

#LaNuevaBogotá está en marcha

acueducto  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# Plan General Estratégico EAAB-ESP PGE 2016-2020 Actualización



**CONTEXTO**  
**PGE aprobado por**  
**Comité Corporativo - 16 de enero de 2017**  
**Junta Directiva**  
**Acta No. 2539 de 26 de enero de 2017**

# ANTECEDENTES



- Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020
- POIR Nuevo Marco Tarifario - CRA
- Proyectos EAB –ESP Plan de Acción.
  - Lineamientos Gerenciales.
  - Metodología Alineación Total.
  - Mejores Prácticas Empresariales
  - Contexto estratégico

## Insumos

- Acta No. 2563 de 30 de julio de 2018
- Acta No. 2562 de 28 de junio de 2018
- Acta No. 2561 de 25 de mayo de 2018
- Comité de Auditoría No. 12 de 29 de junio de 2018

## Entrevistas grupos de interés.

Del 15 de oct al 15 de nov de 2016

**Taller Misión y Visión (Fase 1)**  
Del 21 al 22 de nov de 2016.

**Taller Objetivos estratégicos (Fase 2)**  
Dic 5 de 2016

**Presentación Comité Corporativo**  
Enero 16 de 2017

**Presentación Prejunta**  
Enero 24 de 2017

**Presentación Junta Directiva -  
Aprobación**  
Enero 26 de 2017

**Publicación**  
Febrero 10 de 2017

**Reuniones de plan de acción**  
Marzo- Abril de 2017

**1er despliegue PGE – EAB ESP  
(Fase 3)**  
Marzo 23 de 2017

**Salida en productivo aplicativo WEB APA  
(Fase 4)**  
Mayo 12 de 2017

**Socialización PGE 2016-2020 por parte del  
Gerente General**  
Junio 27 de 2017

**Actualización PGE**

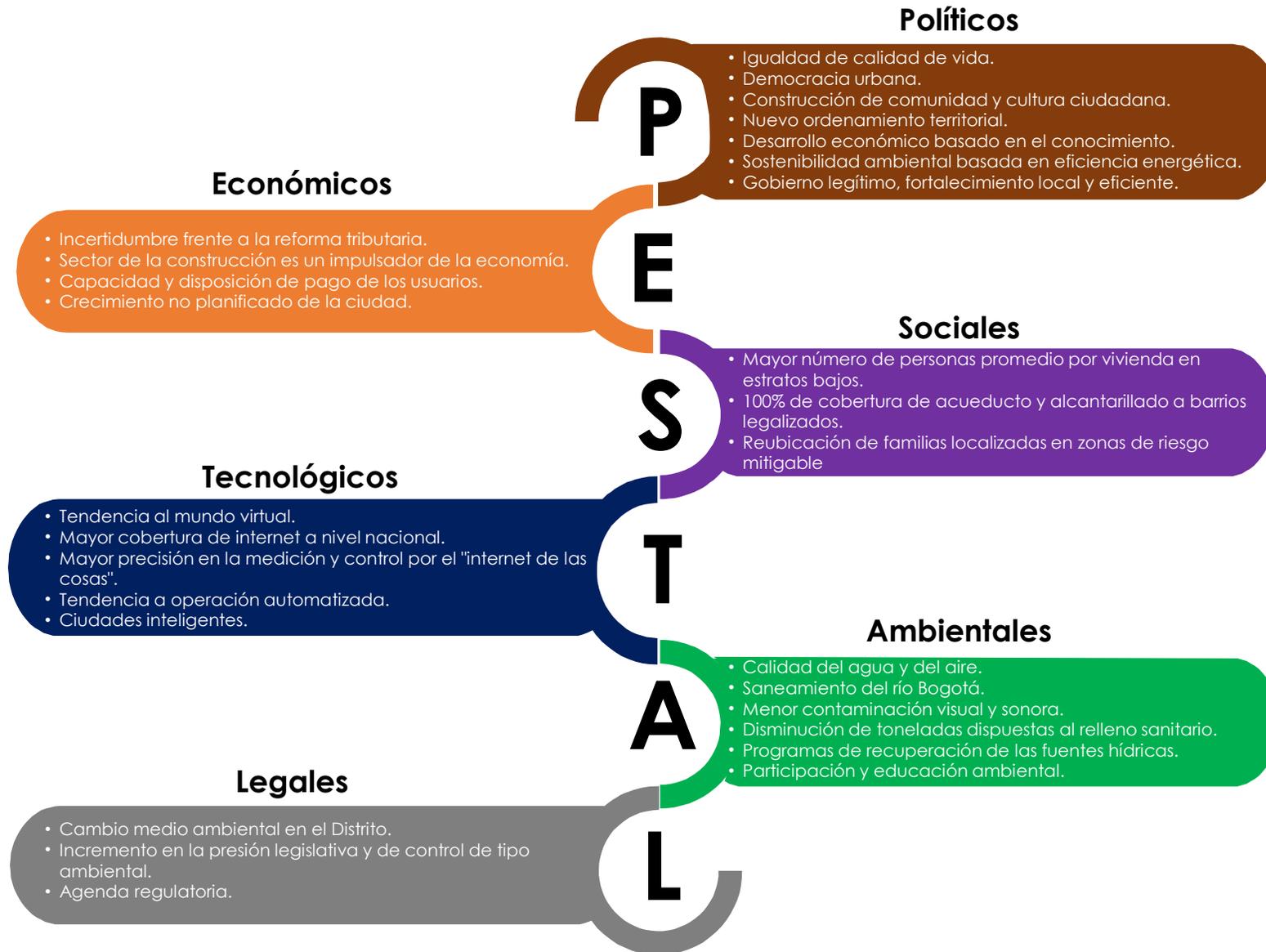
# METODOLOGÍA: ALINEACIÓN TOTAL



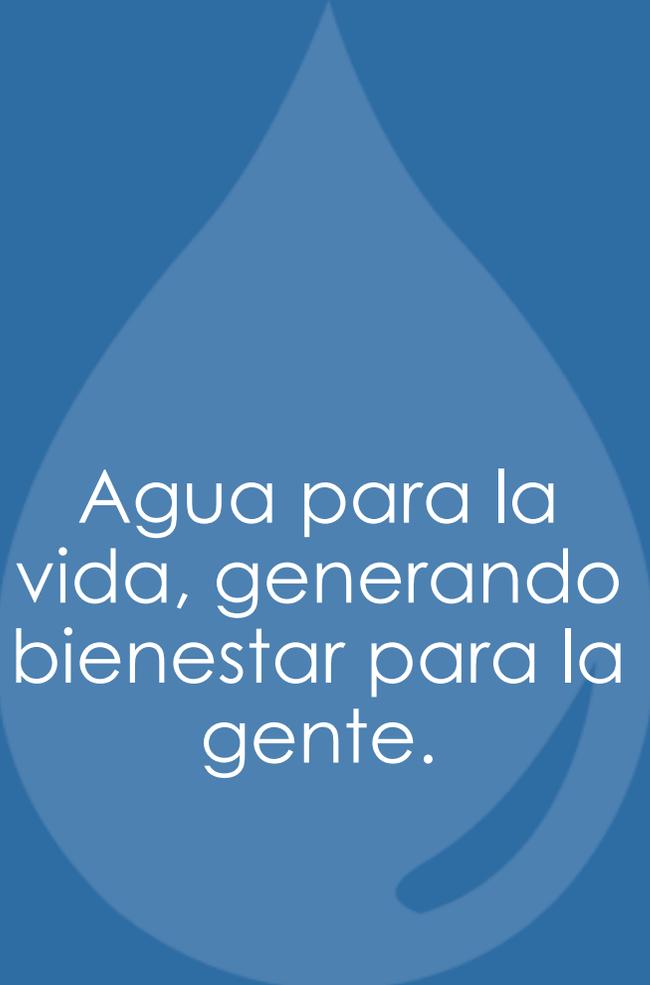
# CONTEXTO ESTRATÉGICO - DOFA

		NEGATIVOS	POSITIVOS
Origen interno	Debilidades	1 Gobernabilidad de la EAB 2 Comunicación externa e interna 3 Conformación de alianzas estratégicas 4 Apoyo gerencial 5 Poder de negociación de las organizaciones sindicales 6 Gestión de proveedores 7 Tratamiento de aguas residuales 8 Manejo y disposición final de residuos sólidos 9 Clima y cultura organizacional 10 Sostenibilidad financiera 11 Costo Laboral 12 Gestión del conocimiento 13 Desarrollo de competencias 14 Estructura organizacional 15 Selección y promoción de personal 16 Asignación de recursos orientado a cumplimiento de metas 17 Convención colectiva 18 Procesos de contratación y gestión de proyectos 19 Relación con las empresas filiales 20 Modelo de gestión 21 Gestión de inventarios y activos 22 Ciclo de facturación 23 Resistencia al cambio 24 Ausentismo laboral 25 Catastro de usuarios y redes 26 Gestión documental 27 Gestión por procesos	Fortalezas 1 Gestión integral del recurso hídrico 2 Cultura del agua 3 Infraestructura para prestar el servicio 4 Gestión integral de riesgo 5 Sentido de pertenencia 6 Seguridad y salud en el trabajo 7 Gestión de supervisión e interventoría 8 Modelo de servicios compartidos 9 Perfil competitivo 10 Sistemas de información e infraestructura de TIC's
	Amenazas	1 Impacto de actividades mineras y agropecuarias en las cuencas 2 Asentamiento humanos 3 Cambio climático 4 Calidad del agua en las fuentes 5 Decisiones fiscales, penales y judiciales de entes externos 6 Participación ciudadana 7 Relaciones entre Gobierno Nacional y Distrital 8 Entorno político 9 Reputación corporativa 10 Pérdidas de agua 11 Dependencia hídrica de otra cuencas 12 Orden público 13 Multas, sanciones y contingencias judiciales 14 Pérdida de información	Oportunidades 1 Modelo de Estructura Regional 2 Oferta hídrica Subterránea 3 Ordenamiento Territorial 4 Normatividad 5 Necesidades y expectativas de los clientes 6 Modelo de la prestación del servicio de aseo 7 Comportamiento del consumo 8 Capacidad de pago de los usuarios 9 Entorno económico 10 Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva 11 Nuevos negocios

# CONTEXTO ESTRATÉGICO - PESTAL

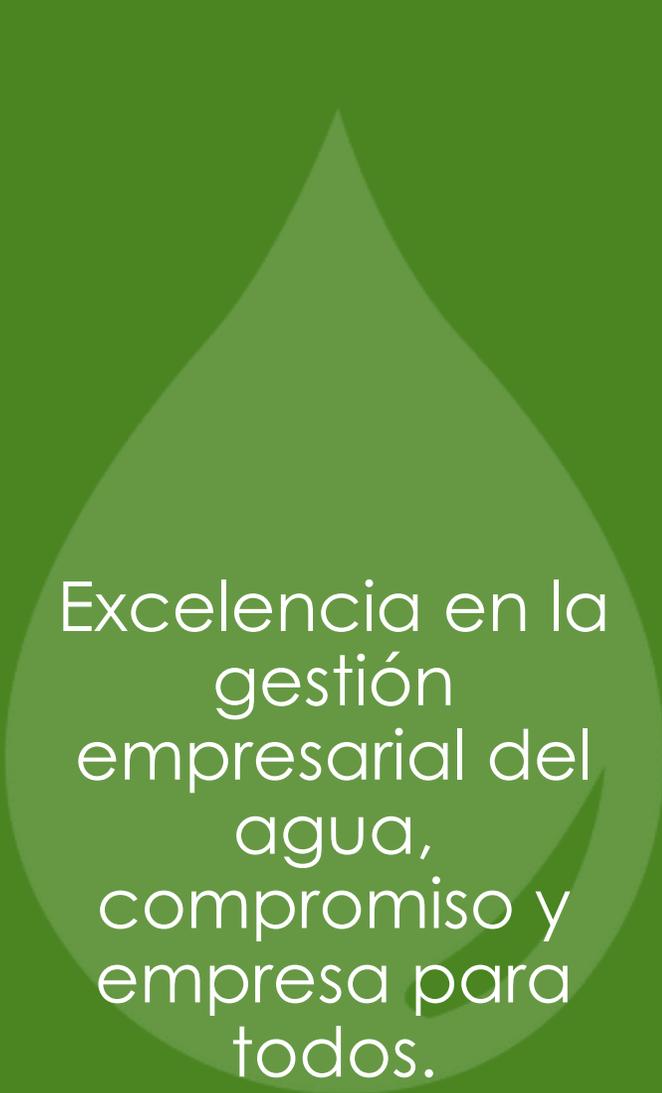


# FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL



Agua para la vida, generando bienestar para la gente.

**Misión**



Excelencia en la gestión empresarial del agua, compromiso y empresa para todos.

**Visión**

# FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL



- **ORGULLO:** Promovemos sentido de pertenencia por la empresa, para ser percibida como empresa insignia de la ciudad.
- **VOCACIÓN DE SERVICIO:** Nos debemos a los usuarios y a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- **SOLIDEZ:** Somos una empresa sólida, sostenible y confiable que garantiza vocación de permanencia en el tiempo.
- **CONOCIMIENTO TÉCNICO:** Contamos con la experiencia e idoneidad técnica para cumplir nuestra misión, a través del trabajo en equipo y gestión del conocimiento.
- **EFICIENCIA:** Estamos comprometidos a adoptar las mejores prácticas orientadas al cumplimiento de los resultados.
- **TRANSPARENCIA:**
  - Hacemos uso adecuado y óptimo de los recursos.
  - Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la empresa.
  - Construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas.
- **RESPECTO:**
  - Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes.
  - Cumplimos integral y cabalmente con la normatividad.
  - Cuidamos y preservamos el medio ambiente.

# ALINEACIÓN CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Código de Integridad	Ideario Ético Distrital	PGE 2016-2020	
Valores	Valores	Valores	Principios
Honestidad	Probidad		Transparencia
Respeto	Respeto		Respeto
Compromiso	Servicio	Vocación de servicio	
Justicia	Solidaridad	Solidez	
	Equidad	Orgullo	
Diligencia	Responsabilidad	Eficiencia	
	Trabajo en equipo	Conocimiento técnico	

Aprobación Código de Integridad: Acta No. 2562 de 28 de junio de 2018 – Acuerdo No. 16 de 30 de julio de 2018

# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESTRATEGIAS



# CONTRIBUCIÓN AL PLAN DE DESARROLLO DISTRITAL



Eje ó pilar	Programa	Proyecto estratégico	Macroproyecto estratégico
<b>Pilar Democracia Urbana</b>	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	<b>13</b>
<b>Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética</b>	Ambiente sano para la equidad y disfrute del ciudadano	Ambiente Sano	<b>1</b>
	Recuperación y manejo de la estructura ecológica principal	Consolidación de la Estructura Ecológica Principal	<b>1</b>
<b>Eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia</b>	Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía	Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente	<b>1</b>

**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**





# **MODIFICACIONES AL PLAN GENERAL ESTRATÉGICO**

## **Actualización PGE 2016-2020 aprobado por Junta Directiva**

### **Acta No. 2563 de 30 de julio de 2018**

**Acta No. 2562 de 28 de junio de 2018**

**Acta No. 2561 de 25 de mayo de 2018**

**Comité de Auditoría No. 12 de 29 de junio de 2018**

# MODIFICACIONES REALIZADAS



	Objetivos	Estrategias	Indicadores V00	Indicadores V01
Excelencia empresarial	1	3	9	5
Eficiencia operacional	2	2	15	15
Aporte a calidad de vida	3	2	3	4
Liderazgo	4	1	1	1
Reputación y credibilidad	5	2	3	3
	Total	10	31	28

v00: versión inicial del Plan General Estratégico - v01 versión actualizada del Plan General Estratégico

# OBJETIVO 1. EXCELENCIA EMPRESARIAL

 Sin modificación

 Modificado

 Eliminado

Estrategias	Indicadores estratégicos	
Sostenibilidad financiera	EBITDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa Feb 22/18: Ajuste meta de acuerdo a planificación.</li> <li>Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Ajuste meta, de acuerdo a la presentación enviada por la Gerencia Financiera (Jul 16/18).</li> </ul>
	Capital de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa Feb 22/18: Eliminación indicador estratégico.</li> <li>Junta Directiva May 25/18: Aprobación eliminación indicador estratégico.</li> </ul>
	Ahorros por el modelo de proveeduría estratégica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Eliminación indicador estratégico</li> </ul>
Sostenibilidad operativa	Ejecución del plan de inversiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa Feb 28/18: Ajuste fórmula (Compromisos vigencia / presupuesto).</li> <li>Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Aprobación cambio fórmula.</li> </ul>
Sostenibilidad regulatoria	Factor de eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Continuar con indicador estratégico.</li> </ul>
	Devolución tarifaria	
	Fallos a favor de sanciones impuestas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa Feb 23/18: Eliminación indicador estratégico, dado que hace parte del EBITDA.</li> <li>Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Eliminación indicador estratégico.</li> </ul>
	Implementación del modelo preventivo	
	Factor regional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa Feb 8/18 – Memorando interno 2410001-2018-0576: Eliminación indicador estratégico, dado que hace parte del EBITDA.</li> <li>Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Continuar con indicador estratégico.</li> <li>Memorando interno 12100-2018-1014.</li> </ul>

# OBJETIVO 1. EXCELENCIA EMPRESARIAL



Estrategias			Indicadores estratégicos						
			Indicador	Unidad	Meta	Plan			
						2017	2018	2019	2020
1.1	<b>Sostenibilidad financiera</b>	Garantizar la sostenibilidad financiera, a través de mecanismos de maximización de ingresos, ejecución de inversiones y optimización de costos y gastos	<b>EBITDA</b>	Mill \$	1.074.267	1.128.661	910.954	939.004	1.011.036
1.2	<b>Sostenibilidad operativa</b>	Ejecutar las inversiones para lograr la eficiente prestación del servicio	<b>Ejecución del plan de inversiones</b>	%	100	100	100	100	100
1.3	<b>Sostenibilidad regulatoria</b>	Ser proactivos en el cumplimiento e implementación de la normativa regulatoria	<b>Factor de eficiencia</b>	%	100	100			
			<b>Devolución tarifaria</b>	\$	0	0	0	0	0
			<b>Factor regional</b>	Unidad	1	1	1	1	1

# OBJETIVO 2. EFICIENCIA OPERACIONAL



Sin modificación

Modificado

Eliminado

## Estrategias

## Indicadores estratégicos

<b>Prestación del servicio</b>	Incorporación de usuarios	
	Continuidad	
	Índice de riesgos de calidad del agua (IRCA)	
	DACAL	
	Reclamos comerciales (IQR)	
	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)	
	Cumplimiento de las obras del PSMV	
	Tiempo de atención daños en redes mayor e igual a 3"	
	Tiempo de atención daños en redes menores a 3"	
	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	
	Cobertura residencial y legal de acueducto	
	Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario	
	Cobertura alcantarillado pluvial	
<b>Gestión organizacional</b>	Evaluación del desarrollo y eficiencia	
	Disminución de la accidentalidad laboral	

Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18:  
Aprobación cambio

Reporte SURICATA Ene 19 y 26/18: Ajuste meta de acuerdo a reprogramación metas tarifarias aprobadas en SURICATA

Mesa Feb 20/18: Ajuste meta de acuerdo a reprogramación SEGPLAN - PDD

Reporte SURICATA Ene 19 y 26/18: Ajuste meta de acuerdo a reprogramación metas tarifarias aprobadas en SURICATA  
Cob pluvial: Cambio información DITG Abr 11/18

Mesa Dic 4/17 y Feb 26/18 – Memorando interno 1410001-2017-1914: Ajuste meta de acuerdo a cronograma de trabajo  
Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Aprobación cambio

# OBJETIVO 2. EFICIENCIA OPERACIONAL



Estrategias			Indicadores estratégicos											
			Indicador	Unidad	Meta	Plan								
						2017		2018		2019		2020		
						I sem	II sem							
2.1	Prestación del servicio	Garantizar la prestación del servicio con altos estándares de calidad	<b>Incorporación de usuarios</b>	Suscriptores	<b>120.922</b>	<b>43.775</b>		<b>42.273</b>		<b>40.514</b>		<b>38.135</b>		
			Bogotá		92.117	37.082	32.909	30.732	28.476					
			Soacha		28.570	6.492	9.290	9.705	9.576					
			Gachancipá		235	201	74	78	83					
			<b>Continuidad</b>	%	<b>98,36</b>	<b>97,00</b>	<b>97,34</b>	<b>97,34</b>	<b>97,68</b>	<b>97,68</b>	<b>98,02</b>	<b>98,02</b>	<b>98,02</b>	<b>98,36</b>
			Bogotá		98,36	97,00	97,34	97,34	97,68	97,68	98,02	98,02	98,36	
			Soacha		98,36	97,00	97,34	97,34	97,68	97,68	98,02	98,02	98,36	
			Gachancipá		98,36	97,00	97,34	97,34	97,68	97,68	98,02	98,02	98,36	
			<b>Índice de riesgos de calidad del agua (IRCA)</b>	%	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	
			Bogotá		5	5	5	5	5	5	5	5		
			Soacha		5	5	5	5	5	5	5	5		
			Gachancipá		5	5	5	5	5	5	5	5		
			<b>DACAL</b>	Suscriptores	<b>5.000</b>	<b>31.330</b>		<b>21.956</b>		<b>15.298</b>		<b>8.462</b>		
			Bogotá		0	15.874	11.409	6.884	2.303					
			Soacha		5.000	15.456	10.547	8.414	6.159					
			<b>Reclamos comerciales (IQR)</b>	#										
			Bogotá		4	5,5	3,8	3,8	3,2	3,2	2,5	2,5	2,0	
			Soacha		4	4,5	3,8	3,8	3,2	3,2	2,5	2,5	2,0	
			Gachancipá		4	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	2,0	
			<b>Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)</b>	m3/suscriptor/mes										
Bogotá	6,63	6,81	6,53		6,71	6,69								
Soacha	6,83	7,61	7,46		7,27	7,00								
Gachancipá	6,74	6,99	5,67		6,99	6,99								

# OBJETIVO 2. EFICIENCIA OPERACIONAL



Estrategias			Indicadores estratégicos										
			Indicador	Unidad	Meta	Plan							
						2017		2018		2019		2020	
						I sem	II sem						
<b>2.1</b>	<b>Prestación del servicio</b>	Garantizar la prestación del servicio con altos estándares de calidad	<b>Cumplimiento de las obras del PSMV</b>	%	100	0,81	15,64	78,03	100				
			<b>Tiempo de atención daños en redes mayor e igual a 3"</b>	Horas	10	10	10	10	10				
			<b>Tiempo de atención daños en redes menores a 3"</b>	Horas	6	6	6	6	6				
			<b>Índice de reclamación operativa de alcantarillado</b>	%	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30				
			<b>Cobertura residencial y legal de acueducto</b>	%	100,00	99,95	99,97	99,98	100,00				
			<b>Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario</b>	%	100,00	98,73	99,05	99,37	99,68				
			<b>Cobertura alcantarillado pluvial</b>	%	100,00	98,95	98,95	98,96	98,98				
<b>2.2</b>	<b>Gestión organizacional</b>	Fortalecer los procesos de apoyo para contar con una adecuada gestión organizacional	<b>Evaluación del desarrollo y eficiencia</b>	% trabajadores evaluados (Término fijo)	100		100	100	100				
			<b>Disminución de la accidentalidad laboral</b>	%	15	15	15	15	15				

# OBJETIVO 3. APOORTE A LA CALIDAD DE VIDA



Sin modificación

Modificado

Eliminado

Estrategias	Indicador	
<b>Sostenibilidad ambiental</b>	Aporte al saneamiento del río Bogotá	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa Feb 14/18: Ajuste meta SEGPLAN – PDD</li> <li>• Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Aprobación cambio</li> </ul>
	Intervención de hectáreas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa Feb 15/18: Ajuste meta SEGPLAN – PDD</li> <li>• Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Aprobación cambio</li> </ul>
<b>Dividendos sociales</b>	Construcción de corredores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa Feb 14/18: Ajuste meta SEGPLAN – PDD</li> <li>• Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Solicitud de contar con dos indicadores: construcción y diseño de corredores ambientales.</li> </ul>
	Diseño de corredores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa Jul 5/18: Aprobación cambio indicador.</li> </ul>

# OBJETIVO 3. APOORTE A LA CALIDAD DE VIDA



Estrategias			Indicadores estratégicos						
			Indicador	Unidad	Meta	Plan			
						2017	2018	2019	2020
3.1	Sostenibilidad ambiental	Promover acciones orientadas al cuidado del recurso hídrico	<b>Aporte al saneamiento del río Bogotá</b>						
			Alcanzar el 100% del sistema de interceptores Río Bogotá	%	100	51,88*	25,0	23,12	
			Avanzar 70% en la construcción de la Estación Elevadora Canoas	%	70	8	6,2	27,8	28
			Avanzar 20% en la gestión del proyecto PTAR Canoas Fase I	%	20	0,1*	6,4	13,5	
			<b>Intervención de hectáreas</b>	Has	200	25*	50	70	55
3.2	Dividendos sociales	Contribuir al bienestar social con la oferta de servicios ambientales	<b>Construcción de corredores ambientales</b>	Unidad	7			3	4
			<b>Diseño de corredores ambientales</b>	Unidad	10		8	2	

\* Refleja la meta 2016 y 2017

# OBJETIVO 4. LIDERAZGO



● Sin modificación

● Modificado

● Eliminado

**Estrategias**

**Indicadores estratégicos**

**Tecnología e Innovación**

**Procesos sistematizados**



- Mesa Feb 7/18: Ajuste nombre, medición y meta.
- Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Aprobación cambio

Estrategias		Indicadores estratégicos							
		Indicador	Unidad	Meta	Plan				
2017	2018				2019	2020			
4.1	Tecnología e Innovación	Contar con procesos sistematizados y promover prácticas innovadoras que faciliten la gestión de la Empresa	Implementación del PET	%	100	NA	93	100	100

# OBJETIVO 5. REPUTACIÓN Y CREDIBILIDAD



● Sin modificación

● Modificado

● Eliminado

Estrategias	Indicadores estratégicos
Relacionamiento	Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés
Gobernabilidad	Índice de transparencia
	Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión



- Mesa Dic 6/17: Ajuste meta de acuerdo a resultados de la encuesta 2017.
- Comité de Auditoría No. 12 Jun 29/18: Solicitud de aumentar meta de 70% a 75%.
- Mesa Jul 5/18: Aprobación meta de 75%.

Estrategias		Indicadores estratégicos							
		Indicador	Unidad	Meta	Plan				
2017	2018				2019	2020			
5.1	Relacionamiento	Mejorar la percepción de los grupos de interés hacia la empresa	Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés	%	75	70		75	
5.2	Gobernabilidad	Fortalecer la gobernabilidad empresarial, a través de prácticas de transparencia y calidad	Índice de transparencia	%	Entre 80% y 100%				
			Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión	%	94	90	92	93	94



# Gracias

Gerencia Corporativa de  
Planeamiento y Control  
Dirección de Planeación y Control de Resultados  
Corporativos