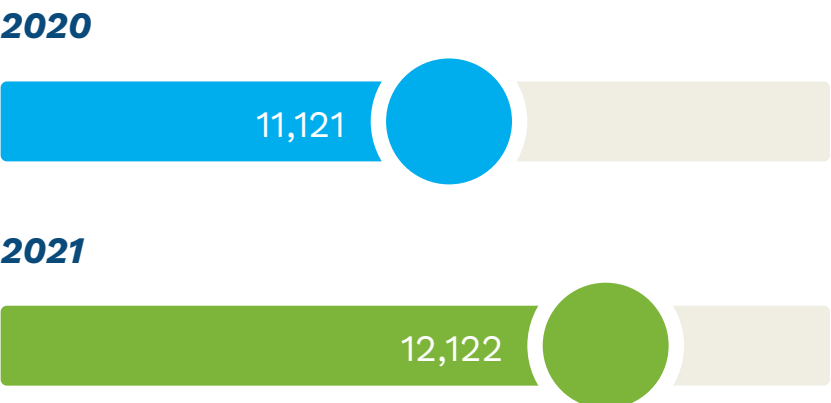
De igual manera se fortaleció el canal del Call Center, proporcionando más herramientas y ampliando el número de operadores y de líneas. Todo esto afectó positivamente el nivel de satisfacción de cada uno de nuestros usuarios y la efectividad en las llamadas, al tiempo que se evidenciaron mejoras en el contenido de la página web en cuanto a los enlaces destinados para servicio al cliente.

Experiencia del cliente



Quejas y Reclamos

El resultado de las PQR durante el año 2020 fue atípico con respecto a periodos anteriores debido al cierre de las oficinas de atención al cliente (canal personal) como medida preventiva para evitar la propagación del COVID-19 y la imposibilidad de la actividad operativa de la suspensión del servicio.



El año pasado hubo una variación del 9% en el número de reclamos respecto al año 2020, que, obedece principalmente a la reapertura del canal presencial a través del Centro de Experiencia La Plazuela, la puesta en marcha del nuevo canal de Video Atención, así como las distintas alternativas y facilidades de acceso a nuestras clientes dispuestas para presentar sus PQR, tales como campañas de comunicaciones, códigos QR y mejoras en enlaces y formularios electrónicos de la página web.

Así mismo, con la expedición de la resolución CRA 955/2021, que dejó sin efecto la medida transitoria que impedía el corte y/o suspensión del servicio de acueducto a raíz de la declaratoria de la emergencia sanitaria, precipitó un importante impacto en el número de reclamos recibidos por dicho concepto, toda vez que, a partir del 1 de noviembre de 2021 se reactivaron las labores de suspensión y corte del servicio.

Finalmente, en el año 2020 se enviaron 981 expedientes en alzada a la SSPD para surtir el trámite de apelación, recibiendo 671 fallos de los cuales 120 fueron revocados. En comparación con el año 2021, de los 439 fallos recibidos solo 76 fueron revocados, teniendo un balance positivo en el índice de reclamos comerciales, a partir de un trabajo sostenido con las áreas generadoras para la mejora de los procesos y su impacto en el cliente.



3. Acucar Memorable

Gestión de Quejas y Reclamos



Actualización en página WEB, contenidos relevantes y formularios electrónicos

Se realizaron ajustes a los contenidos correspondientes a las PQR, para hacerlo más dinámico y sencillo al usuario.



Rediseño de los documentos de PQR

Se realizó un rediseño de los formatos con el cual se responden las PQR verbales, de acuerdo con los metadatos de la herramienta informática Acuabox, adicionando el código de barra y el radicado de salida exportados de la misma.



Fortalecimiento de las competencias del recurso humano

Se crearon espacios formativos tanto internos como externos, para fortalecer las competencias laborales con enfoque principal en las oportunidades de mejora.



Consolidar la recepción, transferencia y trámite de las PQR de manera virtual

Se logró la publicación 100% de las PQR verbales y escritas en la herramienta Acuabox.



Notificación y comunicación electrónica de las PQR verbales

Se implementó la notificación electrónica de las PQR verbales, realizando ajustes a las herramientas informáticas.

Gestión de Canales



Centro de Experiencia La Plazuela

Espacio diseñado para que el cliente viva una experiencia superior y diferencial respecto a lo que normalmente encuentra en una oficina de atención a usuarios de prestadores de servicios públicos domiciliarios. De la mano de gestiones más tecnológicas se brinda una atención personalizada y la posibilidad de autogestión para mayor agilidad de los trámites y servicios, observando estrictos protocolos de bioseguridad en la prevención del COVID 19.



Zona de autogestión

Espacio abierto pero adyacente al Centro de Experiencia La Plazuela con servicios sistematizados ágiles, puntos de atención telefónica y códigos QR para la evaluación de la experiencia en el sitio y acceso a otras herramientas dispuestas a facilitar sus requerimientos.

Nuevo canal Video Atención

Innovamos con el formato de este canal a través del cual los clientes tienen la posibilidad de escoger entre una Videollamada en línea o agendada. El usuario recibe la atención personalizada de su requerimiento, desde cualquier lugar donde se encuentre, sin filas ni traslados, usando un computador o un dispositivo móvil con cámara y micrófono.



Gestor multicanal inteligente

Se implementó un sistema para la gestión de los turnos y citas que se reciben en la presencialidad y la Video atención con posibilidad de integrar más canales, para la administración centralizada de los contactos que se realizan, incluyendo todo el pasillo del cliente cuando hace una consulta o un trámite con la empresa.

Formación a colaboradores en Cultura de la Experiencia (CX)

Se llevó a cabo con la Universidad de la Sabana un programa corporativo para el desarrollo de un curso de Cultura de Experiencia dirigido a todos los colaboradores de Atención al usuario, con el fin de fortalecer sus competencias y habilidades, reconocerse como agentes claves para moldear su experiencia con el cliente, a fin de proporcionar una atención superior y generar momentos wow.

3. Acucar Memorable

Bienestar y desarrollo del talento Acucar



Entre las principales acciones implementadas en materia de SST, se encuentran:

- 1
- Instructivo de seguridad para determinar los riesgos y control para evitar su materialización.
- 2
- Lograr la transición de buenas prácticas de SST a una cultura de seguridad integral.
- 3
- Intervención al recurso humano a través del programa de Cultura de Seguridad basada en el comportamiento.
- 4
- Visitas mensuales de seguridad - VMS de áreas cruzadas.
- 5
- Priorización de inicio de intervención de acuerdo ocurrencia de AT 2021.

Población de colaboradores	2020	2021
Empleados de planta	541	548
Empleados temporales	72	81
Empleos directos generados	613	629
Hombres	453	459
Mujeres	160	170
Índice de rotación de personal		3
Empleados por cada 1.000 usuarios	2	2

G 401-1

Salud y Seguridad en el Trabajo	2020	2021
Índice de frecuencia (AT)	4.45	6.4
Índice de severidad	19.93	0.08
Tasa de accidentalidad	1.07	1.82
Tasa de severidad	23%	23%
Índice de prevalencia de enfermedad laboral (de acuerdo con resolución 0312 del 2019), con constante de 100000	182	182
Horas hombre actividades de fomento de la salud y prevención de la enfermedad	7,112	59,982
Colaboradores con auxilios para lentes	302	418

G 403-2

G 403-6

Lentes



Se incrementaron los auxilios especiales en los últimos 2 años, por la exposición a las pantallas.

Copagos



La población está en dos extremos, un margen donde están los jóvenes que tienen niños pequeños, que requieren citas médicas y el otro extremo, la población con sus familiares con edad que requiere más atención médica.

Gestión de Incapacidades

285 incapacidades tramitadas

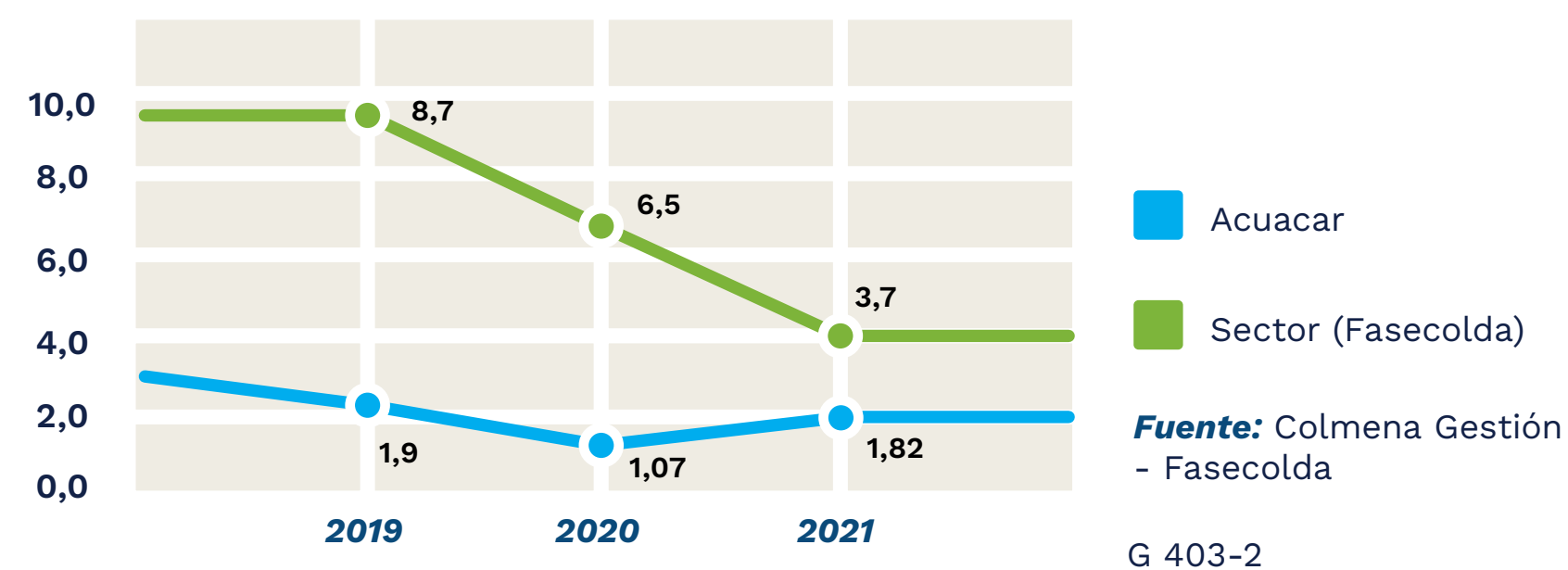
Valor recuperado \$305,061,495

3. Acucar Memorable

Bienestar y desarrollo del talento



Gráfica 16 – Comparativo con tasa de accidentalidad sectorial



Formación del talento

Horas de formación

Desarrollo de competencias

2020

18,267

2021

32,530

SST

2020

8,269

2021

12,150

Actualizaciones técnicas y legales

2020

7,280

2021

3,700

Liderazgo

2020

3,160

2021

2,660

Sistema Integrado de Gestión

2020

2,472

2021

4,428

Desarrollo organizacional y cultura

2020

2,456

2021

2,741

Desarrollo del ser y proyecto de vida

2020

2,170

2021

1,203

G 404-2

G 403-5

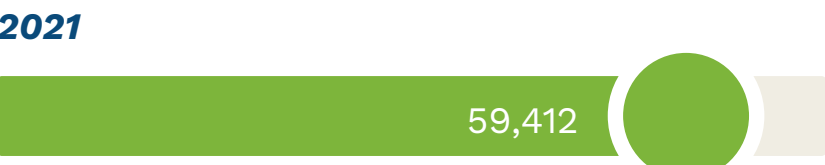
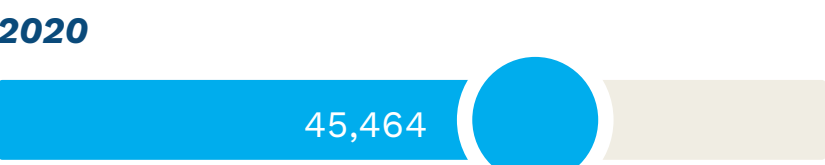


3. Acuacar Memorable

Bienestar y desarrollo del talento

Formación del talento

Total horas de formación colaboradores



Se destaca un incremento del 31% en total horas de formación de colaboradores y del 29% promedio por trabajador como respuesta a las nuevas necesidades de desarrollo de competencias y a un mayor alcance de la virtualidad.

Cumplimiento programado de formación



Horas promedio de formación por colaborador



Cobertura en evaluación de desempeño



G 404-3

G 404-1



Certificaciones por competencias - SENA

Tratamiento de agua residual, según normas técnicas

PTAR: Se certificaron 3 colaboradores más.

Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas

TRATAMIENTO: certificación a 15 trabajadores

Corregir defraudación de fluidos de acuerdo con procedimientos técnicos

ANC: 13 colaboradores y 30 aliados estratégicos

Coaching Organizacional:

55 sesiones

193 trabajadores

En convenio con el SENA se dio apertura a los cursos, Tecnólogo de agua potable y saneamiento básico con la participación de 23 colaboradores y 6 trabajadores de contratistas.

Técnico en construcción de redes de acueducto y alcantarillado con la participación de 11 colaboradores y 43 trabajadores de contratistas.

Actualización del 26% de manual de funciones con 13 departamentos.



Bienestar

	2020	2021
Colaboradores con auxilio de estudios superiores	63	39
Inversión en auxilio de estudios superiores	\$125 millones	\$108 millones
Auxilios de educación a los hijos de colaboradores matriculados en Preescolar, Primaria y Bachillerato.	242	248
Inversión en auxilios de educación a los hijos de colaboradores matriculados en Preescolar, Primaria y Bachillerato.	\$543 millones	\$554 millones
Auxilios de educación superior a los hijos de colaboradores	275	291
Inversión en auxilios de educación superior a los hijos de colaboradores	\$598 millones	\$629 millones
Préstamos para vivienda de colaboradores	\$180 millones	\$687 millones

G 401-2



Gestión integral de contratistas

Las acciones en la gestión integral de contratistas han sido enfocadas en la búsqueda por mejorar su desempeño y el relacionamiento con la empresa, considerando a este grupo de interés como Aliados confiables, cercanos y seguros.

Las principales acciones desarrolladas en pro de este objetivo se enmarcan en las siguientes:

Desarrollo del Programa Fábricas de Productividad, en la línea estratégica de fortalecimiento de las capacidades empresariales de aliados, con la participación de 14 contratistas, las cuales, por medio de consultoría especializada de 60 horas en metodologías y herramientas de mejora continua, alcanzaron niveles de eliminación de Tiempos de no valor agregado hasta del 80% cuando se esperaba de acuerdo con el programa la reducción de al menos el 8%.

3,579 Horas de formación en distintas temáticas, enfocadas a fortalecer los conocimientos técnicos, administrativos y de SST de nuestros aliados.

19,516 Horas de formación y la participación de 48 trabajadores de empresas aliadas, en cursos dirigidos del SENA en Técnico en Construcción de Redes de Acueducto y Alcantarillado, Tecnología en Supervisión de Sistemas de Agua y Saneamiento a fin de fortalecer a los aliados en competencias para ejercer sus actividades dentro del Ciclo Integral del Agua.

Certificación por competencias SENA. Apalancamos la formación y certificación de 28 trabajadores de contratistas DISCOL y EPROS, en la norma sectorial “corregir defraudación de fluidos de acuerdo con procedimientos técnicos”, que busca validar las competencias de los funcionarios de contratistas que realizan las actividades operativas del proceso según procedimientos técnicos y reforzar conocimientos, en aras de una mejor formación y prestación del servicio.

Es Implementada la herramienta de software, abastecimiento para la validación de recursos de contratos, dando cumplimiento a la verificación de requisitos y aspectos laborales de contratistas en sus etapas de: vinculación laboral, ejecución de contrato, finalización de contrato.

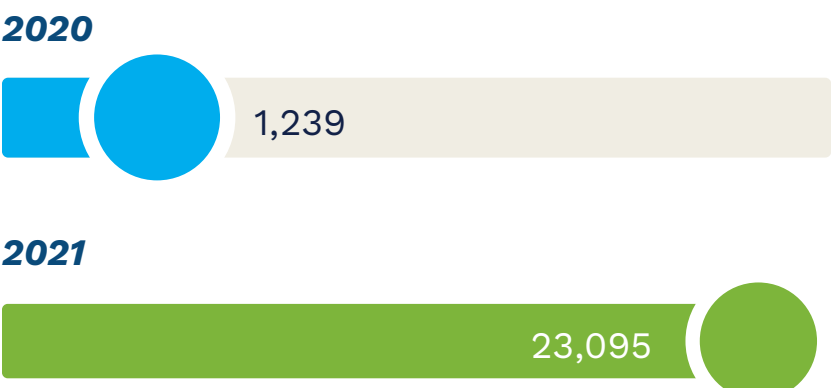
Se amplía el alcance del modelo de evaluación de desempeño de contratistas de procesos críticos de Acuacar, fortaleciendo así la gestión de seguimiento y planes de mejora por parte de supervisores.

Acompañamiento a supervisores de contratos en temas relacionados a roles y responsabilidades en la gestión contractual conforme a la directriz administrativa de Aguas de Cartagena.

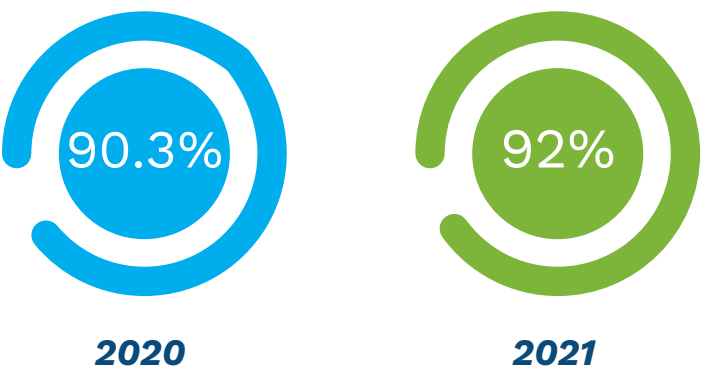
Desarrollo de programa de Integración a los contratistas con la administración de los riesgos laborales, alineándolos con el SG SST de Acuacar a través del seguimiento.

Realización de la encuesta de percepción de proveedores y contratistas sobre los procesos de contratación, registro y ejecución de contratos, que permita mejorar y planear las acciones de esta gestión.

Horas de formación para el desarrollo de capacidades de contratistas



Desempeño de contratistas



El incremento en las horas de formación se debe principalmente a que en el año 2021 se incrementaron estos espacios a contratistas por medio de la inclusión de su personal a programas de formación técnica y tecnológica con el SENA, entre otras capacitaciones orientadas al fortalecimiento de las competencias y habilidades de servicio de líderes de proyectos de las empresas aliadas.

Con relación al desempeño de contratistas, se ajustaron los criterios de evaluación y se dio mayor alcance hacia más contratos evaluados.

3. Acuacar Memorable

Gestión social con comunidades

Estrategias de relacionamiento comunitario

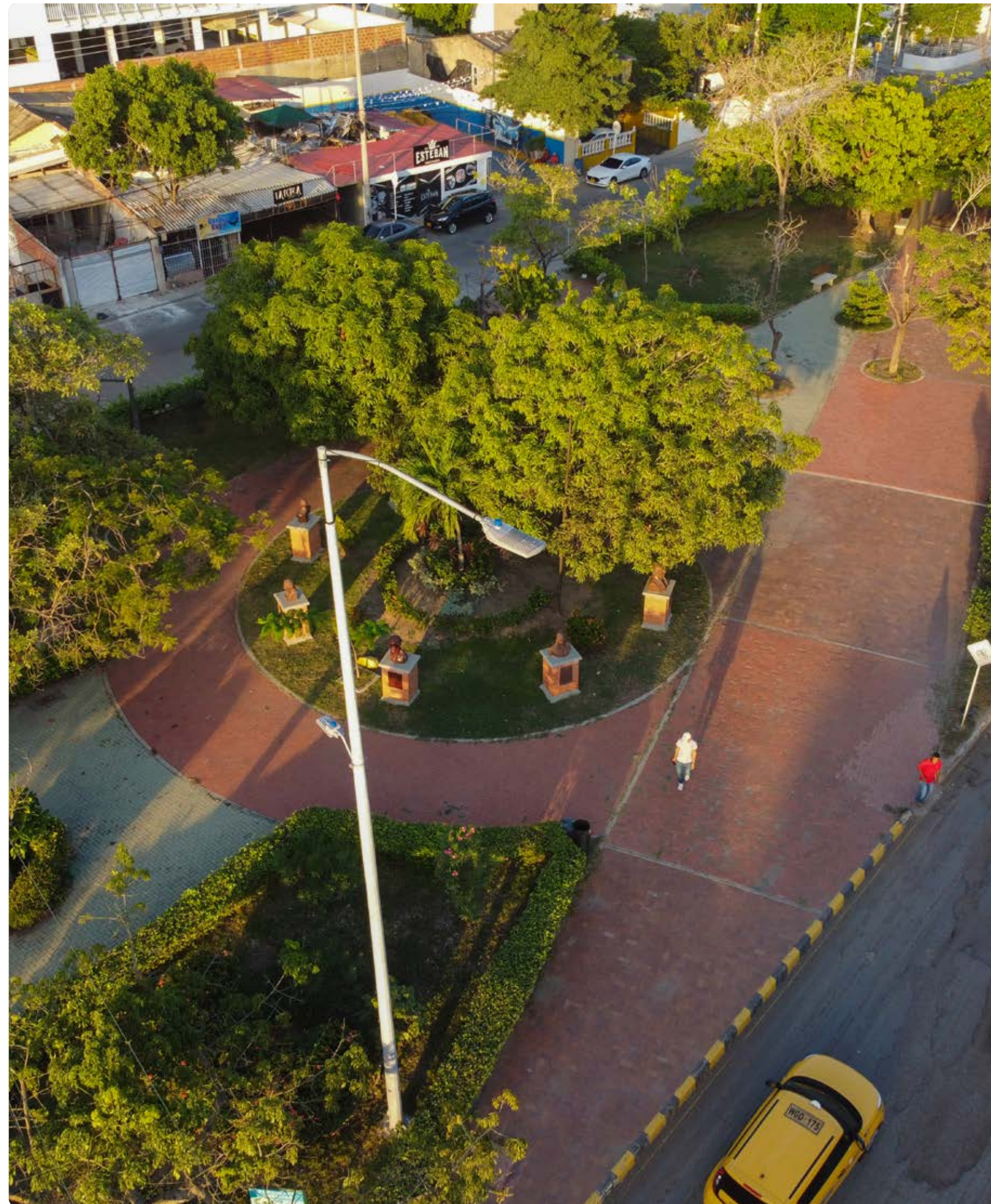
Se realizaron 755 actividades de relacionamiento empresa-comunidad; asimismo, se consolidó la Red Amigos Acuacar, un canal que ha permitido la orientación y seguimiento a solicitudes de carácter comunitario, relacionadas con el servicio de acueducto y alcantarillado de forma más expedita, así como la difusión y socialización trabajos de gran impacto y promoción de campañas especiales para incentivar el pago, la reactivación de la suspensión del servicio, entre otros.

Me la juego por mi barrio

Un nuevo reconocimiento recibió este programa de inversión social voluntaria que propicia la integración y transformación social desde la habilitación de espacios de encuentro comunitario.

El programa recibió el Premio Camacol a la Responsabilidad Social en la categoría Mejor Práctica de Gestión con la Comunidad, reconocimiento obtenido a nivel regional y nacional.

El programa cerró con la finalización de una cancha múltiple en el barrio Villa Hermosa, la construcción de un parque en el barrio San Francisco y 4 zonas verdes más recuperadas.



Responsabilidad Corporativa – Acuacar Solidario

Se realizaron 755 actividades de relacionamiento empresa-comunidad; asimismo, se consolidó la Red Amigos Acuacar, un canal que ha permitido la orientación y seguimiento a solicitudes de carácter comunitario, relacionadas con el servicio de acueducto y alcantarillado de forma más expedita, así como la difusión y socialización trabajos de gran impacto y promoción de campañas especiales para incentivar el pago, la reactivación de la suspensión del servicio, entre otros.

Aguas de Cartagena continuó con el fortalecimiento de su brazo social, llegando cada vez a más a familias vulnerables y materializando donaciones como:

5.000 juguetes en Navidad en diferentes sectores de la ciudad: Nelson Mandela, sector San Bernardo, El Prado, San Francisco, Olaya Herrera, Canapote, Las Brisas y La Puntilla, entre otros barrios, veredas y corregimientos.

1.000 dotaciones deportivas y 1.000 balones de fútbol.

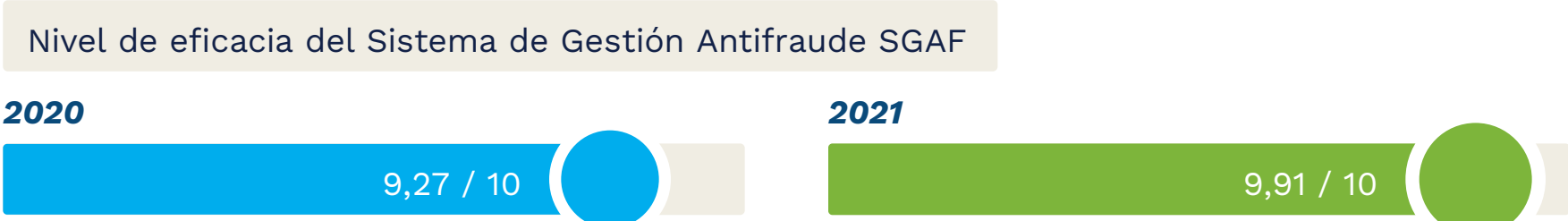
Alrededor de \$95 millones invertidos para la puesta en operación del proyecto Panadería de Rocha que beneficia a 15 familias de este corregimiento de Arjona, vecinos a la fuente de captación del acueducto de Cartagena.

G 413-1

3. Acuacar Memorable



Cultura de integridad



Orientada a fortalecer la cultura, se centró en las siguientes acciones:

- 1

Modernización del modelo de gobierno corporativo.
- 2

Actualización del modelo de ética empresarial.
- 3

Establecimiento del modelo de cumplimiento corporativo.
- 4

Mantenimiento de la certificación del referencial Anticorrupción ISO 37001.
- 5

Inclusión del riesgo de fraude al sistema de gestión de contingencia y continuidad de negocio.
- 6

Extensión del modelo de gestión antifraude a aliados estratégicos – contratistas.
- 7

Reconocimiento del SGAF de Acuacar como referente anticorrupción a nivel nacional e internacional.
- 8

Participación del área de cumplimiento de Acuacar en comité Compliance del socio operador y de gobernanza del ente certificador Icontec.
- 9

Reconocimiento de la eficacia general del SGAF por parte de entidades y órganos de control.

G 102-16

Gestión de alianzas

Alianzas para la Gestión Social



Sacsa – Acuacar – Traso: Gracias a la alianza entre Aguas de Cartagena y Sacsa, se logró la recuperación de 4 parques en los barrios San Francisco, Crespo y 7 agosto. Este proyecto, enmarcado dentro del programa “Me la juego por mi barrio”.

Se entregaron 600 dotaciones para la práctica de fútbol y softball en los barrios 7 de Agosto y San Francisco.



Cámara de Comercio Cartagena: la empresa participó con proveedores y contratistas en el programa Fábricas de Productividad, iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y desarrollada por Colombia productiva por medio de la Cámara de Comercio de Cartagena.

G 102-13

Reporte de Sostenibilidad 2021

Gestora Social Distrito – Acuacar: A Respaldo con diferentes actividades lideradas por el Distrito de Cartagena, entre ellas, donación de balones de fútbol, juguetes navideños y apoyo logístico en actividades sociales.

Fundación Guitarras – Acuacar: Apoyo para la realización del 8º Festival Internacional de Guitarras en Cartagena de Indias.

Alianzas en Gestión Ambiental

Para el fomento de uso responsable del agua en el sector salud en cooperación con la Red Global de Hospitales Verdes de Argentina, la Fundación Valle de Lili de Cali-Colombia y la entidad prestadora de Salud en Cartagena Medihelp Services, se realizó una Webinar.

Con Minambiente, Cardique, EPA Cartagena, Invemar, Gobernación de Bolívar, Fundación Canal del Dique – COMPAS, Grupo ARGOS entre otras, se firmó un acuerdo de voluntades, - plataforma colaborativa para la recuperación de la cuenca del canal del Dique.



Reconocimientos 2021



Mejor Programa Regional Bolívar
Marzo 2021

Mejor Programa Nacional
Septiembre 2021



Premio nacional líderes en prevención Colmena: Reconocimiento a las organizaciones por buenas prácticas en seguridad y salud en el trabajo, lo cual contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, la productividad empresarial y el impacto social frente a la comunidad.



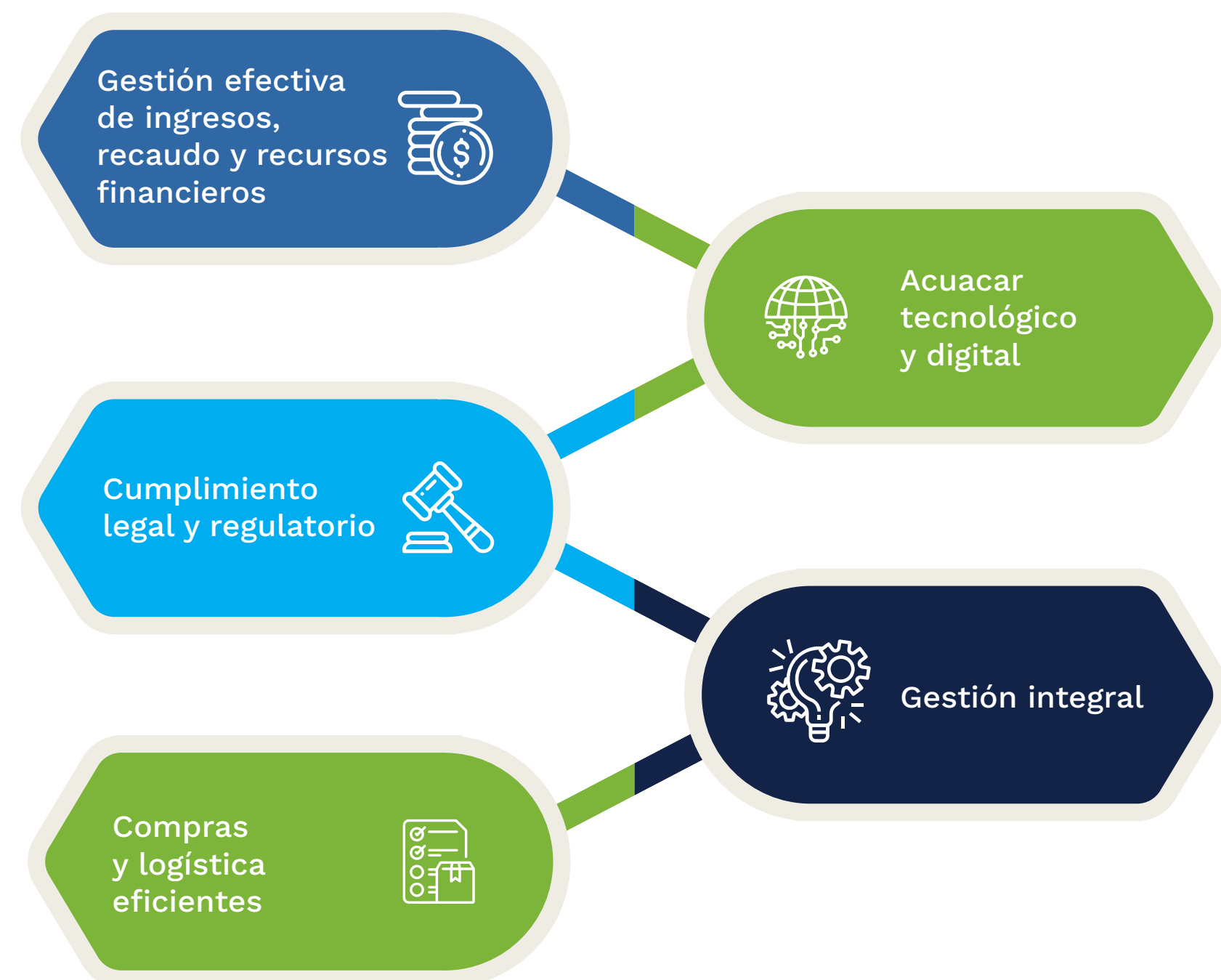
4. Creación y **preservación** de valor

Reporte de
Sostenibilidad 2021



*Somos
parte de ti*

Acuacar sustenta la creación y preservación de valor económico, mediante las siguientes estrategias:



Gráfica 17 – Estrategias Acuacar para la creación y preservación de valor



4. Creación y preservación de valor

Gestión de ingresos, recaudos y recursos financieros

Evolución de usuarios

	2020	2021	Variación
No. Clientes estrato bajo	225,706	231,809	6,103
No. Clientes estrato alto	38,813	39,958	1,145
No. Otros	14,601	14,517	-84
Total	279,120	286,284	7,164

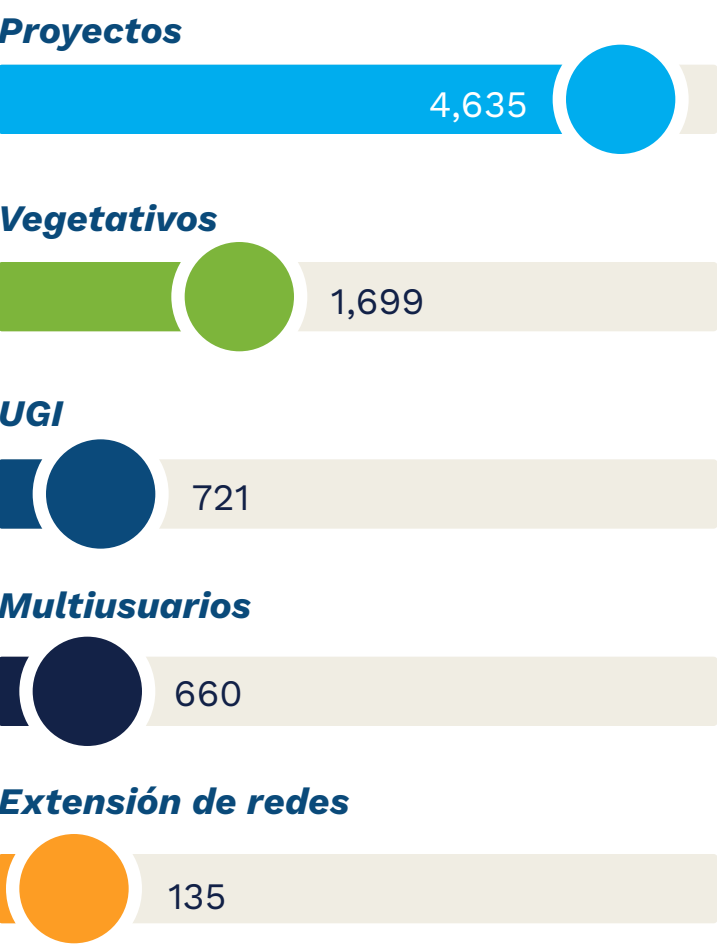
Acceso sostenible a servicios de acueducto y alcantarillado

	2019	2020	2021
Nuevos servicios	13,904	8,026	7,580

La segmentación en líneas de trabajo que se ha venido realizando y las estrategias focalizadas diseñadas e implementadas en cada una de estas para atender las diferentes necesidades, permitió un crecimiento de 7,580 abonados.

Para lo anterior, es importante resaltar que en medio de la crisis sanitaria por COVID-19, la reactivación económica se ha venido dando paulatinamente, lo cual permitió que se replantea la meta de adiciones inicial, pasando de 3,494 a 7,368, que al finalizar el año se cumplió en un 103%.

A continuación, se puede apreciar el resultado por cada línea de trabajo, siendo los proyectos urbanísticos, la de mayor resultado, representando más del 50% de las adiciones, lo cual confirma la reactivación económica:



Entre las principales acciones para alcanzar los resultados descritos, se destacan:

- 1 Consolidación del equipo de trabajo y ofrecimiento de ofertas diferenciales para facilidad de acceso al servicio en zonas distantes del centro de la ciudad (norte y sur).
- 2 Alianzas estratégicas con áreas de la empresa para tener un mejor acercamiento y acompañamiento en todas las etapas a constructores y agentes del sector inmobiliario.
- 3 Optimización en la interacción entre áreas para fortalecer el proceso de contratación de nuevos servicios.
- 4 Fortalecimiento a la gestión de contratistas.

Reporte de Sostenibilidad 2021

Facturación

	2020	2021	Variación
Facturación ACU	125,414	\$138,102	12,688 10%
Facturación ALC	114,619	\$121,957	7,338 6%
Facturación Agua Cruda	25,400	\$25,642	242 1%
Otras actividades	20,564	\$19,228	-1,336 -6%
Total	285,997	\$304,929	18,932 7%

Los resultados del 2021 son muy satisfactorios y se supera la facturación de los últimos años gracias a la reactivación de los consumos y a las acciones implementadas encaminadas al aseguramiento de los m³.

Con respecto al 2020, los usos con mayor incremento en el consumo son: Comercial +25%, Residencial estrato 6 (Parahotelería) +23%, áreas comunes +20% e industrial +17%.



Gráfica 18 – Consumo 2020 vs 2021

4. Creación y preservación de valor

Gestión de ingresos, recaudos y recursos financieros



Dentro de las acciones implementadas que permitieron asegurar el cumplimiento en la facturación es de destacar la validación efectiva de los consumos en los grandes clientes, la recuperación de m³ a través del proyecto de relectura, el fortalecimiento del equipo de análisis de consumo y de las operaciones de campo (lectura e inspecciones), para la correcta toma de decisiones y asignación conforme de consumo a facturar.

Cabe mencionar que, de acuerdo con la normatividad establecida, las tarifas fueron actualizadas como correspondía.

Dentro de los principales logros para el proceso se resalta la implementación satisfactoria del nuevo sistema comercial Aquacis, donde se almacena toda la base de datos de clientes y finalmente se realiza la facturación de los mismos. Esto ha permitido la utilización de última tecnología en el manejo y procesamiento de bases de datos e integración de todos los sistemas de información (lectura, inspecciones notificaciones, cambios de medidores, Pqrs, entre otros).

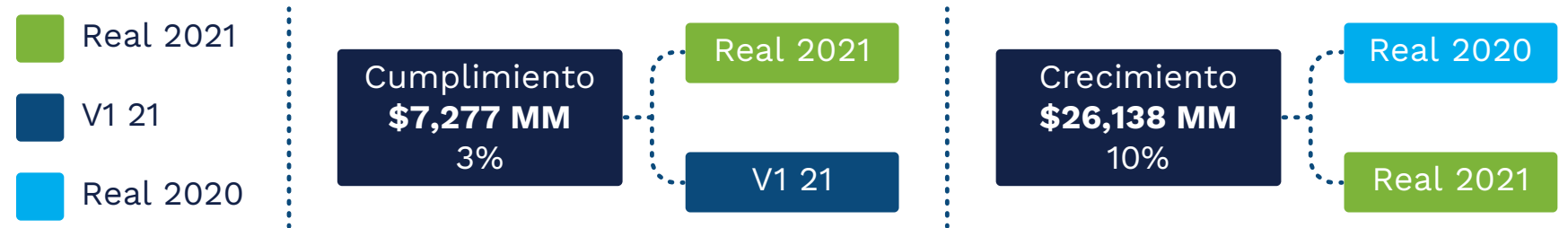
Se logró disminuir en un 40% las ausencias de lectura (-548 ausencias respecto al último trimestre 2020)

Gestión de cobro

	2019	2020	2021	Var.
Recaudo total	\$273,817,145,230	\$249,071,038,543	\$275,209,145,904	10%

El año 2021 fue más favorable gracias a la reactivación de la economía y al avance en los programas de vacunación que ha tenido un gran impacto positivo sobre la economía colombiana. Lo anterior, contribuyó a terminar el año con un recaudo acumulado de \$275.209 millones, (\$27.290M), este logro se alcanza debido a las diversas estrategias de cobro emprendidas para motivar el pago de los usuarios residenciales.

Recaudo acumulado



También se reforzaron las estrategias de recuperación de cartera, se dio apertura a la atención presencial de usuarios a través del Centro de Experiencia La Plazuela, así como el inicio de las suspensiones a partir de los dos últimos meses del año; todo esto contribuyó a incentivar el pago de las obligaciones de los usuarios, lo que se tradujo en resultados positivos sobre el importe recaudado con una tendencia creciente mensual.



4. Creación y preservación de valor



Gestión de ingresos, recaudos y recursos financieros

Cartera				
	2019	2020	2021	Var.
Recaudo estratos bajos	\$119,185,383,980	\$102,675,019,654	\$113,661,041,104	10.6%
Cartera vencida > 60 días	\$58,464,007,659	\$76,018,012,665	\$118,192,421,330.18	55.4%
Cartera Comp. Inicial	\$30,852,905,646	\$29,790,724.651	\$37,829,408,005	26.9%
% eficiencia	53%	39%	32%	

Dentro de las principales estrategias para la recuperación de la cartera se establecieron las siguientes:




Gestión con terceros

Con contratistas de recuperación de cartera, mediante el refuerzo, la innovación en las actividades generadas, así como también, el seguimiento de las negociaciones, la incorporación de un nuevo aliado estratégico que cuenta con toda la tecnología de punta, logrando así, la implementación de un sistema de cobranzas integral.



Políticas de negociación

Aplicación de políticas diferenciales para que los usuarios logren ponerse al día con su deuda, a partir de la modalidad de pagos de contado y compromisos de pago.



Divulgación de estrategias

por medio de redes sociales, prensa, radio y boletines informativos divulgamos la mayor parte de las actividades.



Planes de incentivos

Motivar e incentivar el recaudo oportuno, la recuperación de cartera y llegar al corazón de los cartageneros. Se implementó un Plan de Incentivos, por medio del cual, los usuarios sintieran que a través del cumplimiento de sus obligaciones están recibiendo unos beneficios. A la fecha se han entregado premios como: computadores, kits estudiantiles, pasadías, plante emprendimientos, Becas estudiantiles, entre otros.



Ampliación de canales de recaudo

Teniendo en cuenta la situación que ha vivido el país por la crisis sanitaria, se identificó la necesidad de facilitar el acceso de nuestros usuarios a negociaciones y comunicación directa con la empresa. Por esta razón se puso a disposición de los usuarios, 2 canales de pagos como fue la Tropa Azul de Efecty, la cual se recaudaba en los barrios, cuidando la salud de los cartageneros; este canal se activó a través del aliado estratégico SuperGiros. Además, se creó el convenio 111420, en alianza con Efecty para que los usuarios puedan realizar pagos diferenciales de acuerdo con las negociaciones ofrecidas.



Se creó el correo: gestiondecartera@acuacar.com

Con la finalidad de tener un contacto directo con los usuarios, quienes plantean sus necesidades para que se le brindara por el mismo medio, soluciones de pago.



Jornadas Virtuales y Brigadas Comerciales

Con el fin de atender la población, se llevan a cabo jornadas en las cuales se les facilita a los usuarios el acceso a convenios de pago, para que normalicen y comprometan su deuda.



Atención personalizada a estratos altos y tarifa comercial

La afectación económica fue a nivel general y en gran proporción, los establecimientos comerciales sufrieron los estragos de la pandemia, por esta razón se ofrecen negociaciones especiales de acuerdo con la situación de cada predio permitiendo su normalización.

Gestión de ingresos, recaudos y recursos financieros

Recaudo estratos bajos

En el recaudo acumulado de la vigencia pasada, los estratos bajos tuvieron una participación del 41%, representada en \$113.661 millones. Este resultado se logró con la creación de estrategias de gestión persuasiva del cobro para el pago de las obligaciones de los usuarios, tales y como: Jornadas virtuales y Brigadas comerciales en los barrios, gestión de cobro telefónico, envío de notificaciones, mensajes de textos, apoyo redes sociales y el programa de incentivos usuarios al día.

Suspensiones

	2019	2020	2021
Primera suspensión	216,210	55,894	31,520
Reinstalación	199,335	47,319	21,195
Efectividad	92%	85%	67%

Hasta el período de octubre pasado, el proceso de suspensión solo se ejecutó con la tarifa comercial, y a partir del mes de noviembre del 2021 se inició el corte a la tarifa residencial en los estratos del 3 al 6. También, se impulsó la suspensión al estrato 2 con 2 meses deuda, a fin de poder impactar la cartera a este segmento y posponer al grupo de usuarios de estrato 1, que sin lugar a duda ha acompañado a la sostenibilidad, en tiempos de pandemia. De ahí la disminución de la efectividad, por cuanto en el proceso de normalización de los usuarios mayor a 60 días, la respuesta al pago no es inmediata

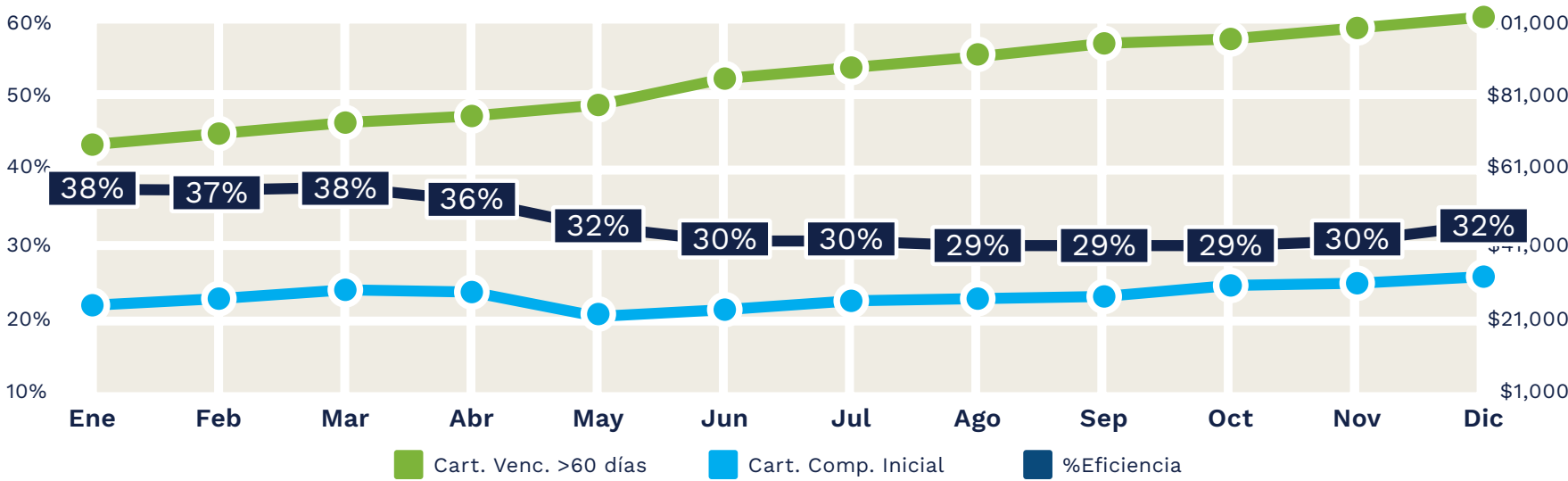
Efectividad de la Suspensión

	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Susp. 1 ^{ra} Vez	938	13,485	18,011
Rec. 1 ^{ra} Vez	784	8,359	9,167
%Efec	84%	62%	51%

Cartera

La cartera vencida cerró en \$118.192 millones con una participación del 73% en los estratos 1, 2 y 3, y en donde se diseñaron estrategias diferenciales en materia de gestión social; la atención de usuarios residenciales de estratos altos y comerciales han permitido comprometer el 32% de la cartera vencida, es decir, \$37.829 millones.

Cartera Vendida vs Comprometida:



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Cart. Venc. >60 días	\$80,922	\$83,206	\$86,896	\$90,012	\$92,555	\$8100,229
Cart. Comp. Inicial	\$30,697	\$30,934	\$32,921	\$32,439	\$29,573	\$30,046
%Eficiencia	38%	37%	38%	36%	32%	30%

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Cart. Venc. >60 días	\$103,740	\$100,227	\$111,191	\$113,120	\$116,189	\$118,192
Cart. Comp. Inicial	\$30,837	\$31,534	\$31,883	\$32,762	\$35,144	\$37,829
%Eficiencia.	30%	29%	29%	29%	30%	32%

Gestión de ingresos, recaudos y recursos financieros

Desempeño económico

Estado de Resultados	Real 2020	Real 2021	Variación % vs 2020
Ingresos	311,208	328,324	5,5%
Costos y gastos	204,493	228,147	11,6%
Margen EBITDA	34.3%	30.5%	-11,0%
Utilidad neta	28,213	28,604	1,4%
Margen neto	9.1%	8.7%	-3,9%
Liquidez	0.8	0.8	-10,2%
Endeudamiento	77.1%	74.5%	-3,4%
Inversiones	34,460	27,169	-21,2%

En el año 2021 la utilidad fue de \$28,604 millones, \$392 millones (1,4%) superior a la registrada en el año 2020. Por un lado, los ingresos presentaron un incremento de \$17,116 millones (5,5%), y los costos y gastos aumentaron en \$23,653 millones (11,6%), fruto de la reactivación de algunos trabajos en las redes, los cuales se habían aplazado en 2020 a raíz de la emergencia sanitaria por covid19. A su vez, el costo de la energía se incrementó debido a la mayor tarifa, dada la autorización del Gobierno Nacional para aumentar el componente de pérdidas de la formula tarifaria e incremento del IPP.

Balance	Real 2020	Real 2021	Variación % vs 2020
Total Activos	484,705	476,610	-1.7%
Total Pasivos	373,868	354,943	-5.1%
Total Patrimonio	110,837	121,667	10%

El activo total finalizó 1% por debajo del año anterior, debido al menor saldo en tesorería registrado en 2021, así mismo, el pasivo total disminuyó un 5% y el patrimonio se incrementa en un 10% (\$10.830 millones), debido a la mayor utilidad del ejercicio y al aumento en las Reservas legales y voluntarias lo que evidencia la importante gestión para asegurar la sostenibilidad económica de la organización.

Valor económico generado y distribuido

		2020	2021	Variación 2020 - 2021
Valor económico generado		316,220	335,119	18,899
Valor económico distribuido	Proveedores de bienes y servicios	140,124	160,968	20,844
	Colaboradores	48,544	51,369	2,825
	Valor retenido	62,652	61,848	(804)
	Proveedores de fondos	29,604	32,619	3,014
	Gobierno – Tasas e impuestos	34,464	26,265	(8,200)
	Comunidad	832	2,052	1,220

G 201-1

4. Creación y preservación de valor

Acuacar tecnológico y digital

Las organizaciones resilientes son capaces de adaptarse, resistir y recuperarse con rapidez, no solo con vistas al éxito posterior, sino también para mostrar el camino hacia una “mejor normalidad”.

La empresa, como punta de lanza en temas tecnológicos ha tenido que reinventarse y atender situaciones de emergencia (esquemas de trabajo, implementaciones de seguridad, cambios en modelos funcionales, nuevas herramientas de comunicación, etc.), desarrollando proyectos que han impactado y soportado la crisis a raíz de la pandemia.

Por ello, se siguen fortaleciendo las herramientas de colaboración para la adaptación a la nueva forma de trabajo, manteniendo la operación de toda la infraestructura y comunicaciones, sin olvidar la ciberseguridad.

La Tecnología es el principal instrumento para apalancar los objetivos estratégicos de Aguas de Cartagena, bajo los siguientes pilares estratégicos:



Movilidad



Ciberseguridad



Continuidad de negocio



Transformación digital



Movilidad

Movilidad Grandes Clientes

Se implementó la operación con dispositivos móviles en el área de Soporte de Medición, facilitando las labores de inspecciones de áreas comunes, normalizaciones a las industrias y grandes clientes, de una manera más rápida y eficiente, mejorando los tiempos de la operación; todo esto enlazado al sistema de información comercial, y dando cumplimiento al debido proceso.

Automatización y optimización del proceso de movilidad operación de Acueducto

El proyecto de mejoras en movilidad Acueducto implementado en Acuacar, amplió el alcance de este sistema utilizado actualmente, para registrar y controlar la operación de daños acueducto. Con ello se optimizó el flujo de trabajo en campo e integró el envío de los soportes fotográficos y videos de la operación con los sistemas internos, comercial y administrativo, facilitando el control de inventarios.

Automatización y optimización del proceso de movilidad operación de Alcantarillado

Este proyecto integró la operación de Alcantarillado actualmente en movilidad con el sistema financiero, permitiendo que reciba las instrucciones en el Gestor de órdenes y las apruebe hasta llegar al proceso financiero, lo cual permite reducir el tiempo de trámite administrativo.

Movilidad operaciones de cartera con gestores de recaudo

Este proyecto facilita a los gestores de cartera de Aguas de Cartagena, conectarse de manera remota con el Gestor de Órdenes de trabajo a través de sus propios sistemas de movilidad, mejorando los tiempos de entrega del recaudo, permitiendo dinamizar la gestión de cobro y facilitando un mayor control administrativo.

Movilidad Alarmas Telemando

Con el objetivo de ser más eficientes en las operaciones del Proceso de Acueducto y Agua No Contabilizada, se implementó la herramienta WIN 911 que se integra con la plataforma SCADA y permite notificar en tiempo real, la alerta a la persona, exactamente, en el momento oportuno para una resolución más rápida de las novedades que se presenten en la red.

4. Creación y preservación de valor

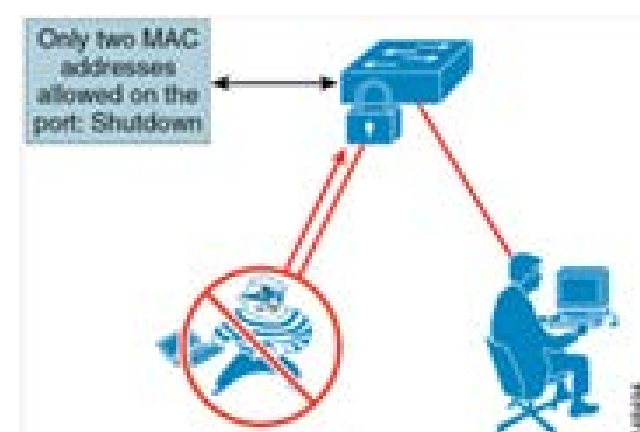
Acuacar tecnológico y digital

Ciberseguridad



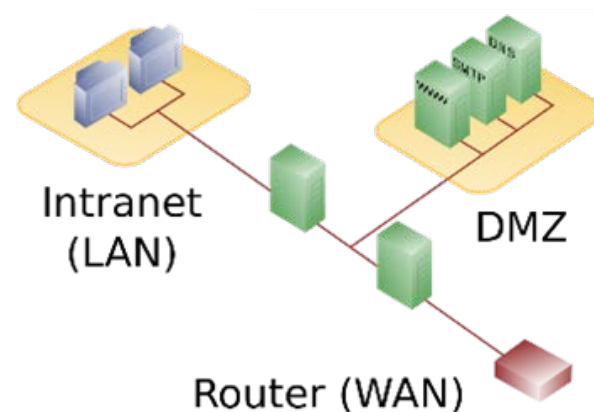
Semana & Mes de la Seguridad

Acuacar en aras de mejorar la seguridad de la información tiene implementado desde hace varios años, a octubre como el mes de la Ciberseguridad. En el año anterior se desarrollaron diversas actividades para todos los usuarios las cuales buscan reforzar los conocimientos del todo el personal de Acuacar, en lo concerniente a envíos de correos informativos, charlas, cursos con algunas pruebas de Phishing para medir lo aprendido.



Seguridad en la conectividad

Con el objetivo de garantizar la confidencialidad e integridad de la Información se ha implementado que cualquier equipo que no pertenece a la red interna de la empresa, no se puede conectar.



DMZ Segmentada para proveedores aliados

Se crearon DMZ (zona desmilitarizada) e independientes en la red LAN para los proveedores externos que están trabajando dentro de las instalaciones de Acuacar, permitiéndoles el acceso, solamente a los recursos necesarios para su operación.



Análisis de vulnerabilidades

Se realizaron dos análisis de vulnerabilidad con el fin de detectar brechas de seguridad y cerrarlas evitando que se produzcan posibles ataques sobre la infraestructura de Acuacar.

Reporte de Sostenibilidad 2021

Continuidad de Negocio

AquaCIS CF

Luego de más de 20 años de operación fue remplazado el sistema de información comercial I Series AS 400, durante la vigencia del año 2021 por un nuevo aplicativo encargado de la gestión integral del ciclo comercial de la compañía. Se trata de AQUACIS CF, un software integrado de solución modular desde donde actualmente se ejecutan los procesos pilares de operación comercial: altas de nuevos usuarios, facturación, recaudo, cartera y gestión de órdenes de trabajo.

AquaCIS cuenta con integraciones hacia aplicativos propios y externos con los cuales conjuntamente se soporta la operación.



Sistema integrado para la gestión del agua



El proyecto de Implantación AquaCIS es el resultado de un esfuerzo conjunto de varias áreas de la compañía, que luego de etapas de análisis, desarrollo y gestión, lograron una puesta en producción exitosa en los inicios del segundo semestre del año pasado.

Hacia AquaCIS fueron migrados más de 400 millones de datos, unos 20 años de historia llevados desde el aplicativo anterior, realizados más de 200 desarrollos entre propios y externos, además de las integraciones con todos los aplicativos que dan continuidad a los procesos.

Acuacar tecnológico y digital

Transformación digital



Requerimiento Auditoría ONAC – Organismo de Inspección Acuacar

Dentro de la mejora continua se realiza el proyecto para el sistema de gestión de medidores, concretamente el Organismo de Inspección, consistente en una serie de actualizaciones, según requerimientos del Organismo de Acreditación (ONAC); algunos temas optimizados fueron la actualización de cálculos y fórmulas, ajustes al sistema de parametrización, actualización de los logos de la ONAC, afinamientos en la emisión de certificados para generación masiva.

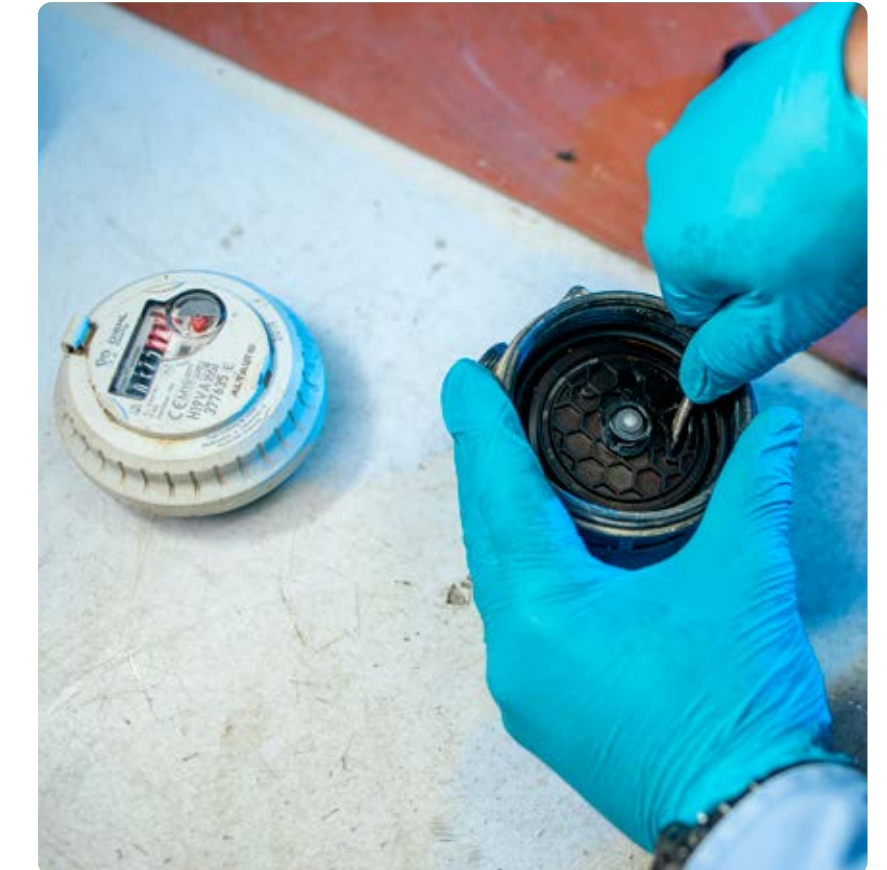
Requerimiento Auditoría ONAC – Organismo de Inspección Acuacar

Dentro de la mejora continua se realiza el proyecto para el sistema de gestión de medidores, concretamente el Organismo de Inspección, consistente en una serie de actualizaciones, según requerimientos del Organismo de Acreditación (ONAC); algunos temas optimizados fueron la actualización de cálculos y fórmulas, ajustes al sistema de parametrización, actualización de los logos de la ONAC, afinamientos en la emisión de certificados para generación masiva.



Optimización PQR y Registro E/S, en los procesos de gestión documental, bajo tecnologías de Machine Learning

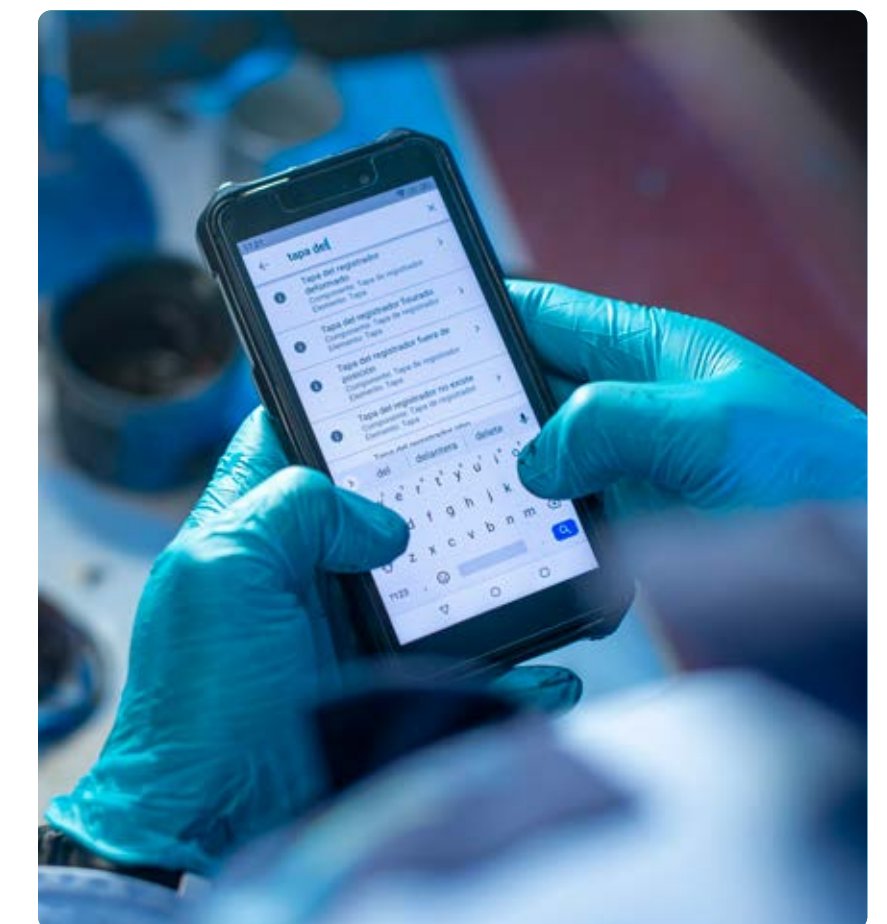
Tecnologías de Machine Learning es un proyecto I+D+I (investigación, innovación y desarrollo) entregado en conjunto con la Universidad del Norte de Barranquilla y Adapting que consiste en la implementación de tres módulos para el análisis y valoración de las PQR recibidas a través del sistema (Web, App o Ventanilla).



Automatización de procesos RPA

El proyecto RPA consistió en un desarrollo para automatizar tareas administrativas del área financiera con los siguientes beneficios:

- 1 Reducir la intervención manual en tarea repetitivas
- 2 Mejorar los procesos con la utilización de los recursos en tareas de mayor valor.
- 3 Disminución de errores humanos en los procesos, mejorando la velocidad y eficiencia de las tareas.



4. Creación y preservación de valor

Acuacar tecnológico y digital

Convergencia Tecnológica



Mejoras en gestión de la PQR

El proyecto PQR consistió en un desarrollo interno que permite la integración del módulo de PQR con el gestor documental de la empresa, facilitando las radicaciones automáticas internas de los usuarios, la carga automática de documentos hacia el gestor documental y el Módulo PQR del sistema de información comercial, permitiendo la facilidad de seguimiento y control de los PQR verbales y la agilidad en los procesos de documentación.



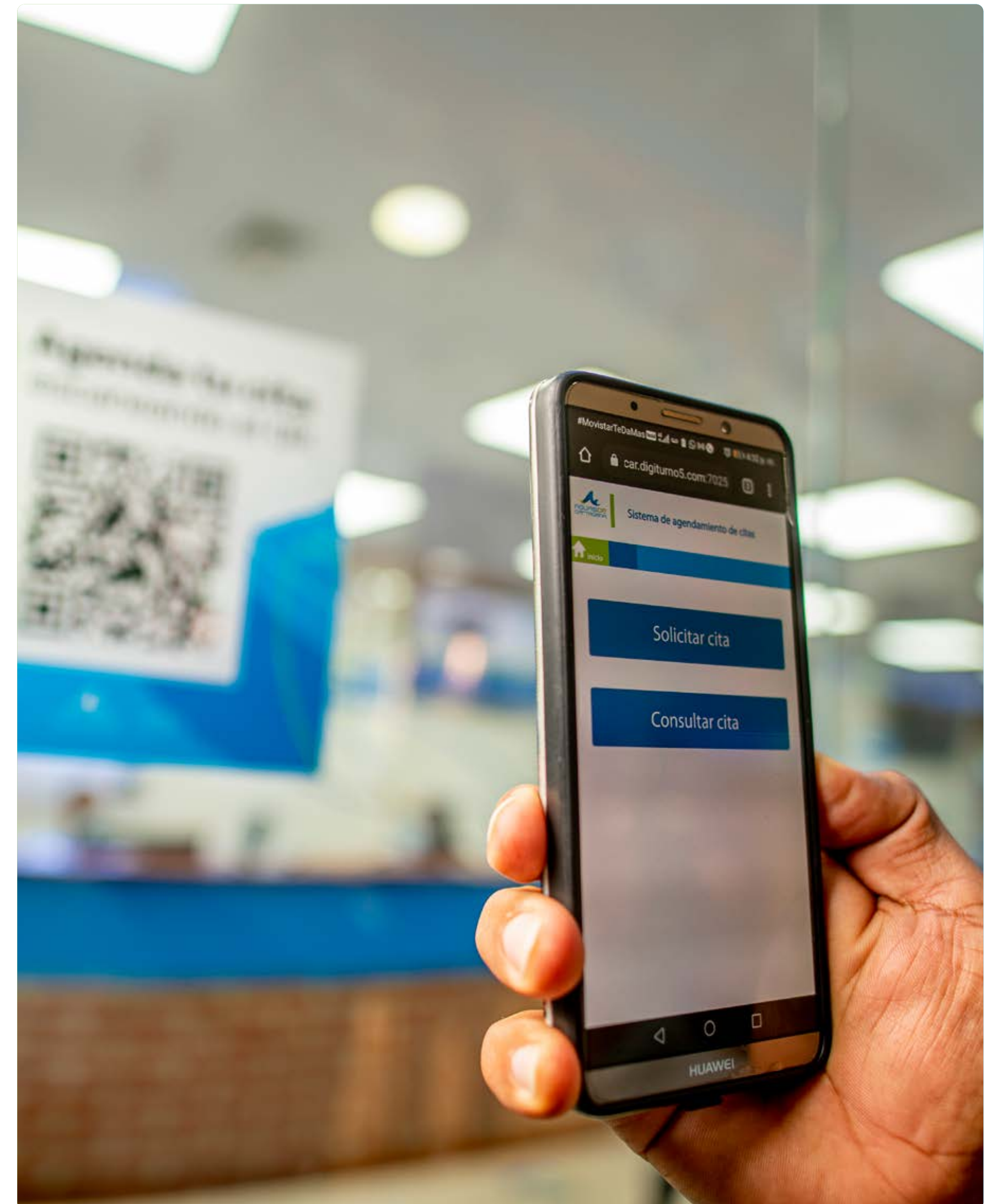
Recaudo Inteligente

El proyecto de Recaudo Inteligente Gateway, que finalizó en el año 2021, permitió enrolar a 16 entidades bancarias con el Sistema Comercial de la compañía, informando en tiempo real, los pagos realizados por cada usuario; igualmente permite mantener una cartera actualizada y una mayor trazabilidad de cada una de las transacciones.



Gestor multicanal inteligente

Una vez declarada la crisis sanitaria, las oficinas de Atención al Usuario fueron cerradas. El objetivo de la compañía al momento regresar fue mejorar la experiencia del usuario final; por tanto, para la apertura del Centro de Experiencia La Plazuela en septiembre de 2021, se implementó un Software de Atención Inteligente DIGITURNO que buscó optimizar el ciclo del servicio, reducir los tiempos de espera, haciendo uso de canales virtuales y autogestión.



Principales indicadores

	2019	2020	2021
Consolidada disponibilidad de infraestructura	98%	99%	99%
Disponibilidad de aplicaciones	99%	100%	99%
Consolidado avance de proyectos	85.93%	86.07%	87%

Los niveles de La disponibilidad de aplicaciones e infraestructura responden a las necesidades de la organización, que se suman al avance de los proyectos de mejora tecnológica y transformación digital de Acuacar.

4. Creación y preservación de valor

Gestión Integral

Gestión estratégica

Al cumplir su vigencia 2019-2021, el **Plan Estratégico**, se realizó exhaustiva evaluación del cumplimiento proyectos, objetivos y metas propuestas. Los resultados de este balance fueron muy satisfactorios con más del 95% de cumplimiento de lo planificado en este período.

Actualización del **Plan Estratégico para el horizonte 2022-2024**. Fue producto del análisis del entorno y el impacto de las nuevas tendencias se acordaron con la alta dirección, así como los lineamientos estratégicos para la definición de objetivos y proyectos a 2024.

Los resultados obtenidos y el **cumplimiento del 100% del programa de auditorías** mostraron que los sistemas de gestión siguen mejorando continuamente y generando valor a cada uno de los grupos de interés. Entre los resultados más importantes se mencionan, la **renovación, por parte de Icontec, de las certificaciones de Calidad y Gestión Ambiental**, con las normas ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015, respectivamente.



Gestión de procesos

Se implementó la nueva configuración o mapa de proceso, cuyo símbolo se innovó, y ahora tiene ojo y significa una mirada más profunda de la compañía a su mundo interno y externo. El centro de este nuevo mapa de procesos es el corazón de los cartageneros, las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, los valores corporativos y es orbitado por los procesos misionales, de apoyo y estratégico.

Se implementó el programa Acucar eficiente para fortalecer la disciplina operativa del SGI y empoderar a cada uno de los líderes de procesos en su documentación, indicadores y riesgos. Se desplegó en 11 procesos y abarcó el análisis de casi 200 operaciones, donde se pudieron identificar y desarrollar 241 oportunidades de mejora.

Una de las importantes innovaciones de la compañía en materia de modelos de gestión es el programa InfluenSer. Este es una combinación de modelos de gamificación e storytelling con el propósito de dinamizar, interiorizar el sistema de gestión integral e impulsar la innovación al interior de los procesos, empoderando tanto líderes como equipos de trabajo. En la temporada 2021, la narrativa era ganar los cinco desafíos de una carrera global denominada Iron Water y obtener el Premio Global del Agua.

Este programa dejó resultados muy satisfactorios para el SGI como:

- 1 La base documental del Sistema de Gestión de Calidad que se encuentra actualizada en un 95%, para un total de 1.732 documentos.
- 2 Actualización del 100% de los indicadores gestión de los procesos.
- 3 Sólo 1 no conformidad en la auditoría ICONTEC al SGI.
- 4 El 91% de disponibilidad de matrices de riesgos en los procesos, y 14 conceptos de innovación.

Se fortaleció el Sistema de Gestión de Calidad con la implementación de un nuevo procedimiento para la aplicación de cambios al interior del SGI.

En materia de Seguridad y Salud en el Trabajo se implementó el programa aliados estratégicos dirigido al control operacional en campo por parte de nuestros contratistas; así mismo se realizó el acompañamiento para el cierre de brechas encontradas.

En pro de la salud y bienestar de la familia Acucar, se impulsó fuertemente la vacunación, logrando que el 98% de los colaboradores cuente con este esquema completo.

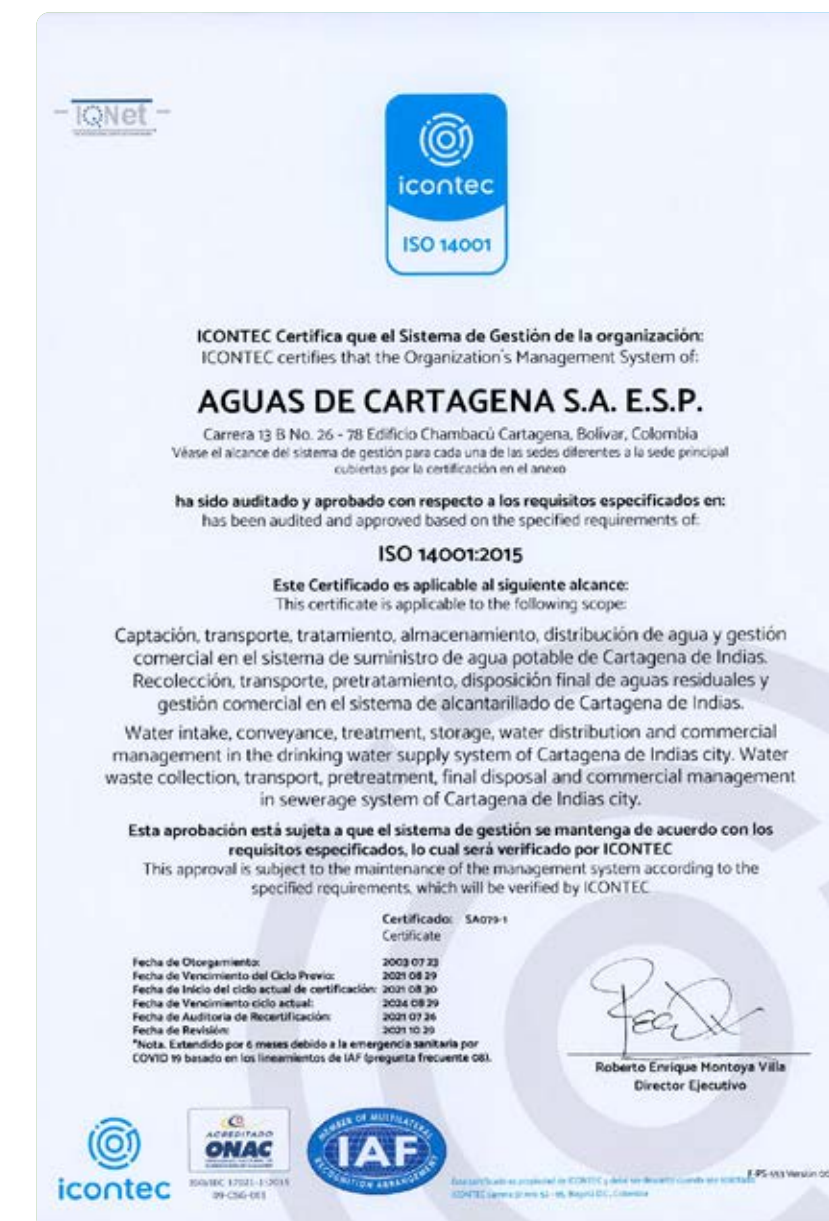
Reporte de Sostenibilidad 2021

Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos tuvo resultados satisfactorios al alcanzar una cobertura del 91% de los procesos, de los cuales 34 de 37 tiene sus riesgos y controles creados y evaluados en el módulo de riesgos y continuidad del negocio.

Se fortaleció la metodología con nueva documentación para optimizar la identificación, evaluación y abordaje de riesgos y oportunidades con nuevos procedimientos y registros electrónicos en Kawak, acorde con lo establecido en las normas ISO 45001:2018, 9001:2015, 14001:2015 y 37001:2016.

También se actualizó la alineación entre los enfoques de sostenibilidad, estratégico y de riesgos con lo que se asegura una mejor operación, seguimiento y formulación de acciones eficaces con impacto estratégico en la compañía.



4. Creación y preservación de valor



Gestión Integral

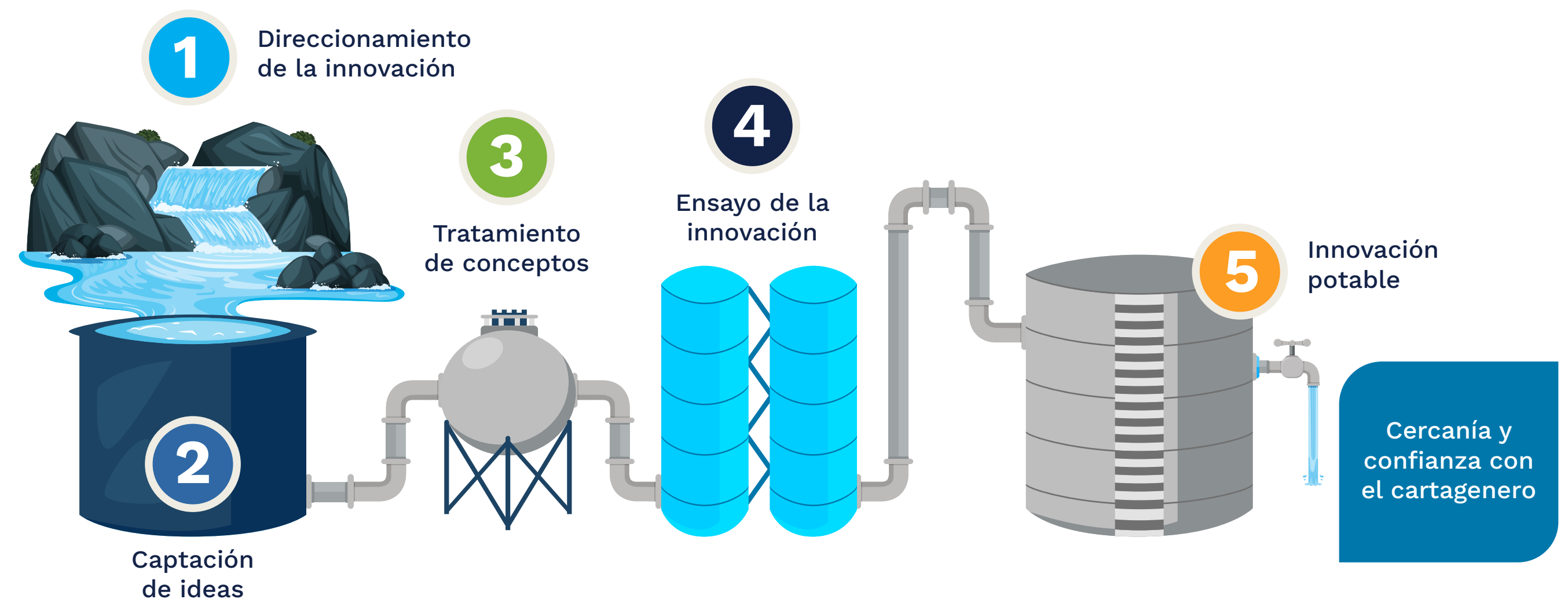
Gestión de la Innovación

2021 fue el año del despertar de la innovación en Acucar y su impulso inicial fue su participación en el Pacto por la Innovación promovido por MinCiencias y la Cámara de Comercio de Cartagena. En este escenario participaron 21 empresas de las más importantes de la ciudad y su objetivo era impulsar los sistemas de innovación en las empresas. c. Acucar participó y además recibió reconocimientos como la empresa más participativa y comprometida y el mejor pitch de venta de su proyecto Acupunto refrescante. Asimismo, los cinco miembros de la compañía que participaron

recibieron certificados de profesionales en innovación nivel II del Instituto Global de Gestión de la Innovación (GIMI). Los logros alcanzados no sólo impulsaron la gestión de la innovación, sino que representaron ahorros en formación del personal por cerca de 40 millones de pesos.

También se diseñó e implementó el modelo y el flujo de la innovación al interior de la compañía, el cual asegura el desarrollo permanente de iniciativas de innovación que generen valor a los diversos grupos de interés de la compañía.

El flujo de la innovación dio sus primeros frutos con el proyecto piloto Acupunto Refrescante, instalado en el Complejo de raquetas con el apoyo del IDER. Este piloto busca la cercanía con el corazón de los usuarios, brindándoles acceso fácil a la hidratación fuera de casa, a través de un dispositivo dispensador de agua climatizada.



Gráfica 18 – Gestión de la innovación Acucar

4. Creación y preservación de valor

Gestión Integral

Gestión de contingencia y continuidad de negocio

Esta gestión se orientó principalmente, al cierre de las principales brechas identificadas en la autoevaluación de nivel de madurez realizado en 2020, algunas de las cuales se centraron en: Finalización del diseño y despliegue del componente Gestión del Riesgo de Desastres, acorde a requerimientos del Decreto 2157 de 2017 Ley 9 de 1979, lo cual se llevó a cabo conforme al siguiente detalle:



Siete (7) guías para la gestión del riesgo de desastres localizado en cada sede o estación.

De igual manera, se llevó a cabo la articulación del Sistema de Gestión de Contingencia y Continuidad de <Negocio (SGCN) con el Sistema de Gestión del Riesgo de Fraude – SGAF– mediante Levantamiento de los escenarios de crisis aplicando metodología propia del SGCN. Con base en la complementación y articulación mencionada, el SGCN evolucionó conforme se describe en el siguiente esquema:

Componentes

Gestión

Riesgos

Escenarios e Impactos

Medidas



Por último, se identificaron asuntos preliminares de ayuda mutua con Ecopetrol, Acueducto de Bogotá y Triple A, ante un eventual escenario de crisis asociado a la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado. Para 2022 está previsto concretar acuerdos mediante sesiones de carácter técnico con personal específico de las organizaciones participantes a fin de generar la operativización de los asuntos seleccionados preliminarmente.

4. Creación y preservación de valor

Gestión de cumplimiento Legal y Regulatorio

La empresa cerró el 2021 con 135 procesos activos, segmentados por jurisdicción y causas, unificando así la estrategia y lineamientos de defensa con la finalidad de lograr una representación judicial efectiva y garantizar sus intereses.

Las acciones judiciales en las cuales Acucar estuvo involucrada en el período de reporte como parte demandante o demandada consistieron en:

Jurisdicción	Procesos atendidos		A diciembre 31 de 2021	
	2020	2021	Abiertos	Cerrados
Contencioso Administrativo	57	58	3	2
Civil	14	16	3	1
Laboral	25	29	6	2
Penal	24	25	1	0
Constitucional (tutelas)	62	7*	81	77
Total	182	135	94	82

*Del total de 84 tutelas atendidas en el año, el período de reporte cerró con 7 activas.

Se destaca de la gestión de defensa jurídica adelantada, la sentencia proferida a favor de la empresa dentro de una acción popular en la que se pretendía la declaratoria de incumplimiento por cobros indebidos del servicio de alcantarillado, al no aplicar un presunto coeficiente de retorno del 80 por ciento. Este pronunciamiento judicial fue determinante al considerar que se carecían de fundamentos normativos y probatorios para endilgar incumplimiento alguno, y que, además, la metodología tarifaria aplicada por la empresa es acorde al orden legal.

G 419-1

De la misma manera, se logró reafirmar a través de varios pronunciamientos judiciales que no es responsabilidad de la empresa la construcción de obras de expansión de infraestructura en la ciudad; así como también que el alcantarillado pluvial está por fuera de su competencia y atención.

Otro logro importante se obtuvo en el marco de la tutela promovida por una comunidad ubicada en la zona insular de Cartagena que pretendía vincular a la empresa ante la problemática por la carencia de servicios básicos de acueducto y alcantarillado de dicho asentamiento. A través de la jurisdicción constitucional se declaró que la

compañía no es responsable de garantizar el acceso al agua potable y al saneamiento básico de dicha población, como tampoco de la prestación del servicio de acueducto y saneamiento en la zona, por cuanto no opera redes ni infraestructura del Distrito de Cartagena en el sitio.

Dentro de los principales litigios que continúan, se destacan el cumplimiento sistemático que se viene dando al fallo de tutela T-012/2019 a través del cual, en sede de revisión, se tutelaron los derechos al agua potable y al saneamiento básico de la comunidad de Bocachica, al no contar con estos. La orden a corto plazo que vincula al Distrito de Cartagena y a la empresa se viene ejecutando a través del Memorando de Entendimiento celebrado para la implementación del Plan Técnico Operativo con el que se garantiza el agua potable y saneamiento a Bocachica, financiado con recursos del ente territorial.

En relación con la orden vía judicial consistente en adelantar Consulta Previa con las comunidades de Rocha, Puerto Badel, Leticia, Recreo y Matunilla, para la Formulación Plan de Manejo Ambiental sobre la operación en el ecosistema conformado por las ciénagas Juan Gómez-Dolores, a cierre de este informe, se viene agotando de manera individual con las distintas comunidades las etapas propias de este tipo de consultas, lo cual se ha visto impactado por los efectos de la emergencia sanitaria y controversias sobre la representatividad de algunas de estas comunidades.

Por otro lado, como consecuencia de las gestiones judiciales adelantadas en cumplimiento de los acuerdos celebrados con el Distrito de Cartagena para restituir la integridad del Emisario Submarino y ponerlo en operación luego del siniestro del Emisario Submarino, se logró que en agosto de 2018 Halcrow Group Limited cancelara más de

\$23 mil millones, como parte de la condena del Laudo arbitral en el que se le declaró responsable del siniestro. Luego de que no se lograra acuerdo con el Distrito para la transferencia de estos recursos, se ha promovido demanda arbitral de Rendición Espontánea de Cuentas ante la Cámara de Comercio de Cartagena para que a través de terceros se decida en rigor jurídico sobre los derechos reclamados por la empresa.

La gestión de defensa permitió que se profirieran 75 sentencias favorables a la compañía, lo que representó el 91.5 por ciento de éxito. Así mismo, a través de la efectiva gestión del riesgo de incumplimiento legal, se impidió su materialización durante el período de reporte.



4. Creación y preservación de valor

Compras y logística eficientes

Durante 2021 la gestión de abastecimiento de bienes se vio altamente afectada por la crisis mundial en logística del transporte principalmente marítimo; no obstante, la gestión efectuada por el equipo de la gerencia administrativa permitió responder a los altos requerimientos para mantener bajo control el riesgo de continuidad del servicio por concepto de provisión de insumos.

De igual manera, se logró responder a requerimientos para la ejecución de obras ajustadas acorde a la crisis sanitaria, facilitando de esta manera la continuidad del Plan Maestro de Acueducto.

	2020	2021
Solicitudes de compras efectuadas por las áreas de la empresa	2,568	1,567
Número de contratos realizados	185	111

Las compras de activos, materiales e insumos presentaron un decremento del -22.48% con relación al año 2020 esto debido al impacto de la pandemia en la no ejecución de algunos proyectos, lo cual también se vio reflejado en la cantidad de solicitudes realizadas por las diferentes áreas de la empresa, la cual fue del -38.97%. Cabe resaltar el incremento del 9.77% de las compras realizadas mediante la modalidad de consignación que garantizan mejores precios y disponibilidad de materiales para garantizar la operatividad de la empresa.

Se destaca el mejoramiento de la gestión de Compras con la implementación del aplicativo SUPLOS (Outsourcing para la gestión de inscripción y verificación de proveedores), logrando mayo confiabilidad en cuanto a la calidad y fiabilidad de nuestros proveedores por medio de la consulta en listas restrictivas, garantizando además el cumplimiento de los requisitos para su inscripción como proveedores de Acuacar. Así mismo, la gestión de compras se pudo

concentrar más para tratar de lograr mejores negociaciones al momento de realizar los procesos, obteniendo mejores tiempos de respuesta a las solicitudes de las diferentes áreas de la empresa.

De igual manera es de resaltar el cumplimiento a las disposiciones de la Nueva Directriz Administrativa de Compras y Contrataciones vigente a partir de abril de 2021, con lo cual ha sido necesario actualizar los procedimientos internos, instructivos, formatos, manuales, etc., para que estuvieran en línea con esta nueva Directriz; logrando implementar en tiempo récord, debido a que los procesos fueron auditados bajo las normas ISO 9001:2015.

G 102-9



Logística y de mantenimiento

Los costos de transportes se incrementaron en un 10% respecto del año anterior, específicamente para el desplazamiento del personal, el cual aumentó un 59%, afectado principalmente, por el servicio suministrado a los empleados con el fin de mitigar los posibles contagios por COVID19 que se pudieran presentar en el uso del sistema masivo. Esta medida se mantuvo durante el primer semestre de 2021.

Se destaca la puesta en marcha del plan de renovación de la flota vehicular, proyecto orientado a:

- 1 Reducir el 10% del canon de renting durante el tiempo del contrato.
- 2 Mantener una flota actualizada con mejores prestaciones en temas de seguridad activa y pasiva, asegurando así cumplimiento del plan de seguridad vial en lo que respecta a vehículos seguros.
- 3 Reducir emisiones de gases de efecto invernadero – GEI, al ampliar la flota con consumo de GNV, con equipos de quinta generación instalados y con la garantía del concesionario de la marca de los vehículos.
- 4 Reducir los costos por mantenimientos correctivos de la flota.
- 5 Menor consumo de combustible, al cambiar vehículos tipo pick up por otros más livianos y con conversión a GNV.

Los propósitos descritos se unen a las demás estrategias definidas por la empresa para adaptarse al cambio climático y consecuentemente fortalecer la capacidad de todos los procesos, frente a las exigencias de continuidad de los servicios y sostenibilidad organizacional.



5. Anexos

Reporte de
Sostenibilidad 2021



*Somos
parte de ti*

4.1 Índice Normas GRI

G 102-55

Contenido reporte de sostenibilidad	Asunto GRI	Estándar GRI	Página
Acerca del informe	Conformidad del informe	G 102-54	64
	Periodo objeto del informe	G 102-50	64
	Verificación externa	G 102-56	64
	Índice normas GRI	G 102-55	63
	Contacto preguntas informe	G 102-53	64
Mensaje del gerente	Declaración de compromiso y resultados	G 102-14	3
Acerca de Acuacar	Servicios	G 102-2	4
	Ubicación	G 102-3	4
	Empleados	G 102-8	4
	Propiedad y forma jurídica	G 102-5	4
	Valores y principios	G 102-16	8
	Impactos, riesgos y oportunidades	G 102-15	13
	Asuntos materiales	G 102-47	7
	Iniciativas externas	G 102-12	12, 26, 29 y 46
1. Agua sostenible	Extracción de agua	G 303-1	14
	Consumo de agua	G 303-5	16
	Descarga de agua	G 303-4	18
	Hábitats protegidos o restaurados	G 304-3	14
	Reducción del consumo energético	G 302-4	24
2. Infraestructura para el desarrollo	Inversiones en infraestructuras	G 203-1	27 y 28

Contenido reporte de sostenibilidad	Asunto GRI	Estándar GRI	Página
3. Acuacar Memorable	Grupos de interés	G 10-40	6
	Programas de desarrollo de la comunidad local	G 413-1	44
	Nuevas contrataciones de empleados	G 401-1	40
	Beneficios para los empleados	G 401-2	42
	Accidentalidad	G 403-2	40 y 41
	Capacitaciones en SST	G 403-5	41
	Promoción de la salud en el trabajo	G 403-6	40
	Media de horas de formación al año por empleado	G 404-1	42
	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	G 404-2	41
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño	G 404-3	42
	Aliados	G 102-13	45
	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	G 102-16	45
	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	G 418-1	39
4. Creación y preservación de valor	Valor económico directo generado y distribuido	G 201-1	52
	Cadena de suministro	G 102-9	61
	Cumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	G 419-1	60

4.2 Parámetros del Informe

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P presenta la cuarta versión del informe de Sostenibilidad, acorde al estándar GRI en su opción “esencial” (G102-54), en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Mediante el presente informe se rinde cuentas a los grupos de interés de la empresa correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 (G102-50). Tiene alcance a total operaciones y procesos de la empresa, en las dimensiones económica, social y ambiental.

Los estados financieros cuentan con verificación de revisoría fiscal llevada a cabo por la firma Deloitte & Touche Ltda., validando la confiabilidad de las fuentes que respaldan los datos y la información financiera. (G102-56).

Para ampliar o detallar información acerca de los contenidos del informe, consultas, sugerencias o comentarios, establecer contacto con Jorge Mario Romero Luna, cargo jefe de Gestión Social, dirección: Transversal 33 # 24A – 32, barrio El Prado de la ciudad de Cartagena, teléfono: (5) 6932766, extensión: 305; correo electrónico: jromero@acuacar.com. (G102-53).

4.3 Propiedad Intelectual, Derechos de Autor y Protección de Datos Personales

Conforme a lo previsto en el numeral 4 del artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por la Ley 603 de 2000, la administración informa que Aguas de Cartagena S.A. E.S.P, cumple con las disposiciones legales relacionadas con propiedad intelectual y derechos de autor, para los distintos servicios, productos y operaciones.

De igual manera Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. garantiza que el software instalado, en uso o en poder de la Empresa, cuenta con las correspondientes licencias y que se han implementado controles para que los procesos de compra, desarrollo, instalación, adecuación y mantenimiento de software aseguren el cumplimiento de los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. declara el cumplimiento de la normativa legal vigente en el país, sobre la protección de datos personales y del registro de las bases de datos en la Superintendencia de Industria y Comercio, divulgada conforme a las exigencias legales en su política de protección y seguridad de datos personales, donde estableció los parámetros y reglas aplicables a la gestión del tratamiento de datos de carácter personal de los usuarios, al tiempo que habilitó los canales para la atención del ejercicio del derecho de habeas data por parte de sus usuarios e implementó los procedimientos internos para su solución y control. Durante el 2019 no se presentaron quejas relativas a violaciones de la privacidad y la fuga de datos personales de clientes (G 418-1).



*Somos
parte de ti*