



2013

INFORME DE GESTIÓN EAB E.S.P



EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCATARILLADO Y ASEO
DE BOGOTÁ - ESP

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

4

ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO “BOGOTÁ HUMANA”

6

SÍNTESIS ESTRATÉGICA

10

TERRITORIAL

POSICIONAR LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD Y EN EL TERRITORIO.

1.1 Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio

19

USUARIOS

GENERAR VALOR AGREGADO Y PERCEPCIÓN POSITIVA

2.1 Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios

32

2.2 Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente

34

FINANCIERA

PROMOVER LA GESTIÓN EFICIENTE Y TRANSPARENTE DE LOS RECURSOS PARA LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA.

3.1 Mantener la solidez y sostenibilidad financiera

41

3.2 Optimizar las fuentes de financiación internas y externas

43

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

46

PROCESOS

LOGRAR LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO BÁSICO, CON UN MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO.

4.1 Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la Ley

53

4.2 Disminuir las pérdidas de agua potable

56

4.3 Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución

58

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

63

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

81

4.6 Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores

91

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

96

4.8 Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la Empresa

103

4.9 Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos

109

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

111

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

CONTAR CON UN TALENTO HUMANO COMPETENTE, COMPROMETIDO Y TECNOLOGÍA APROPIADA PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS.

5.1 Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización	116
5.2 Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental	118
5.3 Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia	120
5.4 Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información	125

INTRODUCCIÓN

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, EAB-ESP, como responsable de la gestión integral del agua y el saneamiento básico, es de vital importancia dar a conocer a nuestros usuarios y demás grupos de interés, los resultados de la gestión realizada durante el año 2013, en el marco de los objetivos del Plan General Estratégico “Hacia la Sostenibilidad Ambiental del Territorio 2012-2016” y de los compromisos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”, esto como parte de los procesos de transparencia de la gestión y fortalecimiento de un modelo público de gestión integral de servicios públicos.

Durante el 2013 la Empresa ha enfrentado grandes retos, destacando los proceso de retoma de las actividades comerciales y operativas del servicio de acueducto y alcantarillado, actividades que se venían realizando con terceros desde hace 10 años; la incursión en la gestión y operación del servicio de aseo, beneficiando a los usuarios con reducciones en la tarifa sin afectar la sostenibilidad financiera de la Empresa. No obstante que estos temas están en proceso de maduración, con curvas de aprendizaje claramente documentadas y monitoreadas, ya se están dando grandes frutos para la gestión empresarial y para la ciudad, tales como una gran contribución social, resaltando el beneficio del mínimo vital a más de 660.000 suscriptores de las localidades más vulnerables de la ciudad de Bogotá como son: Bosa, Ciudad Bolívar, Kennedy y Suba, con una inversión social de \$ 56.889 millones.

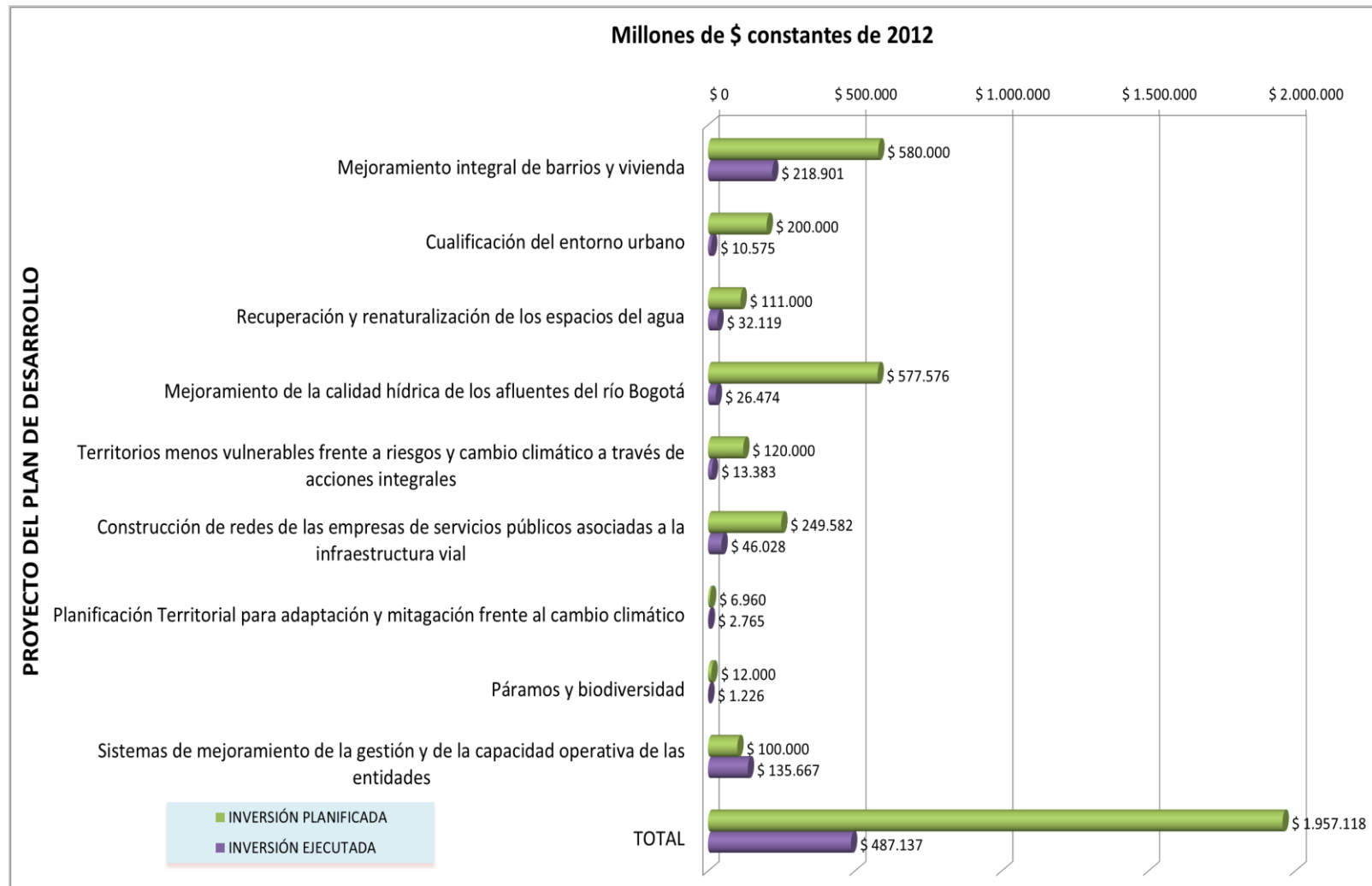
Así mismo como preparación ante la variabilidad y cambio climático, aspectos a destacar es el fortalecimiento de la gestión ambiental, la cual se ve reflejada en los proyectos que la empresa ha diseñado e implementado en cumplimiento del objetivo estratégico “Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial”.

ALINEACIÓN CON EL PLAN DE DESARROLLO “BOGOTÁ HUMANA”

El Plan General Estratégico (PGE) de la EAB-ESP 2012-2016 “Hacia la sostenibilidad ambiental del Territorio”, se encuentra alineado con lo establecido en el Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”, como se puede ver en las siguientes gráficas.

INVERSIÓN EJECUTADA DE LOS PROYECTOS ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE DESARROLLO A DICIEMBRE 2013

Las Inversiones del Plan de Desarrollo Distrital “Bogotá Humana”, con corte a Diciembre 31 de 2013, han presentado la siguiente ejecución acumulada



Gráfica 1

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

A continuación se reflejan las inversiones directas y el estado de las inversiones de cuentas por pagar, con corte a Diciembre 31 de 2013 para los programas y proyectos de Bogotá Humana:

Eje	EJE PLAN DESARROLLO BOGOTA HUMANA	PROGRAMA	PROYECTO PRIORITARIO	MACROPROYECTO EAAB	Denominación	PRESUPUESTO CXP Vigente	COMPROMISOS EJECUTADOS CXP	GIROS REALIZADOS (Pagado)
1	Una ciudad que supera la segregación y la discriminación	Vivienda y Habitat Humanos	Mejoramiento integral de barrios y vivienda	0050	Renovación, rehabilitación o reposición de los sistemas de abastecimiento, distribución matriz y red local de acueducto	24.734.495.489	24.734.495.486	24.555.528.120
				0051	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario	1.340.980.883	1.340.980.883	1.082.577.728
				0052	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial	1.296.922.915	1.296.904.991	1.287.417.646
				0053	Construcción, renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado combinado	870.999.992	870.999.992	814.549.776
				0021	Construcción del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario	3.375.272.120	3.375.272.120	2.666.028.541
				0022	Construcción del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial	11.882.022.987	11.881.846.119	7.827.205.563
				7334	Construcción y expansión del sistema de acueducto	5.469.159.549	5.469.159.546	2.700.090.659
	Revitalización del Centro Ampliado	Cualificación del entorno urbano	0070	Acciones asociadas a la infraestructura de acueducto y alcantarillado del Centro Ampliado	-	-	-	
2	Un territorio que enfrenta el cambio climático y se ordena alrededor del agua	Recuperación, rehabilitación y restauración de la Estructura Ecológica Principal y de los espacios del agua	Recuperación y renaturalización de los espacios del agua	7341	Adecuación hidráulica y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos y cuencas abastecedoras	1.659.387.657	1.659.387.657	1.031.581.177
			Mejoramiento de la calidad hídrica de los afluentes del río Bogotá	0054	Acciones para el saneamiento del Río Bogotá	1.535.109.772	1.535.109.772	405.525.126
		Gestión Integral de Riesgos	Territorios menos vulnerables frente a riesgos y cambio climático a través de acciones integrales	0067	Gestión Integral de Riesgos asociados al Sistema Hídrico y Sistema de Alcantarillado del Distrito Capital	358.657.630	358.657.630	358.657.630
		Movilidad Humana	Construcción de redes de las empresas de servicios públicos asociadas a la infraestructura vial	0068	Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial	-	-	-
		Estrategia Territorial frente al cambio climático	Planificación Territorial para adaptación y mitigación frente al cambio climático	0069	Acciones territoriales frente al cambio climático y la regulación hídrica	748.785.680	748.785.680	748.785.680
		Páramos y biodiversidad	0075	Acciones en el Corredor de Conservación, Cerros Orientales y Páramos	400.000.000	400.000.000	348.000.000	
3	Una Bogotá que defiende y fortalece lo público	Fortalecimiento de la función Administrativa y Desarrollo Institucional	Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades	0055	Fortalecimiento administrativo y operativo empresarial	103.881.226.929	103.881.226.915	100.203.837.911
TOTAL BOGOTA HUMANA						157.553.021.603	157.552.826.791	144.029.785.557
TOTAL OTROS PLANES DE DESARROLLO ANTERIORES								117.186.597.720
TOTAL GIROS CXP								261.216.383.277

Tabla a

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Actualmente en el área de prestación de servicios Bogotá, Gachancipá y Soacha, existen aproximadamente 2.184.587 predios, los cuales son atendidos en un 100% con 1.918.398 cuentas contrato. El hecho de que los predios superen las cuentas contrato obedece al incremento en la propiedad horizontal.

ZONA	CUENTAS	% ZONA
1	508.575	27%
2	342.402	18%
3	323.795	17%
4	327.786	17%
5	415.840	22%
Total cuentas contrato	1.918.398	100%

Tabla 2

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

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

- ✓ Cobertura mínimo vital: 100%
- ✓ Índice de Pérdidas por Usuario Facturado: 7.13 m3/mes
- ✓ Índice de Agua No Contabilizada: 34.61%
- ✓ Caudal medio de agua tratada: 4.15 m3/seg
- ✓ Índice de reclamación operativa de acueducto: 0.25
- ✓ Índice de reclamación operativa de alcantarillado: 0.18
- ✓ Disponibilidad de Sistemas de Información: 99.19%

SÍNTESIS ESTRATÉGICA



Gráfica 2

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

CIFRAS IMPORTANTES

INFRAESTRUCTURA

AGUA EN NUESTROS EMBALSES
A DICIEMBRE: 897.3 MILLONES de
m³

AGUA TRATADA Y SUMINISTRADA
A SEPTIEMBRE: 15.27 m³/S

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

USUARIOS

7716131,94
POBLACIÓN ATENDIDA
ACUEDUCTO

7666368,6
POBLACIÓN ATENDIDA
ALCANTARILLADO

99,93% COBERTURA RESIDENCIAL
DE ACUEDUCTO LEGAL

99,29% COBERTURA RESIDENCIAL
DE ALCANTARILLADO LEGAL

La producción acumulada a noviembre es de 440.5 Millones de m³, La demanda de agua para con corte a noviembre 2013 presentó un aumento del 0,75% respecto al caudal suministrado para el mismo periodo del 2012.

INDICADORES ESTRATÉGICOS

(Datos a 31 de Diciembre 2013)

	Indicadores	Unidad	Real 2012	Real 2013	Plan año
TERRITORIAL					
Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio					
1	Evaluación Regional del Agua	%	NA	36	50
2	Volumen de agua suministrado al territorio	Millones de m3	NA	24,08	24,09
3	Cobertura del mínimo vital	%	100	100	100
4	Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales	%	74,96	89,48	90
USUARIOS					
Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios					
1	Nivel de satisfacción de los usuarios (NSU)	%	NA	ND	78
Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente					
1	Indice de percepción de grupos de interés	%	NA	ND	Línea Base
2	Indice de percepción de ética y transparencia de la empresa	%	NA	ND	44
FINANCIERA					
Mantener la solidez y sostenibilidad financiera					
1	ROE (Rentabilidad del patrimonio público)	%	3,5	1,98	4
2	Capacidad de autofinanciación	Veces	1,31	0,96	0,88
Optimizar las fuentes de financiación internas y externas					
1	Equilibrio presupuestal	Veces	1,75	2,07	>=1
Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión					
1	Margen Ebitda	%	49,56	45,71	35,27
2	Nivel eficiente de liquidez	Veces	0,82	0,87	>=1
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO					
Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización					
1	Cubrimiento de Competencias	%	NA	10,00	10,00
Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental					
1	Nivel de cultura organizacional	%	NA	ND	Línea Base
Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia					
3	Indice de clima organizacional	%	NA	ND	53,02
Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información					
1	Disponibilidad de SI	%	99,2	99,94	99
2	Accesibilidad a los SI	%	NA	NA	Línea Base
3	Integralidad de SI	%	NA	NA	Línea Base

Tabla 3

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

	Indicadores	Unidad	Real	Real	Plan año
PROCESOS					
Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley					
1	Oferta Hidráulica	%	100	100	98
2	Oferta del Alcantarillado Sanitario	veces	ND	ND	1,2
3	Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación	%	NA	0	4
Disminuir las pérdidas de agua potable					
1	Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses	m3/mes	7,31	7,13	7,3
2	Índice de agua no contabilizada	%	35,16	34,61	34,93
Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución					
1	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución	%	88,7	99	95
2	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento	%	77,66	77,70	77,7
Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores					
1	Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos	%	NA	ND	Definir metas
2	Caudal medio de agua tratada	m3/s	4,3	4,17	4
Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial					
1	Hectáreas intervenidas	%	NA	1,34	19,64
Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores					
1	Efectividad de la Comunicación Organizacional	%	NA	100	90
Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio					
1	Índice de reclamos por facturación	%	0,42	0,52	0,80
2	Índice de reclamación operativa de acueducto	%	0,28	0,25	0,3
3	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0,19	0,18	0,3
4	Nivel de gestión operativa	%	80,95	74,60	90
Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa					
1	Índice de mejoramiento de desempeño ambiental	%	NA	NA	1
Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos					
1	Ejecución Financiera de proyectos (Giros)	%	74,68	58,62	100
2	Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado)*	%	64,39	14,73	12
Consolidar el Modelo de gestión integral de los residuos para la prestación del servicio de aseo					
1	Cobertura de la recolección de aseo	%	NA	44,43	45
2	Disposición final al relleno sanitario	Ton - mes	NA	88.561	90.000

Tabla 3a

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control





TERRITORIAL

**“POSICIONAR LA
EMPRESA EN LA
SOCIEDAD Y EN EL
TERRITORIO”**

I.1 CONTRIBUIR AL BIENESTAR SOCIAL Y A LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL DEL TERRITORIO

I	Perspectiva Territorial:	Posicionar la empresa en la sociedad y en el territorio.			
	Objetivos Estratégicos	Unidad	12/ 2012	12/2013	Meta año
I.1	Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio				
I.1.1	Evaluación Regional del Agua	%	NA	36,00	50
I.1.2	Volumen de Agua Suministrada al Territorio	Mill m3	NA	24,08	24.09
I.1.3	Cobertura de Mínimo Vital	%	100	100	100
I.1.4	Cobertura en Barrios Legalizados Pendientes de Construir Redes Locales	%	74.96	89,48	90

MÍNIMO VITAL

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

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



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

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

Inversión Social Mensual en Mínimo Vital año 2013

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

Tabla 4

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Beneficiarios Mínimo Vital Por Estrato - Quinta Vigencia 2013

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

Tabla 5

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

ACCIONES TERRITORIALES PARA AFRONTAR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y LA REGULACIÓN HÍDRICA

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

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

Principales resultados:

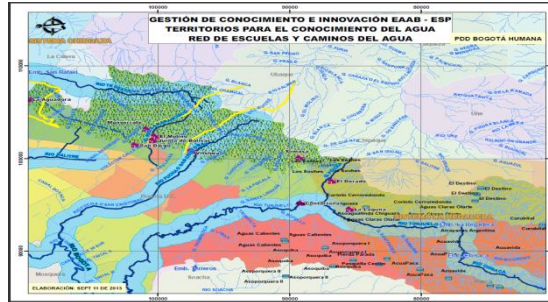
- ✓ Firma acta de inicio del convenio marco entre el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia (IDEAM), la Gobernación de Cundinamarca, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), el Fondo de Prevención y Atención de Emergencias (FOPAE), la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB-ESP), con el objeto de conocer el estado del recurso hídrico en los componentes de oferta, demanda, calidad y riesgos, a través de la Evaluación Regional del Agua y de diseñar y desarrollar el Sistema de Información Regional del Recurso Hídrico SIRRH.
- ✓ El territorio que se abordará y evaluará con la ERA, se definió interinstitucionalmente y queda circunscrito a Bogotá D.C. – Cundinamarca y las cuencas abastecedoras del Distrito Capital.
- ✓ La EAB-ESP en representación de Distrito, adelantó la consultoría No. 2-02-12300-0872-2012, cuyo objeto fue “realizar un análisis de los eventos que han afectado la oferta y la disponibilidad hídrica de la Región Bogotá – Cundinamarca, a partir de la información reportada por: el Sistema Distrital de Información de Riesgos (SIRE), la Unidad de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias del Departamento de Cundinamarca y la EAB, la cual es la base para el desarrollo del componente de Gestión de Riesgos que hace parte de la Evaluación Regional del Agua (ERA) y del Sistema de Información Regional del Recurso Hídrico de la Región”.
- ✓ De igual manera, la EAB en representación del Distrito se encuentra adelantando el contrato de consultoría N° 2-05-24300-0908-2013, cuyo objeto es realizar una propuesta de estrategias, metodologías y herramientas para la implementación de la Evaluación Regional del Agua, así como definir los requerimientos funcionales del Sistema de Información Regional del Recurso Hídrico, como instrumentos para la gestión integral del recurso hídrico frente a la variabilidad y el cambio climático. Con esta consultoría se espera poner a prueba los protocolos y las metodologías definidas en una cuenca piloto en la que se le determine su estado actual del recurso hídrico, en temas de oferta, demanda, calidad, riegos y de esta manera conocer el estado y definir los posibles escenarios asociados a ese recurso hídrico en la cuenca seleccionada. Los resultados finales de la consultoría, se debe tener en el primer trimestre del año 2014.

Beneficios para los grupos de interés:

- ✓ Contar con información Regional de oferta, demanda, disponibilidad y riesgo del recurso hídrico que contribuya en la toma de decisiones para el ordenamiento territorial entorno al agua.
- ✓ Contar con información sistematizada, en tiempo real, veraz, flexible, estándar e integral para la consulta de las diferentes entidades.

TERRITORIOS PARA EL CONOCIMIENTO DEL AGUA DISEÑO DE LA RED DE ESCUELAS Y CAMINOS DEL AGUA Y DE LA PLANTA MUSEO VITELMA

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



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

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

Valor del proyecto: \$ 530 millones.

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

PROYECTO GOBERNANZA DEL AGUA:

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

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

INDICADORES DESCRIPTIVOS DE LAS PRIMERA FASE DEL PROYECTO:

a. **PERSONAS INTERVENIDAS Y BENEFICIADAS:** Tanto en el proceso de evaluación, como de formulación de la propuesta se desarrolló un trabajo de talleres, entrevistas y observaciones que se muestra en los siguientes indicadores descriptivos de resultado:

INDICADOR DE RESULTADO I: NÚMERO DE PERSONAS

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

Tabla 6

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

RESULTADOS DEL PROYECTO EN CUANTO A GESTIÓN DE RECURSOS: Con la Alcaldía Local de Usme se logró gestionar unos recursos que se dirigirán a fortalecer la Escuela de formación en Basura Cero y Gobernanza del Agua; adicionalmente se gestionaron otros recursos. En total se contó con \$ 978 millones de pesos.

b. RESULTADO EN CUANTO A INCORPORACIÓN DE LA POLÍTICA DE GOBERNANZA EN ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

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

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

Tabla 7

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

c. AVANCES EN LA APLICACIÓN DE LA GOBERNANZA DEL AGUA:

AVANCES PROYECTO PILOTO CANTARRANA

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

Tabla 8

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE ACUEDUCTOS VEREDALES – LOCALIDADES DE CIUDAD BOLIVAR, USME Y SUMAPAZ

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

Se realizaron 24 salidas a los acueductos de Ciudad Bolívar y Usme, donde conjuntamente con representantes de las Asociaciones y los fontaneros, se viene efectuando transferencia de conocimiento en torno al tratamiento del agua de cada uno de los acueductos e igualmente se cumplió con las segundas tomas de muestras (bocatoma, punto de distribución y punto de consumo), con el fin de tener un conocimiento más cercano frente al tratamiento a realizar o a ajustar.

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

CIUDAD BOLÍVAR, 9 ACUEDUCTOS:

Caracterización de la calidad del agua en los 9 acueductos. Entrenamiento técnico a miembros responsables de 9 acueductos: fontaneros, representantes de las asociaciones, en el conocimiento de tecnologías, procedimientos y métodos de medición de la calidad del agua durante el

ciclo: trabajo de campo evaluación del agua en las fuentes hídricas, redes de distribución, tanques de almacenamiento y domicilios y centros educativos.

TERRITORIAL "POSICIONAR LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD Y EN EL TERRITORIO"

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

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

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



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

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

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



SUMAPAZ, 14 ACUEDUCTOS

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



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

TERRITORIAL
"POSICIONAR LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD Y EN EL TERRITORIO"



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

Resultados:

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

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

Generar rutas de seguimiento a la calidad y uso del agua

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

Impactos esperados:

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



COBERTURA DE LEGALIZACION DE BARRIOS

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

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

Tabla 9

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

COBERTURAS DE SERVICIO BARRIOS LEGALIZADOS

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

Tabla 10

Fuente: Dirección de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos

GESTIÓN SOCIAL PREDIAL: COMPONENTE SOCIAL Y ECONÓMICO

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

Se llevó a cabo Comité Técnico del convenio 02 con PNN de Colombia, para ampliar la posibilidad de compra de predios con el uso de los recursos provenientes de la venta de los CERT'S - MDL PCH Santa Ana, teniendo en cuenta los inconvenientes para la compra del predio El Arnical.

Se han realizado las siguientes actividades y programas:

- ✓ Programa de comunicación, divulgación y participación: atención a 1546 usuarios, 126 respuestas a PQR's y 171 visitas domiciliarias

- ✓ Programa de intervención intersectorial para la vinculación y reestablecimiento de condiciones sociales, económicas y habitacionales.
- ✓ Programa de Reasentamiento: 16 Familias reasentadas.
- ✓ Componente Económico: 88 órdenes de pago. A la fecha se ha ejecutado \$473.282.517 del presupuesto.

PROYECTOS

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

Tabla 11

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

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

Tabla 12

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

TEMAS / LOGROS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDADES
BIENESTAR SOCIAL: AULA AMBIENTAL PTAR SALITRE	El Aula ambiental, es una estructura en madera desmontable ubicada sobre una plancha de concreto de 63 m2 de área (10mx6.3m). En el espacio de 10m, el aula cuenta con un ventanal panorámico el cual posibilita la aireación e iluminación del lugar. En su interior, el diseño posee una estructuración similar a un laboratorio: mesón, 6 lavaplatos y llaves de agua, pero a diferencia de los laboratorios, se caracteriza por tener un espacio amplio y de fácil acceso para que los estudiantes y docentes se desenvuelvan fácilmente.	<p>Herramientas pedagógicas: El aula ambiental cuenta con una maqueta interactiva mediante la cual los niños aprenden de forma lúdica el proceso realizado en la planta para el tratamiento de las aguas residuales provenientes del canal Salitre. Adicionalmente, posee un tanque de reserva de agua, el cual recibe las aguas lluvias que son conducidas a través de tuberías hasta las llaves de los lavaplatos. Lo anterior, con el fin de promover en los niños(as) el uso racional del recurso hídrico mediante el reciclaje de agua lluvia.</p> <p>Se realizan talleres con niños menores de doce años asociados con las temáticas de: importancia de cuidar el recurso hídrico, preservación de los humedales, uso adecuado del alcantarillado y el proceso de tratamiento de las aguas residuales efectuado en la planta.</p>

Tabla 13

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

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

Tabla 14

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro





USUARIOS

**“GENERAR VALOR
AGREGADO Y
PERCEPCIÓN POSITIVA
INSTITUCIONAL”**

2.1 INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

2	Perspectiva de Usuarios:	Generar valor agregado y percepción positiva			
2.1	Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
2.1.1	Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU)	%	NA	ND	78,00

COMPORTAMIENTO PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

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

Tabla 15

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

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

Tabla 16

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

El índice acumulado para el 2013 es de 0,43%, está por debajo de la meta exigida (0,8%)

COMPORTAMIENTO FACTURACIÓN

Debido a estos nuevos retos, la gestión comercial se vio afectada, durante varios meses del presente año, básicamente por los procesos que involucran la facturación del servicio de aseo, la cual por el momento, se encuentra tercerizada. Ello motivó que varios ciclos de facturación se corrieran dentro del mismo mes, en la mayor parte de los casos, y en algunos, al mes siguiente, afectando mínimamente el flujo de caja, pero manteniendo el nivel de ingresos causados.

Al corte del 31 de Diciembre de 2013, el cumplimiento del total facturado, frente a la Proyección efectuada, se presenta en el cuadro siguiente:

Cumplimiento Facturación Programada (Corte al 31 de Diciembre de 2013) Millones de pesos

CONCEPTOS	2013		Cumplimiento	
	PLAN	REAL	(abs)	(%)
Cargo Fijo	150.414	151.208	794	100,53%
Consumo	649.313	642.866	-6.447	99,01%
ACUEDUCTO	799.727	794.074	-5.653	99,29%
Cargo Fijo	79.335	79.395	59	100,07%
Consumo	414.620	407.031	-7.589	98,17%
ALCANTARILLADO	493.955	486.426	-7.529	98,48%
Cargos Fijos y Consumo:	1.293.682	1.280.500	-13.182	98,98%
Suministro Territorio	24.669	25.131	462	101,87%
Otros Acued + Alcan	28.017	21.756	-6.260	77,65%
VENTA DE SERVICIOS	1.346.481	1.327.422	-19.058	98,58%

Tabla 17
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Cabe destacar, que en el acumulado al 31 de Diciembre, de 2013, la meta de facturación está ligeramente por debajo de lo proyectado, debido a la no indexación de la tarifas en Julio de 2013 y al rezago de la facturación por costos de conexión.

GESTIÓN

Durante el 2013 se realizaron **11.4 millones de lecturas**, de las cuales el 2.09 % ha presentado anomalías, de este acumulado de anomalías, los eventos más representativos son en su orden cajilla tapada, medidor retirado, medidor bajo llave, cajilla no localizada y medidor trabado.

2.2 POSICIONAR LA EMPRESA COMO UN MODELO PÚBLICO EFICIENTE Y TRANSPARENTE

AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS

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

ORGANOS DE GOBIERNO

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

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

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

Tabla 18

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Comité corporativo:

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

IMPLEMENTACIÓN DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, en coordinación con la dirección de Control Interno y Racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, diseñaron la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la corrupción y de Atención al ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. La EAB público en su página web ña estrategia anticorrupción 2013y se socializo bajo la campaña.

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

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

Tabla 19

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

El seguimiento se encuentra publicado en la siguiente ruta:

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

CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES

CONVENIO	ALCANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS
CONVENIO EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO E.S.P. – CODENSA E.S.P.	Prestar el apoyo técnico y administrativo cuando se encuentran interferencias de redes e infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> Alumbrado Público de la Calle 92, construido por la EAB-E.S.P. dentro del alcance de las obras: Obras de rehabilitación de redes de alcantarillado y obras de rehabilitación de calzadas y andenes de la Calle 92, entre Avenida 15 y Autopista Norte, ejecutadas mediante los Contratos No. 1-01-31100-1061-2009 la calzada norte y 1-01-31100-0541-2011 la calzada sur. Construcción de 4 Km de red 7.6 a 13.2 KV para dar servicio de energía a la Planta de Tratamiento Nueva Granada en la Localidad de Sumapaz, construida mediante contrato de la UEL. Los trabajos de la red eléctrica, fueron realizados por CODENSA. Normalización del servicio de energía de la casa de guardabosques Santa Isabel. Acometida eléctrica para caseta de vigilancia en el Pondaje La Magdalena. Retiro de postes de energía dentro del Pondaje La Magdalena.
CONVENIO INTERADMINISTRATIVO NO. 9-07-30100-612-2008	Establecer las reglas de coordinación conjunta de la ejecución de las obras hidráulicas de reconfiguración y canalización de las quebradas Santo Domingo, La carbonera, y Santa Rita, ubicadas en el sector Altos de la Estancia. Estos contratos se ejecutaron con \$6.846.938.720 recursos de la FOPAE y \$ 608 millones de pesos de la Empresa.	Ejecución de los siguientes contratos: <ol style="list-style-type: none"> 1-01-34100-1039-2009 2-15-34100-1031-2009 1-01-34100-845-2011 2-15-34100-674-2011 2-01-34100-811-2011
CONVENIO UMV	Obras de recuperación de calzadas andenes y sardineles en concreto y vías en asfalto en los sitios donde la empresa realiza trabajos de mantenimiento, en el área de cobertura de la zona 4 del Acueducto de Bogotá	Se recupero 90 puntos de espacio público de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> Adoquin archilla : 1 Adoquin gris: 2 Asfalto: 36 Asfalto / concreto: 2 Baldosa/granito: 1 Concreto: 48

Tabla 20

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

EAB TRANSPARENTE

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

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

Tabla 21

Fuente: Gerencia Jurídica

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

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

Tabla 22

Fuente: Gerencia Jurídica

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

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

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

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

PROCESO DE CONTRATACIÓN

Procesos contratados a corte al 31 de diciembre de 2013

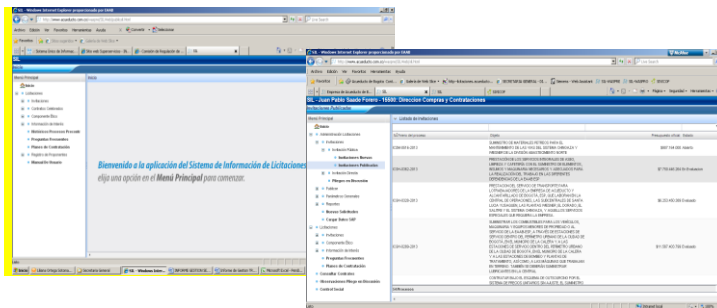
TOTAL 1625 PROCESOS RECIBIDOS:

- ✓ 432 DIRECTOS A UN INVITADO
- ✓ 34 OTROS CONTRATOS
- ✓ 856 PROCESO <100 SMMLY
 - ✓ 128 PUBLICA
 - ✓ 74 URBANIZADORES

Administración Pagina Web De Contratación

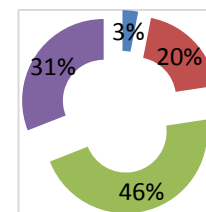
El objetivo del Administrador de la Pagina WEB es publicar y divulgar la información originada en las diferentes etapas del proceso de contratación y demás información referente al Sistema de Contratación en la página Web de la empresa de Acueducto, Alcantarillado Y Aseo de Bogotá – ESP.

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



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

INFORME DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PAGINA WEB



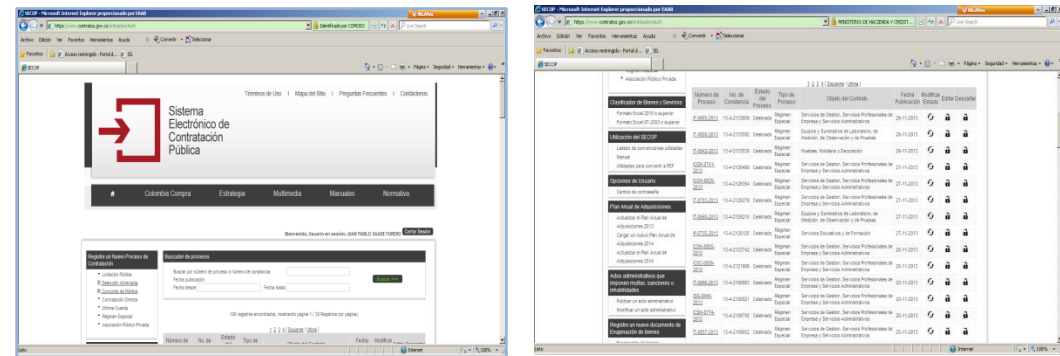
- PROMEDIO DE PROCESOS PUBLICAS
- PROMEDIO DE DIRECTAS
- PROMEDIO OBSERVACIONES PLIEGOS AL BORRADOR
- PROMEDIO OBSERVACIONES PLIEGOS DEFINITIVOS

Gráfica 3

Fuente: Secretaria General

PUBLICACION EN EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - SECOP

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



Gráfica 4

Fuente: Contratación y Compras

Procesos Disciplinarios

A corte de 31 de diciembre de 2013 se encuentran radicadas en el Sistema de Información Disciplinaria 712 quejas.

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

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

Tabla 23

Fuente: Dir. Investigaciones Disciplinarias

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

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

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

Tabla 24

Fuente: Dir. Investigaciones Disciplinarias

Y se publicaron los siguientes tips disciplinarios:

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

Tabla 25

Fuente: Dir. Investigaciones Disciplinarias





FINANCIERA

**“PROMOVER LA GESTIÓN
EFICIENTE Y
TRANSPARENTE DE LOS
RECURSOS PARA LOGRAR
LA SOSTENIBILIDAD
FINANCIERA”**

3.1 MANTENER LA SOLIDEZ Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

3	Perspectiva Financiera	Promover la gestión eficiente y transparente de los recursos para lograr la sostenibilidad financiera.			
3.1	Mantener la solidez y sostenibilidad financiera	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
3.1.1	ROE (Rentabilidad del Patrimonio Público)	%	3.50	1,98	4.00
3.1.2	Capacidad de autofinanciación	%	1.31	0,96	0.88

INDICADORES DE EJECUCION PRESUPUESTAL	CUMPLIMIENTO REAL X MES	%											
		ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS	META	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	90	100
	REAL	23	28	34	39	44	49	55	66	71	77	83	93
EJECUCION PRESUPUESTAL DEL PROGRAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC DE INGRESOS	META	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
	REAL	97	95	88	87	88	86	87	91	89	91	93	94
EJECUCION PRESUPUESTAL DE GASTOS	META	8	16	24	32	40	48	56	64	72	80	90	100
	REAL	40	51	53	55	57	60	63	54	44	59	68	87
EJECUCION DE CUENTAS POR PAGAR	META	16	16	32	32	48	48	64	64	80	80	100	100
	REAL	2	9	17	24	35	44	49	53	56	61	65	70
EJECUCION PRESUPUESTAL DEL PRORAMA ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA - PAC DE GASTOS	META	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	REAL	29	46	58	60	66	75	75	76	79	81	81	83
EJECUCION PRESUPUESTAL DE VIGENCIAS FUTURAS	META	90	90	90	90	90	90	90	100	100	100	100	100
	REAL	100	100	100	64	64	64	67	47	48	59	50	88

Tabla 26

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

En la table anterior podemos observar los siguientes comportamientos en los indicadores:

- ✓ Para la ejecución de ingresos el indicador durante los ocho meses refleja cumplimiento de la meta, sin embargo desde septiembre a diciembre está por debajo.
- ✓ La ejecución presupuestal de gastos está por debajo a partir de agosto a diciembre.
- ✓ La ejecución de cuentas por pagar no está cumpliendo el nivel de porcentaje de giro.
- ✓ La ejecución presupuestal del PAC de gastos está por debajo del % aun cuando el resultado.
- ✓ La ejecución presupuestal de vigencias futuras de abril hasta diciembre no se cumple.

CALIFICACIÓN CREDITICIA DE CAPACIDAD DE PAGO AAA

✓ CALIFICACIÓN CREDITICIA DE CAPACIDAD DE PAGO AAA

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

El Informe de calificación AAA fue emitido y presentado por la firma FITCH RATINGS, el 16 de septiembre de 2013.

La presente calificación aplica para dar cumplimiento al Decreto Reglamentario 610 de 2002 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y cubre las obligaciones de la Empresa.

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

3.2 OPTIMIZAR LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS

3	Perspectiva Financiera:	Promover la gestión eficiente y transparente de los recursos para lograr la sostenibilidad financiera.			
3.2	Optimizar las fuentes de financiación internas y externas	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
3.2.1	Equilibrio Presupuestal	veces	1.75	2,07	>=1

NUEVOS NEGOCIOS

“Plan departamental de aguas de la Guajira”

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

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

La duración inicial del proyecto estuvo contemplada en 42 meses de ejecución, sin embargo, teniendo en cuenta los requerimientos del Banco Mundial con el objeto de asegurar la transición de la segunda Fase del Programa, se amplió su duración hasta el 31 de diciembre de 2013.

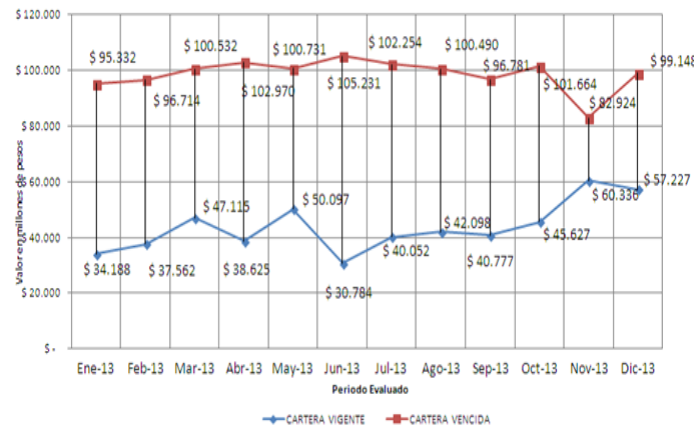
Al finalizar el periodo se lograron los objetivos propuestos, entre otros, de avanzar con los procesos de contratación establecidos en el Plan General estratégico de Inversiones, así como la contratación de la Unidad Ejecutora del Programa, UEP, condición irrestricta del Banco Mundial para continuar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

CARTERA

Se institucionaliza el Comité de Castigo de Cartera, a través de Acuerdo del Castigo de Junta Directiva el cual tiene la facultad de castigar las obligaciones que se encajen dentro de los criterios allí establecidos.

En las siguientes gráficas se observa el comportamiento de la cartera vigente (0 días de mora) y vencida (mayor a 1 día de mora), de enero a diciembre 2013, cifras en millones de pesos.

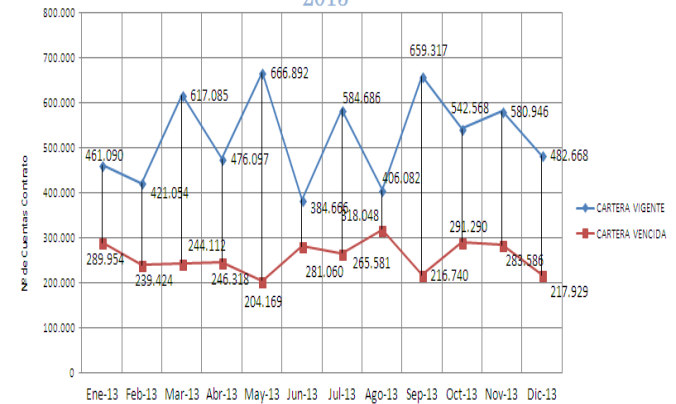
COMPARATIVO EN VALORES - CARTERA MISION 2013



PERIODO	CARTERA VIGENTE	CARTERA VENCIDA	TOTAL CARTERA
Ene-13	\$ 34.188	\$ 95.332	\$ 129.520
Feb-13	\$ 37.562	\$ 96.714	\$ 134.277
Mar-13	\$ 47.115	\$ 100.532	\$ 147.648
Abr-13	\$ 38.625	\$ 102.970	\$ 141.595
May-13	\$ 50.097	\$ 100.731	\$ 150.829
Jun-13	\$ 30.784	\$ 105.231	\$ 136.015
Jul-13	\$ 40.052	\$ 102.254	\$ 142.306
Ago-13	\$ 42.098	\$ 100.490	\$ 142.588
Sep-13	\$ 40.777	\$ 96.781	\$ 137.558
Oct-13	\$ 45.627	\$ 101.664	\$ 147.291
Nov-13	\$ 60.336	\$ 82.924	\$ 143.260
Dic-13	\$ 57.227	\$ 99.148	\$ 156.375

Grafica: 5
Fuente: Gerencia Financiera

COMPARATIVO POR USUARIOS - CARTERA MISION 2013



PERIODO	CARTERA VIGENTE	CARTERA VENCIDA	TOTAL CUENTAS
Ene-13	461.090	289.954	751.044
Feb-13	421.054	239.424	660.478
Mar-13	617.085	244.112	861.197
Abr-13	476.097	246.318	722.415
May-13	666.892	204.169	871.061
Jun-13	384.666	281.060	665.726
Jul-13	584.686	265.581	850.267
Ago-13	406.082	318.048	724.130
Sep-13	659.317	216.740	876.057
Oct-13	542.568	291.290	833.858
Nov-13	580.946	283.586	864.532
Dic-13	482.668	217.929	700.597

Grafica: 6
Fuente: Gerencia Financiera

El análisis detallado de la cartera permite concluir que gran parte de la variación radica en la cartera joven entre 0 y 30 días de mora dependiendo de la fecha de vencimiento de la factura. Sin embargo, en la cartera vencida a pesar del trabajo de recuperación que realiza la Empresa mensualmente, existen circunstancias comerciales que impiden su recuperación como lo son:

- Cartera bloqueada por reclamación del usuario la cual a 31 de Diciembre asciende a \$23.714 millones de pesos que corresponden al 24% de la cartera vencida y hasta tanto no se resuelva no se permite hacer gestión de cobro.
- Dentro del tipo de usuarios a los cuales la Empresa les presta el servicio se encuentra el ciclo I que hace referencia al servicio prestado a través de redes provisionales generalmente barrios sin legalizar, razón por la cual no tiene medidor y el servicio no se suspende por deuda. Esta cartera asciende a \$11.497 millones de pesos, que representan el 12% de la cartera vencida.

✓ Se realizó comité de castigo de cartera, el 22 de noviembre de 2013 donde se aprobó la siguiente disminución de cartera por castigo y por ajuste de intereses.

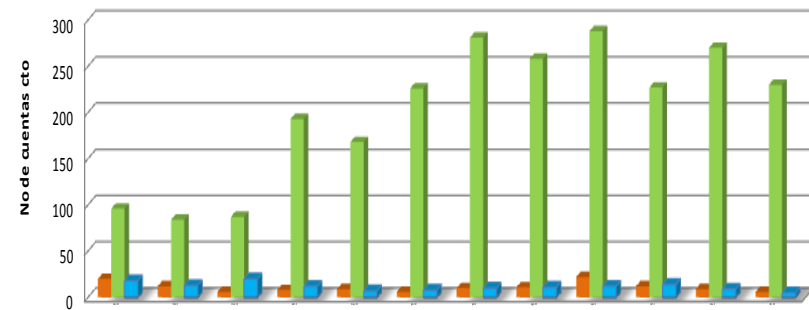
TOTAL DISMINUCION CARTERA		
CRITERIO	CASTIGO	AJUSTE
1	\$ 193.965.885	\$ 15.725.554
2	\$ 562.695.507	\$ 57.823.899
5	\$ 22.211.874	\$ 961.926
8	\$ 8.997.635.821	\$ 0
SUB TOTAL	\$ 9.776.509.087	\$ 74.511.379
TOTAL	\$ 9.851.020.466	

Tabla 27

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

FINANCIACIONES REALIZADAS POR ETAPA DE COBRO

Total acuerdos de pago por etapa de cobro



	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13
PREJURIDICO	20	12	6	8	9	6	10	11	22	12	9	6
PERSUASIVO	96	84	87	193	168	226	281	258	288	227	270	230
COACTIVO	18	13	20	12	7	8	10	11	12	14	9	5

Gráfica 7

Fuente: Gerencia Corporativa Financiera

Durante el año 2013 se realizaron 2.678 acuerdos de pago en las diferentes etapas de cobro, siendo persuasivo quien más acuerdos de pago realizó en el ciclo de facturación I.

- ✓ Del total de la cartera financiada en la etapa prejurídica \$ 40.419.964 se ha recaudado \$ 11.063.500 Equivalente al 27,37% quedando el 72,63% por recaudar en cuotas bimensuales
- ✓ Del total de la cartera financiada en la etapa persuasiva \$ 1.660.170.044 Millones se ha recaudado \$ 409.130.392 Equivalente al 24,64% quedando el 75,36% por recaudar en cuotas mensuales.
- ✓ Del total de la cartera financiada en la etapa Coactiva \$ 108.319.891 Millones se ha recaudado \$ 44.880.506 Equivalente al 47,78% quedando el 52,22% por recaudar en cuotas mensuales.

Se realizaron campañas de financiación en los sectores donde existe mayor concentración de cartera en etapa persuasiva, bien sea en puntos estratégicos o puerta a puerta.

GESTIÓN DE RECAUDO

Durante el 2013 la Empresa tuvo un recaudo de \$1.268.772 Millones, de los cuales 74.92% se realizó en las oficinas de los Bancos y el 25.08% por Medios Electrónicos. De acuerdo con lo anterior y en concordancia con los convenios de recaudo (12 Bancos) los días promedio de reciprocidad se situó en 18.33 días en cada Banco, estos a su vez generaron un costo medio por recaudo de cupón de \$ 313.92.

El recaudo del servicio de aseo lo realiza la Empresa a través de las cuentas corrientes abiertas para este objeto. Éstas registraron ingresos de 304.522 millones y corresponde a la UAESP el manejo de los mismos.

3.3 LOGRAR LA EFICIENCIA EN LOS COSTOS DE OPERACIÓN Y GASTOS

3	Perspectiva Financiera:	Promover la gestión eficiente y transparente de los recursos para lograr la sostenibilidad financiera.			
3.3	Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
3.3.1	Margen Ebitda	%	49.56	45.71	35.27
3.3.2	Nivel eficiente de liquidez	Veces	0.82	0.87	>=1

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

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

Tabla 28

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

ANÁLISIS EBITDA

1. Costos de Personal: El incremento frente al 2012 obedece principalmente a: 1) incremento salarial a empleados oficiales 4,05% y 2) servicios personales en labores operativas y comerciales de acueducto asumidas a partir del 1º. de enero (\$47.098 millones).
2. Honorarios: El incremento se explica por las cuentas por pagar que se registraron al finalizar el año 2012 y se causaron durante 2013.
3. Gestión Comercial: Registra notable incremento frente al año 2012, el cual se explica por la causación de \$149.103 millones correspondientes a la operación y comercialización del servicio de aseo.
4. Costos de operación y mantenimiento: El incremento frente al año 2012 se explica por la ejecución de contratos suscritos al finalizar el 2012. Los contratos nuevos con dineros planificados y vigencias futuras aprobadas se firmaron al finalizar el año y se ejecutaron durante el primer semestre del 2014.
5. Costos y Gastos Generales: El incremento en esta categoría de costos se explica por los gastos causados por la retoma de actividades comerciales y operativas, principalmente arrendamientos de edificios y vehículos. Adicionalmente crecimiento en vigilancia y seguridad por puestos ocasionales solicitados en la Gerencia de Sistema Maestro, Tecnología y Servicio al Cliente.
6. Impuestos y contribuciones: El incremento frente al año 2012, se explica por la mayor causación del rubro de gravamen financiero e impuesto de industria y comercio de aseo.

GESTIÓN DE PAGADURIA:

Todos los pagos de la Empresa se canalizan a través de pagaduría, que para este periodo presentó un giro total de \$1.502.416 Millones por las cuentas del Servicio de Acueducto y Alcantarillado,

Para optimización del 4 por mil la Empresa para realizar el traslado de las cuentas recaudadoras a las cuentas de ahorro y de giro utiliza las siguientes cartera colectivas: 1. Confianza plus- fiduciaria Corficolombiana. 2. Crédifondo -Helm fiduciaria. 3. Alta Liquidez - La Previsora; disminuyendo de esta forma el riesgo operativo

ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO DE LA DEUDA:

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

Operaciones de manejo sustitución de deuda:

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

Tabla 29
 Fuente: Gerencia Coporativa Financiera

NUEVO MARCO TARIFARIO

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA publicó el 18 de febrero de 2013 la Resolución CRA 632, “Por la cual se presenta el proyecto de Resolución “por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que tengan más de 5.000 suscriptores”.

La propuesta de metodología tarifaria presentada por la CRA tiene previsto un tiempo para participación ciudadana con el fin de recibir observaciones, reparos y sugerencias de todas las partes interesadas. Este plazo fue establecido inicialmente hasta el 20 de mayo de 2013, luego fue ampliado al 31 de julio de 2013 y nuevamente fue ampliado hasta el 31 de agosto de 2013.

El esquema general de la metodología tarifaria presentada a discusión contiene cambios sustanciales con relación a la metodología vigente.

IMPLEMENTACIÓN NIFF

Actividades EAB:

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

GESTIÓN DE PROVEEDURIA

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

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

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

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

Gestión de Activos: Disminuir los inventarios y activos fijos de la Empresa, optimizando los indicadores financieros, ambientales y administrativos del área: Se realizó depuración de activos fijos e inventarios obsoletos que ascendieron según los remates efectuados a la suma de \$1'481 millones. En el 2013 se consolidó la información relacionada con los activos, inventarios obsoletos y chatarra que se presentó al Comité de Inventarios en el mes de abril para que se defina su destino final, además de realizar el proceso de verificación de los expedientes y actualización de la Ficha Predial en el Aplicativo de Base Predial DBR, Hacer seguimiento de los pagos efectuados a razón de cánones de arrendamiento e impuestos prediales.

Sistema de gastos de proveeduría integral para el suministro de papelería y tóner: Se adelantaron actividades de seguimiento al consumo de elementos de proveeduría, suministros de oficina y tóner, logrando trazabilidad en el consumo y estableciendo justificaciones claras a los distintos consumos presentados por las áreas.

Diseñar e implementar un sistema de control de costos de casino: Se instaló el nuevo sistema de control de ingreso de personal al servicio de casino (P2000), el cual funciona a través del chip de lectura del carné de identificación de la empresa. Se solicitó por escrito a la Dirección Gestión de Compensaciones el envío de los reportes de personal con derecho a casino. Para el contrato de casino, se implementaron algunas acciones de mejora como fueron:

- El Control a través del sistema P2000

- Mayor control a través de las listas de ingreso para el personal autorizado por convenios u otros motivos como olvido de carné.
- En plantas, se están cruzando los AVISOS SAP, contra las raciones que sobran de los mínimos pactados contractualmente.
- Se incentivó al personal encargado en las áreas, para que todas las solicitudes que no hacen parte del servicio regular, sean solicitadas a través de AVISO SAP, así las áreas podrán tener mayor control de su gasto.
- En la Central de Operaciones se entregan las raciones que sobran del mínimo pactado contractualmente, al personal de aseo y vigilancia con un control de ingreso o de uso del servicio (lista de firmas de quien recibe la ración), el cual no existía.

Gestión de Vehículos

Con el fin de racionalizar el uso de los recursos de la EAB, se adelanta un estudio que permite determinar el uso que actualmente se esta dando por parte de las diferentes áreas de la EAB al parque automotor. Actualmente se esta realizando un análisis de la información para la propuesta de redistribución de vehículos.

Adicionalmente, en relación al control de combustible de los vehículos, se han adelantado actividades de control del consumo de combustible, se generan informes de seguimiento que permiten identificar cuales son los vehículos con más alto consumo para así analizar y determinar junto con las áreas los motivos de los consumos altos si se presentan.

Gestión de Seguros

Dentro del programa de administración de riesgos en la gestión de seguros hemos realizado:

- Visitas de inspección y seguimiento a diferentes emplazamientos de la Empresa, con el fin de disminuir el riesgo de eventos y mantener baja la siniestralidad.
- Visitas de inspección de siniestros
- Adquisición del SOAT, se realizó la adquisición de los SOAT del parque automotor de la EAB el cual vencía el 28 de Diciembre de 2013 logrando una disminución en el costo de las primas por valor de \$20.000.000 (veinte millones de pesos) aproximadamente.

Adicionalmente hemos inscrito 5 pólizas por un monto de \$ 1.959 millones de pesos.



PROCESOS

“LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICO”

En la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, se desarrollan los proyectos con el fin de lograr los más altos estándares de cobertura y calidad en la prestación de los servicios, tomados lo establecido en el Decreto 314 de 2006.

4.1 ADAPTAR LA CAPACIDAD DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A LAS NECESIDADES DE REDENSIFICACIÓN Y EXTENSIÓN DEL SERVICIO EN EL MARCO DE LA LEY

4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.1	Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.1.1	Oferta hidráulica	%	100	100	98
4.1.2	Oferta alcantarillado sanitario	veces	NA	ND	1.2
4.1.3	Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación	%	NA	0	4

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

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

GESTIÓN DE OBRAS

REHABILITACION REDES LOCALES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL DEL COSTADO SUR DE LA CALLE 92 ENTRE LA CARRERA 15 Y AUTOPISTA NORTE BARRIO EL CHICO DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO



Descripción	Rehabilitación de 84 metros de red de alcantarillado pluvial de 12", 123 metros de red de alcantarillado pluvial de 14", 50 metros de red de alcantarillado pluvial de 16", 155 metros de red de alcantarillado pluvial de 20", 178 metros de red de alcantarillado pluvial de 24", 27 metros de red de alcantarillado pluvial de 1.1m en concreto y 50 metros de red de alcantarillado pluvial de 18" en concreto. Rehabilitación de 248 metros de red de alcantarillado sanitario de 6" y 784 metros de red de alcantarillado sanitario de 8"	
Actividades	Obras de rehabilitación de redes de alcantarillado y obras de rehabilitación de pavimentos y andenes de la calle 92, entre avenida carrera 15 y autopista norte. calzada sur	
Resultados	La construcción de los sistemas de alcantarillado sanitario y pluvial por la calzada sur, se construye el pavimento de la calzada sur junto con el muro del separador la vía, se rehabilitan todos los andenes y se está mejorando la infraestructuras de los servicios públicos (agua, gas, telefono) y se construye la red de alcantarillado de la Calle 92 al parque del virrey. No obstante se han presentado inconvenientes en la intervención sobre la Carrera 19 C entre la Calle 92 y 91, debido a que esta vía es cerrada y tiene gran afluencia de vehículos teniendo en cuenta que allí funciona la Clínica de la Mujer. Por lo demás, sobre la Calle 92 presenta un buen nivel de avance del contrato	
Datos relevantes	Fecha inicio: 03/07/2012 Avance físico: 90 % Comunidad impactada: Chico	Fecha fin: 03/07/2013 Avance financiero: 100% Beneficiarios: 1200 Usuarios

ALCANTARILLADO PLUVIAL BARRIO RIO NEGRO



Descripción/Objetivo	Construcción de redes locales de alcantarillado pluvial en el Barrio Río Negro de la Localidad de Barrios Unidos Fase I	
Resultados	Construcción e instalación de redes locales y troncales de alcantarillado pluvial y sus respectivas interconexiones, con materiales, diámetros y demás especificaciones técnicas generadas de los diseños y normas técnicas correspondientes, que recojan las aguas lluvias del barrio y/o zonas de impacto del proyecto, con fin de evitar problemas en la comunidad como inundaciones, presencia de animales e insectos, que afectan la salud de sus usuarios.	
Datos relevantes	Fecha inicio: 18/03/2013 Avance físico: 42 % Comunidad impactada: Barrio Río Negro Beneficiarios: 2000 Usuarios	Fecha fin: 18/01/2014 Avance financiero: 29.1%

TEMAS Y LOGROS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
<p>Prolongación Línea de refuerzo Soacha</p>	<p>Objetivos: Mejorar el servicio en el Municipio de Soacha y ofrecer servicio de acueducto a los nuevos desarrollos. Meta física: 39.63% de los 3.49 KM por instalar. Material CCP.</p>
<p>Prolongación línea carrera 99</p>	<p>Objetivos: Mejorar el servicio en la localidad de Suba. Meta física: 41% de los 2.74 km a instalar Material CCP.</p>
<p>Sistema red matriz Santo Domingo – Altos de la Estancia</p>	<p>Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua en la localidad de Ciudad Bolívar. Meta física: 33.89%.</p>
<p>Diseño y Construcción línea Avenida Villavicencio tramo I</p>	<p>Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua a las localidades de Kennedy y Bosa. Meta física: 6.8% correspondiente a la ejecución de la etapa de diseño.</p>
<p>Diseño y Construcción línea Avenida Villavicencio tramo II</p>	<p>Objetivos: Ampliar y optimizar el suministro de agua a las localidades de Kennedy y Bosa. Meta física: 5.0% - Correspondiente a la Etapa de Diseño</p>
<p>Pruebas de Estanqueidad a tanques de Almacenamiento</p>	<p>Objetivos: 1) Evaluar la eficacia del programa de pruebas de estanqueidad a tanques de almacenamiento. 2) Hacer seguimiento al mantenimiento de los tanques que no cumplen con los criterios de aceptación. Logro: En el último trimestre del año se efectuaron 3 pruebas de estanqueidad correspondientes a los tanques de Santa Lucía, Sierra Morena III y Cazuca para un total del año de 37 pruebas cumpliendo ampliamente la meta fijada para el 2013 fijada en 30.</p>
<p>Elaboración de los Estudios y Diseños detallados para la construcción del tanque El Refugio; elaboración del estudio de factibilidad y los diseños detallados para la ampliación del tanque Cazucá y la línea de distribución de 36"; elaboración del estudio de factibilidad y los diseños detallados para la construcción para la construcción del sistema tanque El Vínculo, estación de bombeo, la línea de impulsión y la línea de distribución.</p>	<p>Objetivos: Ampliar el suministro de agua en el municipio de Soacha, como también ampliar el suministro de agua la zona alta de Usme, se tiene un avance técnico de los estudios del 26%.</p>
<p>Estudios y diseños de la fase ii de la investigación sobre los mecanismos de desprendimiento de las películas que se forman al interior de las redes matrices de acueducto de la ciudad de Bogotá</p>	<p>Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios y diseños de la fase II de la investigación sobre los mecanismos de desprendimiento de las películas que se forman al interior de las redes matrices de acueducto de la ciudad de Bogotá el cual se ejecutará en el año 2014.</p>
<p>Construcción de las cubiertas de los tanques de almacenamiento Casablanca, El Silencio, San Diego Nuevo, Santa Ana y Suba Nuevo del sistema matriz de acueducto</p>	<p>Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de los Estudios y diseños de Construcción de las cubiertas de los tanques de almacenamiento Casablanca, El Silencio, San Diego Nuevo, Santa Ana y Suba Nuevo del sistema matriz de acueducto, los cuales se ejecutarán en el año 2014</p>
<p>Construcción de la optimización del sistema Volador - Quiba - Alpes ii</p>	<p>Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de las obras para la optimización del sistema Volador - Quiba - Alpes II, las obras se ejecutarán entre los años 2014 y 2015</p>
<p>Consultoría para la actualización, estudios de rehabilitación sistema red matriz</p>	<p>Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de la actualización de los Estudios y diseños de estudios de rehabilitación sistema red matriz de acueducto, los cuales se ejecutarán entre los años 2014 y 2015.</p>
<p>Obras de : 1) Estabilización talud vía de acceso tanque El</p>	<p>Hacia finales del año 2013 se realizó la gestión de la contratación de las obras de : 1) Estabilización talud vía</p>

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

TEMAS / LOGROS	DESCRIPCIÓN	META	VALOR
REVISIÓN DE VÁLVULAS REDUCTORAS DE PRESIÓN	Hacer la revisión periódica de las VRP programadas, para mantener un nivel de presión adecuado en la DRMA.	Revisar mensualmente 53 VRP's para un total anual de 636 Según Cronograma Mes a Mes	Se han efectuado 766 revisiones
REVISIÓN DE VÁLVULAS DE CIERRE PERMANENTE DE ZONA	1) Conocer el cumplimiento en la revisión de las VCP para garantizar la sectorización. 2) Hacer seguimiento al funcionamiento de las VCP detectando las que necesitan mantenimiento, reparación o cambio.	Revisar mensualmente un total de 59 VCP's, para un total anual de 708 VCP's revisadas.	Se han efectuado 704
REVISIÓN DE VÁLVULAS DE CIERRE PERMANENTE DE SECTORES HIDRÁULICOS	1) Conocer periódicamente el cumplimiento en la revisión de las VCPSH para garantizar la sectorización. 2) Hacer seguimiento al funcionamiento de las VCPSH detectando las que necesitan mantenimiento, reparación o cambio.	Revisar bimestralmente 170 VCP's correspondientes a los sectores hidráulicos para un total anual de 1020 VCP's revisadas.	Se han efectuado 997 revisiones

Tabla 30

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

4.2 DISMINUIR LAS PÉRDIDAS DE AGUA POTABLE

4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.2	Disminuir las pérdidas de agua potable	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.2.1	Índice de Agua No Contabilizada	%	35.16	34.61	34.93
4.2.2	Índice de Pérdidas por Usuario Facturado	m3-mes	7.31	7.13	7.3

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

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

DEFRAUDACION FLUIDOS

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

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

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

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

Tabla 31

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

4.3 REDUCIR LA VULNERABILIDAD DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN

4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.3	Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.3.1	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución	%	88.70	99	95
4.3.2	Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento	%	77.66	77.70	77.70

Nuestro sistema de abastecimiento

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

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

% DE AGUA NO CONSUMIDA EN EL PROCESO

PLANTA	% AGUA NO PRODUCTIVA 2012	% AGUA NO PRODUCTIVA 2013	COMPARACIÓN
WIESNER	3,21%	3,68%	12,70%
TIBITOC	3,67%	3,47%	-5,76%
DORADO	4,37%	3,94%	-10,75%

* Porcentaje hasta el mes de Noviembre. **Tabla 32**
Fuente: Gerencia Sistema Maestro

El consumo de agua no productiva de la planta Wiesner aumentó en un 12,70% respecto al año 2012. Para la planta de Tibitoc la disminución fue del 5,76% y para la planta el Dorado la disminución fue del 7,29% respecto a la vigencia anterior.

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



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

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

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

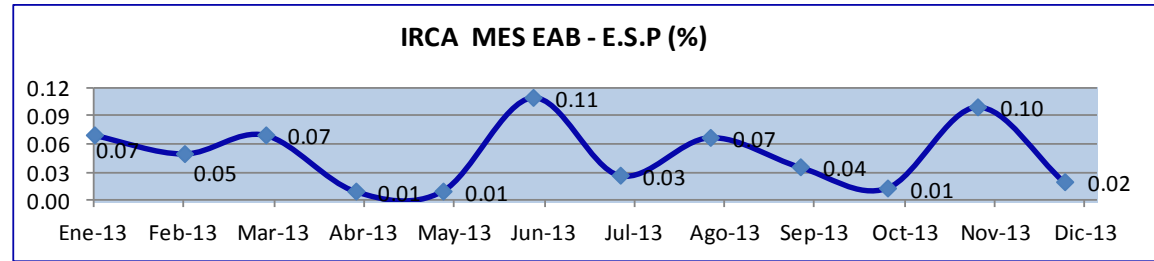
Durante la Fase 2 se realizaron los diagnósticos de acueducto, alcantarillado de los Municipios de Funza, Madrid, La Calera, Tocancipá y Gachancipá.

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

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

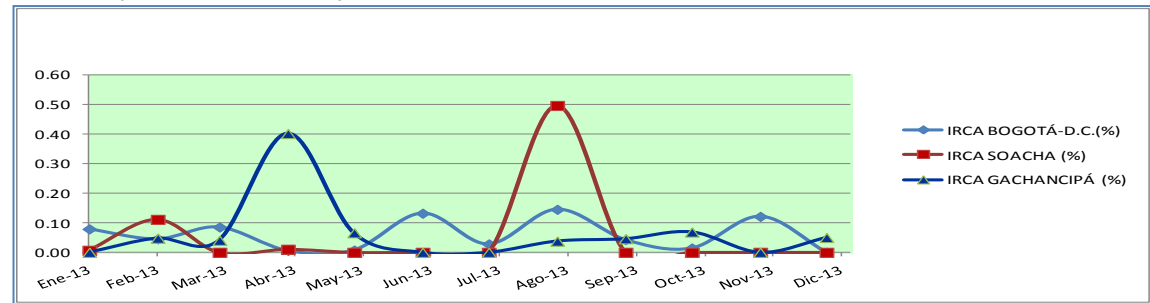
- ✓ La Secretaría de Salud de Soacha emitió la Certificación Sanitaria Calidad del Agua para Consumo Humano constancia que la empresa suministró agua Sin Riesgo a la población de Soacha en el año 2012.
- ✓ La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá emitió Certificación Sanitaria Calidad del Agua para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

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



Gráfica 8
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

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



Gráfica 9
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

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

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

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

Tabla 33

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

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

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

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

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

Tabla 34

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Planta de Potabilización Móvil

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

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



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

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

Tabla 35

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

Proyectos en el sistema de distribución:

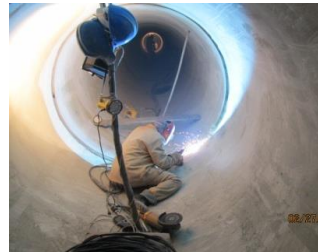
- ✓ Construcción de variante a la línea matriz de acueducto san Diego - Vitelma de 24".
- ✓ Estudios de factibilidad para la ampliación del sistema red matriz acueducto Suba - Municipios del Occidente porcentaje de ejecución del 100%.
- ✓ Prolongación línea de refuerzo Socha, mejorar el servicio del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

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

OTROS PROYECTOS

Rehabilitación Tubería Tibitoc-Casablanca 72”:


Con este proyecto se busca rehabilitar 5.5 km. de tubería entre la planta de tratamiento Tibitoc y el sitio denominado Los Clubes, conocido como tramo no. 1 mediante el encamisado con tubería de acero de 72”. Igualmente se incluye la rehabilitación de las cámaras y accesorios correspondientes al tramo así como el cambio de una sección de tubería, donde actualmente está ubicado un sistema Venturi. Se incluye además el recubrimiento de un sector con fibra de carbono CFRP, en el sector de la tubería que cambia drásticamente de pendiente una vez baja del cerro Tibitoc a la zona conocida como La Urbanización.




4.4 MITIGAR EL IMPACTO DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO EN LA CALIDAD DEL AGUA DE LOS CUERPOS RECEPTORES

4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.4	Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado dne la calidad del agua de los cuerpos receptores	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.4.1	Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos	%	NA	NA	Definir metas
4.4.2	Caudal medio de agua tratada	m3/s	4.30	4.17	4

PRINCIPALES PROYECTOS:

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

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

Otros proyectos realizados:

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

Programa Saneamiento del Río Bogotá:

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

Este esquema de obras busca obtener una calidad del río compatible con el uso inicialmente agrícola (teniendo en cuenta procesos de desinfección para eliminar patógenos y de esta forma dejar el agua del efluente de las PTAR en condiciones de reuso), y brinda las bases

suficientes para seguir avanzando hasta alcanzar el uso a nivel de recuperación ecológica en el río



Gráfica 10

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

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

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

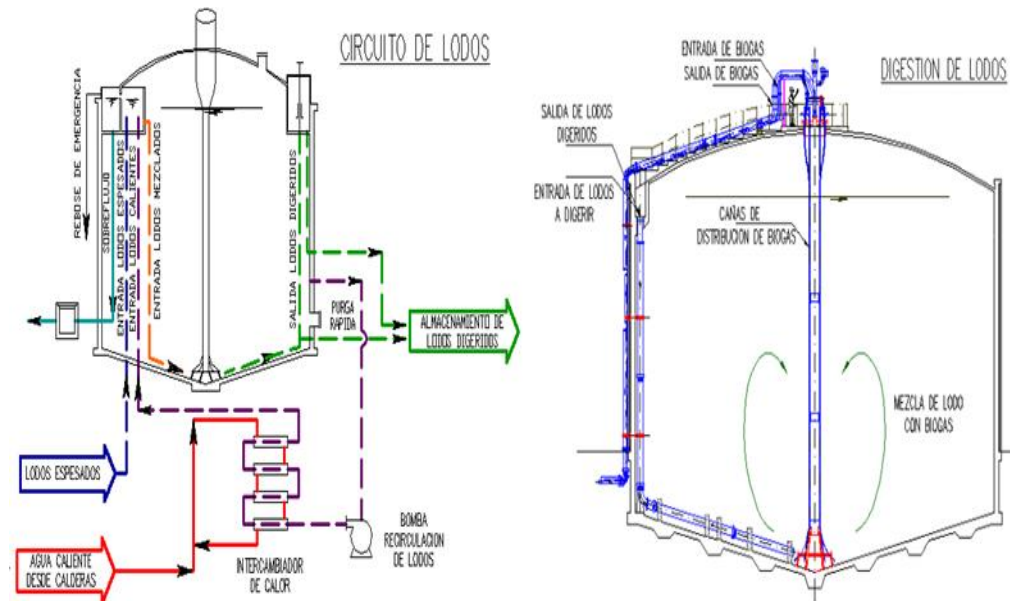
La operación de estos sistemas piloto estuvo al frente de la Universidad desde el mes de Diciembre del año 2012 hasta el mes de Agosto del año 2013, durante este periodo de operación se recolectaron registros de calidad del agua (dentro de las plantas) en continuo (mediante controladores), de registro manual a cargo de los operarios a partir de lecturas de las pantallas existentes en los equipos empleados y los resultados de los análisis de laboratorio realizados para la EAB. Mediante estos se pudo evaluar la eficiencia de estos sistemas, donde se obtuvieron remociones superiores al 75% para parámetros como la DBO₅, SST, DQO y PT, así mismo se lograron definir aspectos importantes para el desarrollo de etapa de diseño para cada unas de las fases del proyecto PTAR Canoas.

Otro de los resultados obtenidos en la ejecución de este convenio, es la implementación, calibración y validación de un modelo procesos biológicos en tratamiento de agua residual, el cual integra modelos de lodos activados y modelos de digestión anaerobia ASDM (Activated

Sludge/Anaerobic Digestion) mediante el cual se pretende obtener los parámetros de diseño y operación fundamentales para el funcionamiento de este sistema.

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

APROVECHAMIENTO DEL BIOGAS PTAR SALITRE: La PTAR El Salitre cuenta con 3 digestores anaeróbios, dentro de los cuales se estabiliza el lodo generado en el tratamiento del agua residual. Esta estabilización se realiza gracias a la acción de una serie de procesos microbiológicos encadenados, los cuales son requeridos para descomponer la materia orgánica, y transformarla en agua y biogás. Este último se produce en la última fase de la digestión anaerobia, y está compuesto en un gran porcentaje por metano.



Gráfica 11. Digestores anaerobios PTAR El Salitre
Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

Con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de cada digestor, es necesario controlar una serie de parámetros, tales como la temperatura, el pH y la mezcla interna.

El mantenimiento de la temperatura adecuada en los digestores anaerobios se consigue mediante la recirculación de una fracción del lodo digerido, el cual es calentado externamente antes de ingresar nuevamente al digestor. El calentamiento del lodo se realiza mediante un intercambiador de calor, el cual funciona gracias al poder calorífico del biogás generado en la misma digestión anaerobia de los lodos.



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

CANTIDAD GENERADA Y CARACTERÍSTICAS: Diariamente, y en condiciones normales de operación, se producen alrededor de 13.500m³ de biogás, el cual se almacena en un gasómetro, y se utiliza de acuerdo a las necesidades de calentamiento y mezcla en los digestores. En promedio se consume un 35% del biogás generado y el exceso de biogás se quema en una tea.



La caracterización del biogás se presenta en la Tabla:

Características del biogás PTAR El Salitre.

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

Tabla 36

Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

AHORRO EN COSTOS: El aprovechamiento del biogás en el proceso de digestión de la PTAR EL SALITRE presenta un ahorro significativo en costos de operación, dado que si la caldera operara las 24 horas del día con este combustible consumiría aproximadamente 720 galones diarios lo que representaría un consumo anual de 262.800 galones/año, teniendo en cuenta un valor promedio del ACPM del año 2012 de \$ 8095.93 el ahorro sería de un valor \$ 2.127.611.937.

- Elaboración del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, Diseño y Construcción del Sistema de Conducción y Tratamiento de las Aguas Residuales Domésticas del Municipio, en este sentido, las Empresas se encuentran adelantando la actualización del estudio de alternativas de las plantas de tratamiento de aguas residuales de Sibaté, de acuerdo al cronograma aprobado.

- **Plan de gestión de lodos de alcantarillado (sanitario y pluvial) y lodos derivados del tratamiento de las aguas residuales de la Ciudad de Bogotá.**

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

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

- **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Canoas**

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

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

- **Convenio 171**

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

- a. Plan integral de Agua de la Sabana (Modelo Dinámico de cantidad y Calidad del agua del Rio BogotáAmpliación y optimización de la PTAR Salitre.

- **Licencia ambiental proyecto descontaminación río bogotá**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

- Revisión de la información del programa piloto de efluentes efectuado en usuarios del sector industrial de Montevideo.
- Visitas de retroalimentación a 12 empresas incluidas en el piloto. Se efectuó la sensibilización de los resultados encontrados en la inspección inicial e informó acerca de la normatividad aplicable, incluido el contrato de condiciones uniformes.
- Gestión con la cadena de restaurantes El Corral para implementar el Programa de Efluentes.
- Acompañamiento a una visita, con la SDA y la Zona 3, al Almacén Jumbo de Hayuelos para informar y buscar se mejoren las condiciones del vertimiento al sistema de alcantarillado de este establecimiento, dada la problemática que está generando
- Programa interno de manejo de vertimientos, en el marco de la implementación de este programa hemos realizado:

- Se revisó el Plan de Contingencia y Mapas de Riesgos de los vertimientos de las sedes
- Se realizó visita a un nuevo sistema de tratamiento de aguas residuales en el municipio de Sesquilé.
- Se realizó visita a la CAR oficina Bogotá-Calera, con el fin de hacer seguimiento al trámite del permiso de vertimientos de la planta de tratamiento de agua potable El Dorado (PTAP), solicitando el informe de la visita realizada en noviembre de 2012.
- Se solicitó el monitoreo a los sistemas de tratamiento de aguas residuales de la PTAP El Dorado, el cual se acompañó el 23 de agosto de 2013.

Acciones de preparación distrital para las temporadas invernales

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

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

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

Tabla 37

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Actividades De Mantenimiento

Para la atención de la ciudad debido a las temporadas de lluvias, se realizan actividades preventivas que incluyen la limpieza y mantenimiento del sistema de drenaje. Estas labores preventivas, cuentan con contratos de apoyo que contemplan actividades como poda, deshierbe, despaste, extracción y transporte de sólidos y en algunos casos dragados. La inversión se señala a continuación:

ZONA	VALOR Mill \$
Zona 1	3.658
Zona 2	1.103
Zona 3	1.234
Zona 4	2.893
Zona 5	2.731
Total	11.620

Tabla 38

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

En resumen, se contrataron \$ 11.619 millones para Limpieza y Mantenimiento de Canales, quebradas, boxculvert, desarenadores, sumideros, redes locales y demás estructuras del sistema de alcantarillado (no incluye contratos de interventorías) de las cinco zonas operativas de la Empresa. La Empresa ha planificado inversiones en diferentes puntos críticos en quebradas que han sido priorizados en el Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Humana. En cada uno estos puntos se han destinado aproximadamente \$67.370 millones discriminados, así:

RESUMEN INVERSIONES PUNTOS CRÍTICOS PRIORIZADOS PDBH

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

Tabla 39

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

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

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

Actividades	Presupuesto Mill \$
Canales, quebradas y vallados	9.348
Grandes canales y dragados	9.199
Mantenimiento Estructuras hidráulicas	4.368
Limpieza de sumideros	4.319
VALOR TOTAL	27.234

Tabla 40

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN PUNTOS PRIORIZADOS DE QUEBRADAS

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

Tabla 41

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

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

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

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



ANTES



DESPUES



LIMPIEZA CANAL LOS LACHES LOCALIDAD DE SANTA FE

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



Puntos Críticos De Inundación

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

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

Tabla 42

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Campañas pedagógicas

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

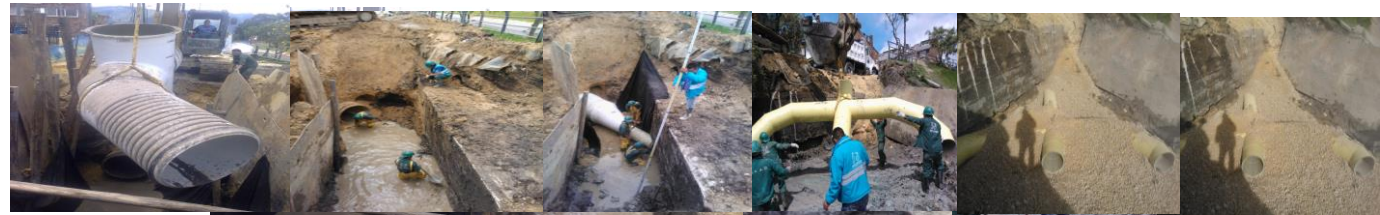
En el siguiente cuadro, se relacionan, las campañas realizadas en los canales intervenidos por la Empresa en el período 2012 – 2013, en total se han realizado aproximadamente 400 campañas desde el 2012 en aproximadamente 60 quebradas.

CAMPAÑAS PEDAGÓGICAS 2012-2013, CANALES DE AGUAS LLUVIAS

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

Tabla 43

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente



PROYECTOS

"LOGRAR EXCELENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA Y MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA"

PROCESOS

Proyecto o línea de gestión	CANAL DEL CEDRO
Actividades	Diseño y construcción del desarenador entre la cra 7B y 7B bis, mantenimiento de las losas del canal que se encuentran más deterioradas entre la cra 7 y la Cra 9 y el mantenimiento de las losas del desarenador existente entre la cra 7 y la 7B.
Principales resultados	El proyecto consiste en la construcción de un desarenador en el cauce del canal El Cedro, en el tramo comprendido entre la avenida carrera 7 y la carrera 8 con calle 153; y la reconstrucción de aquellas placas de concreto del revestimiento del canal, que se encuentran deterioradas, localizadas a todo lo largo del cauce, tramos del canal comprendido entre la avenida carrera 7 y Carrera 8 en la localidad de Usaquéen, barrio Cedro Golf. Con éste proyecto se busca realizar el saneamiento de la quebrada El Cedro, reteniendo aquellos materiales que pueden contaminar los humedales y el río Bogotá. También busca beneficiar a la comunidad para evitar inundaciones por la presencia de materiales sobre la zona del canal El Cedro y el canal de Torca que se encuentra aguas abajo.
Otros datos	Etapa de Diseño: 15/08/2012 Fecha fin: 14 de noviembre de 2013 Etapa de Obra: 16/01/2013 Avance físico: 70% Avance financier: 6.7% Comunidad impactada: Comunidad ubicada entre la avenida carrera 7 y la carrera 7C con calle 153. Barrio barrancas del costado norte de la calle 153 y barrio Cedro Salazar del costado sur de la calle 153. Beneficios grupos de interes: 2000 personas

Proyecto o línea de gestión	ALCANTARILLADO PLUVIAL BARRIO RIO NEGRO
Descripción/Objetivo	Construcción de redes locales de alcantarillado pluvial en el Barrio Río Negro de la Localidad de Barrios Unidos Fase I
Actividades	Construcción de redes locales de alcantarillado pluvial en el Barrio Río Negro de la Localidad de Barrios Unidos Fase I
Principales resultados	Construcción e instalación de redes locales y troncales de alcantarillado pluvial y sus respectivas interconexiones, con materiales, diámetros y demás especificaciones técnicas generadas de los diseños y normas técnicas correspondientes, que recojan las aguas lluvias del barrio y/o zonas de impacto del proyecto, con fin de evitar problemas en la comunidad como inundaciones, presencia de animales e insectos, que afectan la salud de sus usuarios
Otros datos	Fecha de inicio: 18 de Marzo de 2013 Fecha fin: 18 de Enero de 2014 Avance físico: 42% Avance financier: 29.1% Comunidad impactada: Barrio Río Negro Beneficios grupos de interes: 2000 personas

Proyecto o línea de gestión	Limpieza De Sumideros
Descripción/Objetivo	Realizar el mantenimiento periódico de sumideros que ejecuten actividades de retiro de sedimentos y basuras que llegan a los sumideros, garantizando la capacidad hidráulica de la infraestructura de drenaje, el correcto funcionamiento de las redes de alcantarillado pluvial, minimizando los riesgos de inundación en calzadas y predios. Con esta labor, se garantiza una mejor prestación del servicio de alcantarillado pluvial en el área de cobertura de la Zona de Servicio No. 1, disminuyendo los costos operativos y aumentando la vida útil de la infraestructura. Cantidad de aproximada de 38.000 unidades
Principales resultados	Adecuado drenaje de las aguas lluvias hacia los colectores, canales y cuerpos hídricos que forman parte de los sistemas pluviales de la ciudad e inundación de las vías principales
Otros Datos	Fecha inicio: 01/03/2013 Fecha fin: 31/08/2013 Avance físico: 100% Avance financiero: 100% Usuarios beneficiados: aprox 2 millones de usuarios



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



Nombre del proyecto:	Mantenimiento de canales revestidos y no revestidos, quebradas, vallados y en general los cuerpos de agua del sistema de alcantarillado de la zona 4 del Acueducto de Bogotá D.C.		
Actividades:	Se ejecuto el proyecto en las Localidades de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe, Tunjuelito, Puente Aranda y Kennedy, de mantenimiento (poda de césped, extracción de sedimentos, extracción de residuos sólidos, transporte de sedimentos y residuos, y sellado e impermeabilización de juntas), de los canales revestidos y no revestidos, quebradas, vallados y en general los cuerpos de agua del sistema de alcantarillado de la zona 4, para evitar el represamiento y el riesgo de inundación en periodos de alta densidad de lluvias.		
Fecha de inicio:	21/FEB/2013	Fecha de terminación:	20/JUL/2013
Avance fisico:	100%	Avance financiero:	100%



Nombre del proyecto:	Limpieza de sumideros transversales, laterales, y convencionales para las localidades que se encuentran en el área de cobertura de la zona 4 del Acueducto de Bogotá.		
Actividades:	El proyecto de limpieza de sumideros en la cobertura de la Zona 4, consistió en la limpieza manual de los sumideros con sondeo de la red de alcantarillado de conexión entre sumidero y pozo, extracción, cargue, transporte y disposición de los sólidos encontrados en los cajones de los sumideros y el sondeo de la tubería.		
Fecha de inicio:	08/FEB/2013	Fecha de terminación:	07/JUL/2013
Avance fisico:	100%	Avance financiero:	100%



Nombre del proyecto:	Reconstrucción de sumideros dentro del área de cobertura de la zona 4, del Acueducto de Bogotá.		
Actividades:	Con el fin de mantener las redes de los sistemas de alcantarillado pluvial en correcto funcionamiento hidráulico para garantizar un drenaje adecuado y debido de las escorrentías superficiales, se requiere mantener en correcto funcionamiento los sumideros del sistema de alcantarillado, para garantizar la recolección de las aguas superficiales al igual que mantener las estructuras actuales en buen estado.		
Fecha de inicio:	01/MAR/2013	Fecha de terminación:	31/JUL/2013
Avance físico:	100%	Avance financiero:	100%



Nombre del proyecto:	Limpieza, mantenimiento de tuberías, box couvert y estructuras de alcantarillado de la Zona 4.		
Actividades:	Realizar un constante mantenimiento preventivo de estas estructuras para evitar taponamientos y devolución de agua hacia los predios, por otra parte los fuertes caudales de agua en cuerpos de agua han deteriorado algunos taludes en sitios específicos de quebradas y el colapsamientos de algunos box couvert's por lo que se requiere se intervengan de forma inmediata para evitar desbordamientos de agua.		
Fecha de inicio:	06/MAY/2013	Fecha de terminación:	04/OCT/2013
Avance físico:	100%	Avance financiero:	100%

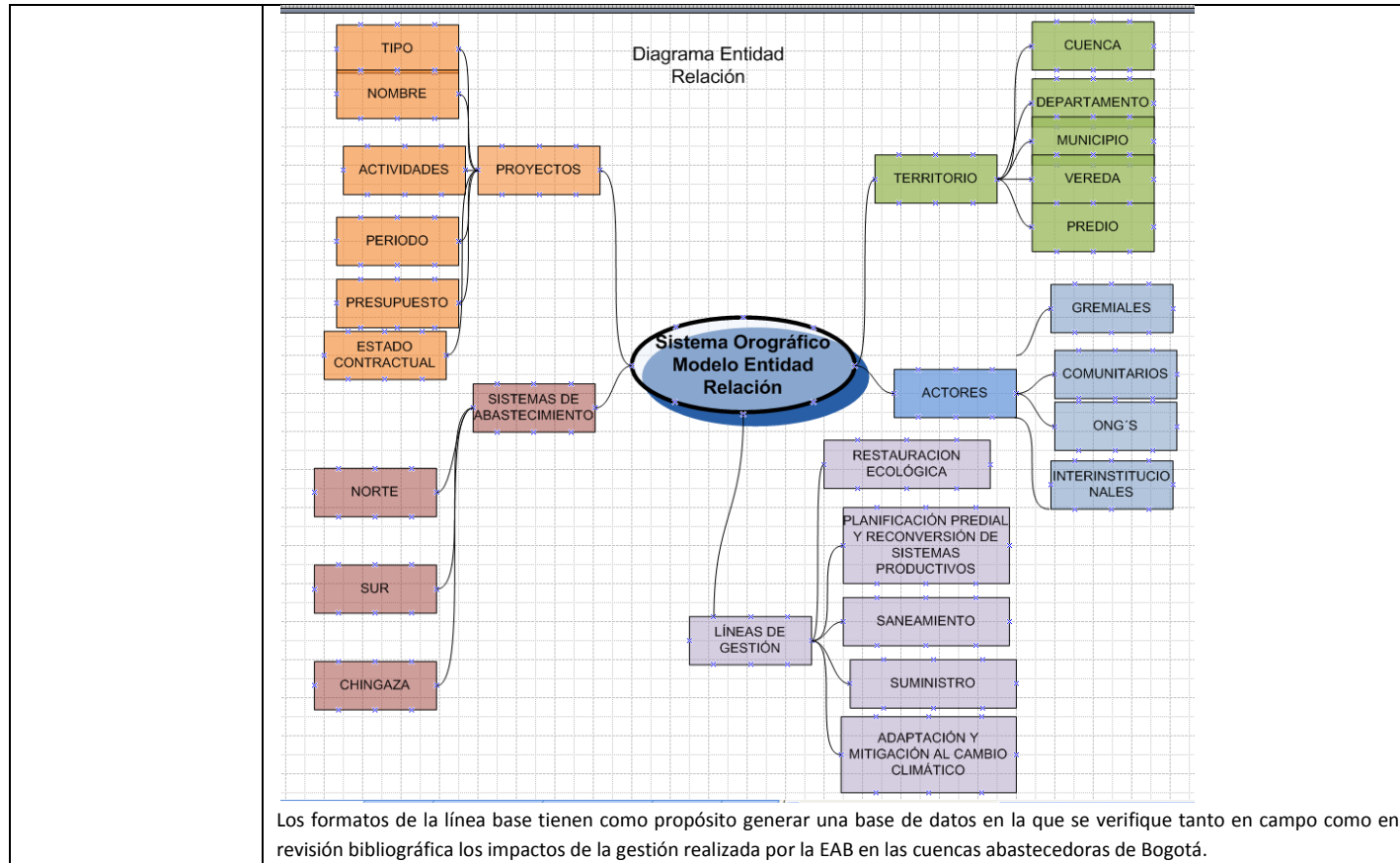


4.5 CONTRIBUIR EN LA RECUPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ECOLÓGICO Y PARTICIPATIVO DEL SISTEMA HÍDRICO CON UN ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD TERRITORIAL

4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.5	Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.5.1	Héctareas Intervenidoas	%	NA	1.34	19.64

En cuanto al mejoramiento de la calidad hídrica de las cuencas en el sector urbano, se destaca la reconformación del equipo técnico que ha permitido retomar el programa de efluentes industriales en el sector de Montevideo y el inicio de las actividades de control de las conexiones erradas en un área de la Zona I.

Proyecto	CONSTRUCCIÓN LÍNEA BASE Y SISTEMA DE INFORMACIÓN CUENCAS ABASTECEDORAS
Actividades	La construcción y consolidación de la línea base y el sistema de Información del Sistema Orográfico, instrumento que permitirá a la EAB conocer la gestión realizada en las cuencas abastecedoras, evaluar los impactos de dicha gestión y orientar y apoyar la toma de decisiones en futuras intervenciones.
Principales resultados	Como herramienta para enmarcar la gestión ambiental alrededor de las cuencas abastecedoras del Acueducto y la toma de decisiones, se definió un modelo conceptual que refleje el ámbito de intervención ambiental y social, las tendencias, las necesidades de información y los actores relacionados, se ha dado mejoramiento continuo a los formatos en los que se relacionan los productos, actores, territorios y líneas de gestión implementadas en la protección y recuperación de las cuencas abastecedoras.



Proyecto	Corredor De Conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero Y Cerros Orientales
Actividades	<p>En desarrollo del proyecto “Corredor de Conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero – Guacheneque y Cerros Orientales del Bogotá del Sistema General de regalías (SGR)”, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB – E.S.P.) ha adelantado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ajustada y aprobada la Matriz de costos del proyecto del corredor de conservación – SGR por el OCAD-Nororiente, el 26 de julio de 2013 de conformidad con el Acuerdo 007 de agosto 15 de 2013, emitido por el OCAD. ✓ Elaboración de Estrategia de Ejecución del proyecto contemplando procesos de planeación estratégica y planeación operativa. ✓ Realización de 5 comités Directivos del proyecto, con participación de las Secretarías Distritales de Ambiente y Planeación, así como la EAB. ✓ Realización de varias reuniones con las instituciones que pueden participar y con quienes se puede realizar una articulación en la ejecución del proyecto. En este sentido las reuniones se han dirigido a establecer qué acciones desarrollan o van a desarrollar estas instituciones, determinando las líneas de trabajo que son congruentes con las establecidas en el proyecto. Entre las instituciones con quienes se ha

	<p>podido realizar reuniones de articulación están: CAR, Secretaría Distrital de la Mujer, Instituto Humboldt, Fundación Tropenbos, Sena, Universidad Distrital, Corpoguavio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inicio de trámites para la constitución de un Encargo Fiduciario (cotización con 5 entidades fiduciarias: Fiduciaria Bogotá, Fiduciaria Helm, Fiduciaria Bancolombia, Fiduciaria Corficolombiana, Fiduciaria de Occidente. ✓ Creación de cuenta de usuario y cuenta maestra para el giro de los recursos del SGR. ✓ Se dio inicio al proceso de territorialización en sus etapas 2 y 3, mediante visitas a municipios para presentar el ejercicio de territorialización y poder precisar la priorización de microcuencas en cada municipio. Al momento se han visitado 6 municipios de 13 ✓ Se firmó el convenio interadministrativo entre la SDA, SDP y la EAB para la ejecución del proyecto. ✓ Un primer resultado del proceso de la planeación estratégica del proyecto y de la ejecución del mismo es la priorización de las microcuencas que serán el escenario de intervención del proyecto en los municipios integrantes del corredor. Este ejercicio se ha denominado la territorialización y ha surtido un proceso técnico riguroso, compuesto por 2 fases; la primera arroja como resultado la priorización de 29 microcuencas (Cuadro 2) en el área del corredor de conservación que cubre 22 municipios. Actualmente está en ejecución la fase 2 del proceso de territorialización que implica la constitución de equipos técnicos conformados por funcionarios de las Alcaldías Municipales con quienes se realiza un trabajo para precisar, definir y acordar las microcuencas a intervenir en cada Municipio. ✓ Durante el 2013 se elaboró los términos de referencia para la licitación de un proyecto para dar inicio al proceso de restauración ecológica participativa, el cual está dirigido a "Implementar acciones de restauración ecológica mediante un proceso de gestión socio-ambiental, en áreas estratégicas para el abastecimiento hídrico de Bogotá y la región, asociadas al sistema Chingaza, específicamente en el sector comprendido entre las micro cuencas Piedras Gordas y El Mangón, Municipio de la Calera". Los alcances y productos previstos de este proyecto son: Producción de veinte mil (20.000) plántulas de especies vegetales nativas, representativas del Bosque Alto Andino con carácter de restauración ecológica. <ul style="list-style-type: none"> → Implementar en 12 hectáreas coberturas forestales nativas (plantación y/o enriquecimiento), → Implementar el aislamiento de dos (2) hectáreas consideradas estratégicas para la conservación, conectividad y funcionalidad ecosistémica. → Implementar en 10 hectáreas acciones integrales para la protección y recuperación de nacimientos, márgenes hídricas y cuerpos de agua asociados a las microcuencas abastecedoras de acueductos locales y regionales. → Realizar como mínimo dos (2) mantenimientos a los individuos vegetales plantados, de acuerdo a la programación del Plan de Establecimiento y Manejo Forestal – PEFM <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se suscribió un convenio de cooperación con la Universidad Distrital "Francisco José de Caldas" para la formulación y diseño participativo de estrategias para la reconversión de los sistemas de producción y de restauración ecológica. Con este convenio se obtendrán los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> → Caracterización de los sistemas de producción y la identificación de las áreas prioritarias para la restauración ecológica → Estrategia de reconversión de los sistemas de producción identificados y la estrategia de restauración ecológica. → Cartografía temática a escalas 1:25.000 y 1:10.000 para la zonificación ambiental y el análisis territorial del corredor de conservación en torno a los sistemas de producción y las áreas de conservación y restauración. ✓ Como parte de la planeación estratégica del proyecto se programaron varios conversatorios concebidos como un proceso de formación y capacitación de los equipos técnicos de las instituciones y organizaciones participantes del proyecto. En dichos conversatorios participaron personalidades reconocidas en el ámbito ambiental en variados temas como; concepciones y experiencias de corredores de conservación, reconversión en zonas altoandinas, perspectivas del ordenamiento ambiental, arreglos institucionales, entre otros temas. Para culminar estas jornadas de discusión se ha propuesto realizar un cierre con el Seminario Agua, Territorio y Biodiversidad en el Corredor de páramos de Sumapaz – Chingaza – Guacheneque – Guerrero", realizado el 13 de diciembre de 2013, en donde se graduaron 60 personas. <p>Se elaboraron términos de referencia y se surtió el proceso de contratación de más de 42 profesionales con el fin que conformaran el equipo del proyecto corredor de conservación</p>
--	--

Principales resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propuesta conceptual para la territorialización de las actividades del corredor, la cual permitirá la priorización de microcuencas para la intervención en el territorio. ✓ Gracias a la actividad con alcaldes y representantes municipales del 18 de marzo, se construyó una metodología de trabajo y unas memorias de lo avanzado durante el encuentro. Igualmente, se generaron los puentes y contactos necesarios para la participación de las administraciones municipales en los pasos que vienen del proyecto. ✓ Incorporación de ajustes del proyecto al Suif, sistema diseñado por el DNP para realizar el seguimiento a los proyectos aprobados en el SGR. ✓ Convenio entre la SDA, SDP, IDT y la EAB para la implementación del proyecto "Corredor de Conservación Chingaza – Sumapaz – Guerrero – Guacheneque y Cerros Orientales del Bogotá del Sistema General de regalías (SGR), en trámite para la firma por parte de las instituciones interesadas. ✓ Priorización de microcuencas mediante el proceso de la territorialización, la cual permitirá la intervención en el territorio
Beneficios para los grupos de interés	Se estima que 8.5 millones de personas que habitan la ciudad de Bogotá y los 11 municipios a los que la empresa les vende agua en bloque se beneficiarán de manera indirecta por las acciones del corredor. De manera directa, se espera que éste ejercicio beneficie a una población de aproximadamente 385.000 personas, pertenecientes a otros municipios, a través de acciones para la conservación de las cuencas y microcuencas que surten acueductos veredales y municipales.

Proyecto	Plan De Manejo Ambiental Para La Operación Del Sistema Chingaza - Programa De Manejo Socio Económico Y Ambiental
Descripción / Objeto	Cumplir con los proyectos que hacen parte integral del Programa de Manejo Socio Económico y Ambiental del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza. En el marco de la implementación del PMA se han desarrollado diferentes acciones como el fortalecimiento comunitario, restauración ecológica de áreas degradadas asociadas a cuencas y microcuencas, la implementación de alternativas productivas sostenibles, educación ambiental y procesos de ecoturismo y apropiación cultural del entorno del Sistema Chingaza
Actividades	<p>Con el objetivo de avanzar durante el año 2013 y 2014 en la ejecución y cumplimiento de diferentes proyectos del programa de manejo socio económico y ambiental del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza , se formularon los siguientes proyectos para su posterior contratación y ejecución:</p> <p>"Avanzar en la ejecución del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los proyectos de Apoyo al Mejoramiento Ambiental Agropecuario en los municipios de San Juanito y El Calvario, y en la implementación de acciones para la recuperación vegetal y paisajística en las áreas afectadas por antiguos campamentos y canteras en el Sistema Chingaza, según lo planteado en las fichas GS-12, GF-5, GF-11.1 y PMS-3 de dicho plan."</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Avanzar en el cumplimiento y ejecución del Plan de Manejo Ambiental (PMA) del Sistema Chingaza en el proyecto de Apoyo al Mejoramiento Ambiental Agropecuario en el área de influencia de dicho sistema especialmente en las veredas de El Rodeo, El Volcán, Buenos Aires y San Rafael en el Municipio de La Calera, según lo establecido en la Ficha GS-12 del PMA". • "Aunar esfuerzos técnicos y científicos para el desarrollo del programa de manejo y conservación del oso andino en jurisdicción del Parque Nacional Natural Chingaza, en el marco del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza – Ficha GB-3 Plan de Compensación Forestal – componente de investigación en fauna silvestre". • "Avanzar en la ejecución del programa de manejo socioeconómico del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los proyectos de Educación Ambiental, Información y Capacitación y Gestión Cultural de acuerdo con lo establecido en las fichas GS2, GS3, GS8, MNI y MN2 de dicho Plan". • Estudio para definir el caudal ambiental en las microcuencas del Subsistema Río Blanco en el sistema Chingaza – Fase II. <p>En desarrollo del Convenio No. 9-07-24300-1000-2012, celebrado entre la EAB – y la Fundación para el Desarrollo Sostenible Territorial – FUNDESOT, el cual tiene por Objeto: "Avanzar en la ejecución del Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza en los componentes de mejoramiento ambiental de la producción agropecuaria y gestión socio ambiental en el área de influencia de dicho sistema", se han adelantado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de los alcances técnicos del convenio a administraciones municipales, autoridades ambientales y comunidades rurales de las veredas donde se desarrolla el proyecto específicamente en los municipios de Junín - Inspección de Chuscales, Fómeneque vereda Quebrada Blanca,

Guasca vereda La Trinidad – Sector San Francisco y Choachí veredas El Rosario y Chatazugá, en el área de influencia del Sistema Chingaza.

- Recorridos de reconocimiento del territorio con las comunidades rurales de las veredas La Trinidad del municipio de Guasca y Quebrada Blanca del municipio de Fómeque, con el objetivo de trabajar temas relacionados con las microcuencas a donde se desarrollarán los proyectos de alternativas productivas sostenibles, los temas desarrollados fueron la transformación del territorio, usos del suelo, manejo y conservación del recurso hídrico e identificación de problemáticas ambientales. Esta actividad hace parte del proceso para la formulación participativa de los proyectos a desarrollar en dichas veredas.

- En el componente de fortalecimiento comunitario, se dio continuidad al proceso de capacitación técnica y seguimiento a los proyectos piloto con las asociaciones locales ASOPROAMT de la Inspección de Chuscales – Municipio de Junín, ASOROSARIO de la vereda El Rosario en el municipio de Choachi y CORPOCHATASUGÁ de la vereda Chatazugá, en los siguientes aspectos: Se continuó con el seguimiento a los proyectos productivos de mora y ovinos en Corpochatasugá. Se realizaron talleres y prácticas grupales en el manejo de ovinos en Corpochatasugá. Se realizó asesoría técnica a los beneficiarios de la fase anterior, de la vereda arenal y Chatasugá para mantener y potenciar el uso de equipos y maquinaria entregada. Se realizaron talleres para el fortalecimiento de Asoproamt, Asorosario y Corpochatasugá en los siguientes temas: Organización de la asamblea ordinaria (presentación de informes de gestión y financieros). Modificación de la junta directiva de Corpochatasugá y Asoproamt y ratificación de la junta de Asorosario. Modificación de estatutos con Asoproamt. Actualización de documentos en la cámara de comercio. Actualización de documentos ante la DIAN. Manejo contable de las entidades sin ánimo de lucro, gestión administrativa y aspectos legales de las entidades sin ánimo de lucro, asesoría y apoyo a los asociados a las organizaciones en: Realización de la asamblea general ordinaria de Asoproamt (modificación de estatutos y junta directiva). Registro de la nueva junta directiva y estatutos de Asoproamt ante la cámara de comercio, se acompañó y orientó al representante legal en la realización de esos trámites. Registro de la nueva junta directiva y estatutos de Corpochatasugá ante la cámara de comercio. Entrega de certificado de existencia actualizado Realización de la asamblea general ordinaria de Asorosario. Definición de aspectos a fortalecer con las organizaciones

Avances:

- Con la participación directa de las comunidades rurales de las veredas La Trinidad (Sector San Francisco) del municipio de Guasca y Quebrada Blanca del Municipio de Fómeque, se avanzó en la recopilación de información primaria y secundaria para la caracterización biofísica y socioeconómica de las microcuencas Siecha del municipio de Guasca y Quebrada Blanca en Fómeque las cuales se localizan en el área de influencia del Sistema Chingaza. En desarrollo del proceso también se avanzó en identificar las problemáticas asociadas a las unidades de uso de las microcuencas y en la identificación de posibles alternativas en los componentes social, ambiental y productivo para la formulación de los proyectos integrales de mejoramiento ambiental agropecuario a implementar en cumplimiento al PMA del Sistema Chingaza. Para el desarrollo de las actividades en mención, se realizaron 14 talleres con las comunidades de la Microcuenca del Río Siecha y 10 con la comunidad de la Microcuenca de la Quebrada Blanca.

- En el componente de fortalecimiento comunitario, se dio continuidad al proceso de capacitación, acompañamiento y asesoría técnica a los proyectos piloto con las asociaciones locales ASOPROAMT de la Inspección de Chuscales – Municipio de Junín, ASOROSARIO de la vereda El Rosario en el municipio de Choachi y CORPOCHATASUGÁ de la vereda Chatazugá, en los siguientes aspectos: Se realizó la evaluación técnica al proceso desarrollado por la EAB-ESP en la fase anterior, en los municipios de Choachi y Junín. La asesoría técnica y acompañamiento a las organizaciones se dio en diferentes aspectos administrativos y técnicos de producción agropecuaria. Para el caso específico de Corpochatasugá en relación al proyecto productivo de ovinos, se trasladó el aprisco de predio y se realizaron talleres teórico-prácticos en temas como requerimientos nutricionales, reproducción en ovinos, preparación y manejo del parto, gestación y parto, manejo de los corderos recién nacidos. También se realizaron talleres sobre principales enfermedades que afectan los ovinos, descripción de síntomas, diagnóstico y tratamiento. Se revisaron con los beneficiarios los registros que se deben llevar para el correcto manejo de la explotación. El proyecto piloto de mora, se acordó con los beneficiarios resembrar las plantas perdidas, se hizo ploteo, abonaron y podaron las plantas existentes.

Se continuó con los talleres teórico-prácticos para el manejo de porcinos con Asorosario, en temas como reproducción en cerdas, gestación y parto en cerdas, manejo de los lechones recién nacidos y durante el primer mes, requerimientos nutricionales del lechón. También se realizaron talleres sobre principales enfermedades que afectan los cerdos, descripción de síntomas, diagnóstico y tratamiento. Se revisaron con los beneficiarios los registros que se deben llevar para el correcto manejo de la explotación y tener herramientas para la toma de decisiones.

Se realizaron visitas de asistencia técnica a los predios para potenciar las implementaciones hechas en anteriores intervenciones, con los

beneficiarios de Chuscales, Arenal, Chatusugá y Rosario, en temas como pastoreo controlado, bosques de leña y maderables, uso de pasos para ganado y bretes, atención de casos clínicos en ovinos, porcinos y bovinos, chequeos reproductivos en bovinos, verificación del proceso. Con corpochatazuga se realizaron 16 talleres de capacitación teórico práctico, con Asorosario 10 y Asoproam 9.

- En lo relacionado con la formulación del plan de acción para disminución de la ganadería en los ecosistemas de páramo y bosque alto andino asociados a Chingaza en el área de influencia de los municipios de Choachí, Junín, Fómeque y La Calera, se están realizando entrevistas veredales para identificación de propietarios, arrendatarios u otros que ejercen actividad ganadera en el PNN y los predios de la EAB.

Convenio No. 07-24300-0832-2012 celebrado entre la EAB y la Universidad Nacional con el objeto: “Aunar esfuerzos técnicos y científicos para el desarrollo de una investigación dirigida a definir el caudal ecológico del Río Guatiquía del Sistema Chingaza, en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental según lo establecido en la Ficha de Monitoreo y Seguimiento PMS-17 “Seguimiento a los regímenes de caudales con fines de confirmación y/o modificación de los caudales ecológicos Fase I”.

- En el marco de este convenio se realizó jornada de socialización del mismo con la Unidad de Parques Nacionales del Sistema Chingaza. Esto con el fin de dar a conocer el objeto y los alcances que se tienen con el mismo y alinear la gestión de las dos entidades.

- Se desarrolló, socializó y entregó por parte de la U. Nacional el primer producto objeto de la consultoría, denominado “definición de línea base y del proceso metodológico a implementar en las diferentes fases y componentes del proceso”. Sobre dicho producto se entregaron observaciones y se está a la espera de los ajustes realizados por el consultor.

Avances:

- La Universidad Nacional hizo entrega a la EAB del producto No. y 2 del estudio en mención, correspondiente al estudio para determinar el caudal ecológico que satisfaga requerimientos mínimos de caudal circulante de las especies o comunidades hidrobiológicas presentes en el río Guatiquía y su distribución en el tiempo. El producto se encuentra en revisión y ajuste para contar con la versión final. De igual manera la Universidad hace entrega a la EAB-ESP de un informe de avance respecto al producto 3: Análisis de las demandas sociales existentes aguas abajo de la captación del Río Guatiquía, recogiendo los incrementos presentados a lo largo del tiempo y los proyectos y aspiraciones de las comunidades asentadas. Este se encuentra en revisión por parte de la EAB-ESP.

Durante el último trimestre la EAB-ESP recibió a satisfacción el producto No. 2: Estudio para determinar el caudal ecológico que satisfaga requerimientos mínimos de caudal circulante de las especies o comunidades hidrobiológicas presentes en el río Guatiquía y su distribución en el tiempo. Para dar continuidad a la ejecución de la Ficha PMS-17 Seguimiento a los regímenes de caudales con fines de confirmación y/o modificación de los caudales ecológicos del Sistema Chingaza, se celebró entre la EAB-ESP y la Universidad Nacional el convenio No. 970-2013 el cual tiene por objeto "Aunar esfuerzos técnicos y científicos para el desarrollo de una investigación dirigida a definir el caudal ambiental de micro cuencas piloto que conforman en el Sistema Río Blanco, en cumplimiento al Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza y lo establecido en la Ficha de Monitoreo y Seguimiento PMS-17 “Seguimiento a los regímenes de caudales con fines de confirmación y/o modificación, fase II”.

Gestión Integral del recurso hídrico y saneamiento básico rural en el marco de la ejecución del PMA Chingaza:

Como una medida para avanzar en la gestión integral del recurso hídrico en el área de influencia del Sistema Chingaza, se avanzó en las acciones referentes a los proyectos de Saneamiento Básico Rural y en Apoyo en soluciones técnicas para el suministro de agua en acueductos rurales veredales, dentro de lo cual se han realizado las siguientes actividades de planificación de cada proyecto:

Saneamiento Básico:

De acuerdo a lo establecido en el PMA del Sistema Chingaza - Ficha GS-10 Saneamiento Básico Rural, a través de la cual se pretende diseñar soluciones al menos parcialmente a los problemas de contaminación por aguas residuales que se presentan en algunas veredas, donde sus pobladores carecen de una adecuada disposición de excretas y contribuir en mejorar el nivel de vida de las comunidades que se localizan en las áreas de mayor influencia del sistema Chingaza, en este sentido, se han realizado las siguientes actividades complementarias de planificación del proyecto y procesos al interior de la EAB E.S.P.:

Se planificaron los proyectos de Saneamiento Básico (construcción de unidades básicas sanitarias) en municipios del área de influencia del sistema chingaza), específicamente en los municipios de Choachi en el cual se construirán 40 unidades sanitarias con sistema séptico en la vereda de Chatusuga, de igual manera se construirán 25 pozos sépticos distribuidos en las veredas de Chatusuga en Choachi, y en las veredas de Manzano y

	<p>Mundo Nuevo en el municipio de La Calera.</p> <p>Como producto de esta planificación se realizó la contratación de los proyectos de obra la cual se adjudicó mediante contrato de obra N° 1-01-24300-1153-2013 a la empresa UNION TEMPORAL IA 851 2013, la cual ejecutará la construcción de las unidades sanitarias, pozos sépticos y la optimización y terminación de los acueductos rurales (los cuales se mencionaran más adelante).</p> <p>Apoyo en soluciones técnicas para el suministro de agua: De acuerdo a los establecido en el PMA del Sistema Chingaza - Ficha GS-11 a través de la cual se pretende dar a las comunidades vecinas del área de influencia directa, el apoyo técnico para solucionar los problemas que padecen por carencia de acueductos rurales o por deficiencias de los existentes y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades de las áreas de influencia del sistema Chingaza, en este sentido, se han realizado las siguientes actividades de planificación del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elaboró presupuesto de obra para la optimización de los acueductos rurales de las veredas de Chatasuga y La Llanada del municipio de Choachi Cundinamarca y San Luis de Laderas en el municipio de Calvario departamento del Meta, de acuerdo a las necesidades identificadas en recorridos de campo previamente realizados, a información de los sistemas de acueducto entregada por las alcaldías municipales • Se realizaron las visitas de diagnostico en campo de cada uno de los acueductos rurales, Chatasugá y La Llanada para el municipio de Choachi, y San Luis de Laderas para el municipio de El Calvario Meta. • Se han realizado talleres y reuniones con la comunidad de la vereda Trinidad sector San Francisco, con el fin de prestar apoyo en cuanto al apoyo que pretende prestar la EAB E.S.P. para incluir el acueducto de esta vereda en el proceso de diseños de acueductos. <p>Componente de Educación Ambiental: Durante el año 2013 se desarrollaron cuatro talleres de educación ambiental dirigida a fuerzas especiales (Ejército Nacional), que hacen presencia en el Sistema Chingaza.</p>
Beneficios grupos de interes	Adquirir conocimiento y experiencia en la implementación de tecnologías que contribuye en la transformación de los sistemas productivos convencionales hacia sistemas sostenibles de conservación – producción. Recuperar y conservar ecosistemas degradados y que son estratégicos para la seguridad hídrica y sostenibilidad ambiental del territorio.

Proyecto	Convenio De Cooperación Entre La Unidad De Parques Nacionales Naturales De Colombia y La EAB
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Articulación interinstitucional para la gestión en Chingaza y su zona de influencia. • Planificación y ejecución de acciones conjuntas en el territorio.
Principales resultados	<p>Se llevaron a cabo cinco espacios interinstitucionales con el equipo técnico del Parque Nacional Natural Chingaza y uno entre la Directora General de Parques y la EAB, en los cuales se abordaron temas de articulación, gestión conjunta y presentación de los proyectos que ejecuta la Empresa de Acueducto en el área de influencia del Parque y del Sistema Chingaza durante el año 2013.</p> <p>Durante los meses de julio a septiembre, se realizó el séptimo comité técnico de Convenio, con la participación de delegados de Parques Nacionales y de la EAB-ESP. En dicho espacio abordaron temas de cooperación interinstitucional para diferentes aspectos relacionados con la conservación de Chingaza. Así mismo la EAB-ESP participó en espacio de socialización del proceso que lleva el PNN Chingaza para la reformulación del Plan de Manejo del área protegida con el fin de articular la gestión.</p> <p>Durante el último trimestre, en desarrollo del convenio en mención, se llevó a cabo el octavo comité técnico de convenio, específicamente para abordar temas referentes a la adquisición de predios estratégicos para conservación y temas de inclusión en la nueva zonificación del Parque Nacional Chingaza las áreas de manejo especial de la EAB-ESP asociadas al Sistema Chingaza.</p>
Beneficios para los grupos de interés	Apoyó conjunto para el fortalecimiento de la gestión social y ambiental entre actores estratégicos en el territorio de Chingaza.

GESTIÓN DE QUEBRADAS

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

Proyecto	Protocolo De Intervención En Quebradas
Principales resultados	Se definió la tabla de contenidos del documento que representa la gestión integral del sistema hídrico en saneamiento predial, saneamiento hídrico, diseño paisajístico, restauración ecológica. Se incluyó la información disponible para cada uno de los temas a tratar de acuerdo con la información base de la Empresa, lo cual se constituyó en el primer borrador del protocolo. Se editó el documento. Actualmente se encuentra en revisión por parte de los integrantes del grupo de trabajo, para generar la versión final del documento.
Beneficios para los grupos de interés	Se definirán soluciones de manejo integral para intervención en quebradas, para la recuperación de sus funciones y servicios ambientales que beneficiarán la ciudad, consolidadas en un documento denominado “Protocolo para la recuperación Integral de Quebradas de Bogotá, D.C.”, actualmente en edición final.

Proyecto	RECUPERACIÓN ECOLÓGICA DE 25 KM DE QUEBRADAS EN BOGOTA
Descripción	Recuperar la función ecológica y los servicios ambientales de algunas quebradas en Bogotá.
Principales resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se definieron las siguientes quebradas, para intervención en los próximos 3 años, sin embargo, en el tiempo la priorización puede cambiar dependiendo de cambios ambientales y dinámicas socioculturales locales: Chiguaza, Zanjón de la Estrella, Limas, Zanjón derecho de la Quebrada Limas, Zanjón de la Muralla, Zanjón del Ahorcado, Trompeta, Honda, Santa Librada, La Nutria, El Chulo, El Infierno, Bolonia, Roosevelt y Río San Francisco ✓ Se identificaron las principales problemáticas de 14 quebradas de la Localidad de Ciudad Bolívar en coordinación con otras instituciones que asistieron: Secretaría Distrital de Hábitat, Secretaría Distrital de Ambiente, FOPAE, Caja de vivienda Popular, Alcaldía Local de ciudad Bolívar, Policía Ambiental, y acompañamiento de los líderes de las comunidades. Esta identificación de problemas se basó en visitas técnicas a los cursos de agua, elaboración de planos que incluyeron el estado actual de adquisición predial y las redes construidas de alcantarillado sanitario y pluvial y la revisión de estudios que se han realizado en los CER. ✓ Se elaboró de un Diagnóstico Ambiental Rápido –DAR- de las quebradas de Ciudad Bolívar y acuerdo con la comunidad interesada de un cronograma de actividades para la recuperación de estas quebradas. ✓ Creación de una mesa interinstitucional conformada por FOPAE, Caja de Vivienda Popular y la EAB-ESP con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 255 del 12 de junio de 2013 proferido por la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante el cual se estableció el procedimiento para la ejecución del programa de reasentamiento de familias que se encuentran en condiciones de alto riesgo en el Distrito Capital. ✓ Visitas de reconocimiento a la Quebrada Roosevelt de la cual se concluyó que se requiere el mantenimiento de los muros de estabilización en la Quebrada para evitar su colapso, el manejo forestal de los árboles caídos y muertos aún en pie, la eliminación y o tecnificación de los vertimientos encontrados, para lo cual se requiere una gestión social e institucional. La protección de la parte alta y la construcción del culvert del brazo principal de la Quebrada en la Zona de la Vereda Fátima. Se avanzó en la elaboración de el diseño de la primera Fase de intervención de un proyecto piloto para la recuperación de la Quebrada que incluya componentes: sociales, paisajísticos y de manejo silvicultural y de especies invasoras. ✓ Visita de reconocimiento al Río San Francisco objetivo era identificar las características de la zona susceptible a recuperación integral En la visita se identificaron algunas problemáticas técnicas como la afectación que tienen los drenajes de la Avenida Circunvalar sobre el talud derecho del río entre la Universidad de los Andes y la Universidad América, similarmente los taludes son afectados por el peso de grandes árboles que se ubican a lado y lado de la corriente <p>La Empresa se encuentra en proceso de perfeccionamiento de 11 contratos que soportan la ejecución de este proyecto</p>
Beneficios para los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se recuperarán de manera integral y con participación comunitaria, algunas quebradas priorizadas de la ciudad de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Protocolo de recuperación de quebradas.

Proyecto	Amojonamiento De Corredores Ecológicos De Ronda
Descripción	Instalación de mojones que identifican el límite externo de los corredores ecológicos de ronda de la ciudad.
Principales resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Con la demarcación del límite externo de los Corredores Ecológicos Hídricos la población y las entidades distritales pueden verificar en terreno actividades no permitidas dentro de estos espacios.

Proyecto	Manejo Silvicultural Corredores Ecológicos De Ronda
Descripción	Ejecutar tratamientos silviculturales como: tala, podas, bloqueo, traslado o retiro de árboles localizados en las rondas y zonas de manejo y preservación ambiental de quebradas, ríos, canales, humedales y en predios propiedad de la EAB-ESP, previa autorización otorgada por la Secretaría Distrital de Ambiente.
Principales resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conforme a las autorizaciones expedidas por la SDA, en la vigencia 2013 las actividades de poda asciende a 6000 árboles. ✓ De acuerdo a los permisos emitidos por la SDA, en la vigencia 2013 se efectuaron en total 250 talas de individuos arbóreos en condición de riesgo. ✓ Durante la vigencia 2013 y conforme a las solicitudes, se atendieron 45 árboles volcados. ✓ En desarrollo de las actividades de plantación y mantenimiento de árbolado urbano, durante la vigencia 2013 se plantaron 990 árboles y se realizó mantenimiento a 969 árboles.
Beneficios para los grupos de interés	Mitigación de la vulnerabilidad de la población e infraestructura aledaña a los Corredores Ecológicos Hídricos.

Proyecto	Proyecto Demostrativo De Participación En Recuperación De Quebradas
Descripción	Desarrollar un proceso participativo con comunidades de Potosí, en las diferentes fases necesarias, en la recuperación de las quebradas Zanjón de la Muralla y zanjón del Ahorcado.
Principales resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tres jornadas de información a grupos poblacionales del sector de Potosí: Comunidad Educativa, Líderes de Comunidad e IDIPRON. ✓ Recorrido con 250 estudiantes del ICES por los Zanjones de Ahorcado y Muralla, con recolección de información sobre percepción social de las Quebradas. ✓ Participación en seminarios sobre Plan Barrial, Proyecto de manejo de residuos sólidos, impacto de la minería sobre las quebradas y proyecto educativo Escuela Comunidad. ✓ Cuatro jornadas de trabajo con coordinadores de cuadra, estudiantes de grado décimo y once, grupo de comunicación y docentes del ICES. ✓ Preparación participativa del proyecto demostrativo del Centro de Propagación Comunitaria. ✓ Recorridos para verificación de puntos críticos de vertimientos. ✓ Reunión de atención de quejas sobre alta facturación y mínimo vital. ✓ Información sobre el proceso de reasentamiento a la comunidad ubicada en zona de ronda de las quebradas Zanjón de la Muralla y Ahorcado, en coordinación con FOPAE y CVP ✓ Foro "Recuperación Integral y Participa de los Zanjones La Muralla y El Ahorcado"
Beneficios para los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento sobre el manejo integral de las Quebradas Zanjón Muralla y Ahorcado. ✓ Información sobre proceso de reasentamiento conforme al Decreto 255 de 2013. ✓ Sensibilización de población sobre los factores de contaminación en las Quebradas. ✓ Información sobre facturación, mínimo vital y puntos de vertimientos críticos en Quebradas.

GESTION EN HUMEDALES

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

Proyecto	Administración y Manejo Integral Participativo De Los Humedales Distritales
Descripción / Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar actividades para la administración y manejo integral participativo de ocho humedales (Tibanica, La Vaca, El Burro, Techo, Jaboque, Juan Amarillo, Córdoba, Torca y Guaymaral), con el fin de mejorar las condiciones físicas, bióticas y sociales de dichos ecosistemas, a través de acciones en el marco de las cuatro líneas de acción establecidas, priorizando la participación de la comunidad, en cada una de ellas. Las líneas de acción son: - Vigilancia - Mantenimiento - Gestión social e interinstitucional (Estrategias: Participación – Comunicación – Educación – Coordinación interinstitucional) – Monitoreo. ✓ Terminación de los contratos de obra e interventoría de la restauración ecológica – fase II del Humedal Córdoba, localizados en la parte baja del sector 2
Principales resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se avanzó en la conservación, manejo y permanente mantenimiento de los humedales, y de la infraestructura física construida o instalada en él mismo. ✓ Se fortaleció la vigilancia y seguridad al interior de los humedales. ✓ Se consolidaron los humedales como espacios de participación, de educación ambiental y de recreación pasiva.
Beneficios para los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad aledaña. Posibilidad de disfrutar por parte de la ciudadanía en general, de espacios naturales adecuados para la recreación pasiva y educación ambiental. Disminución de problemas de salud pública. Disminución del riesgo de inundaciones en barrios aledaños.

Proyecto	Recuperación, Rehabilitación Ecológica Y Adecuado Uso Público De La Zmpa En Los Humedales Distritales
Principales resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboración y/o revisión de los diseños detallados para la zona de manejo y preservación ambiental de los Humedales de Córdoba, El Burro, Tibanica y Capellanía. ✓ Evaluación del potencial arqueológico de los humedales La Conejera, Capellanía y El Burro. ✓ Terminación de los contratos de obra e interventoría de la restauración ecológica – fase II del Humedal Córdoba, localizados en la parte baja del sector 2. ✓ Gestiones ante el ICANH (Instituto Colombiano de antropología e Historia), para la ejecución de las obras contratadas para la fase II, sector medio bajo del Humedal Jaboque.
Beneficios para los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se obtienen los insumos base para la ejecución de las obras de recuperación, rehabilitación y adecuado uso público de los Humedales distritales. ✓ Se adquieren y profundizan conocimientos sobre las condiciones e importancia arqueológica de las áreas donde se han declarado los humedales distritales, así como sus medidas de manejo especial y los permisos que aplican para la debida intervención. Se avanza en la restauración de estos ecosistemas en sectores con diseños y condiciones favorables para su intervención.

Proyecto	Mecanismos Para La Protección Humedales – Cerramientos
Principales resultados	Se avanza en las obras en los siguientes frentes de trabajo: ✓ En el Humedal Juan Amarillo, la construcción de 900 metros de cerramiento malla eslabonada con zapatas independientes y vigas de amarre en concreto. Actualmente se tienen construidos aprox. 300 ml. ✓ En el Humedal La Conejera, la construcción de 870 metros de cerramiento malla Eslabonada con zapatas independientes y vigas de amarre en concreto. A la fecha se tienen construidos aprox. 400 ml. ✓ Interventoría de las obras de construcción de cerramiento permanente en los humedales Juan Amarillo y La Conejera.
Beneficios para los grupos de interés	✓ Protección, conservación y preservación para los humedales del Distrito, para evitar deterioro en la fauna y flora de dichos ecosistemas, controlando además el uso inadecuado de estas zonas impidiendo el depósito de basuras, escombros, invasión de animales depredadores.

GESTIÓN PREDIAL

Gestión Social Predial: Componente Social y Económico

REASENTAMIENTO DE FAMILIAS:

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

4.6 MEJORAR LA COMUNICACIÓN Y RELACIONAMIENTO ASERTIVO CON TODOS LOS ACTORES

4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.6	Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.6.1	Efectividad de la comunicación organizacional	%	NA	100	90

COMUNICACIÓN EXTERNA

Coordinación con Universidades y Organizaciones

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

Acceso al Portal e Intranet 7.046.069 Visitas

CAMPAÑA INSTITUCIONAL

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

FREE-PRESS – ACTIVIDADES E INFORMES ESPECIALES

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

EVENTOS MASIVOS DISTRITALES

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

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

Tabla 44

Fuente: Secretaría General

EVENTOS INSTITUCIONALES Y ACADÉMICOS

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

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

Socialización de nuestras Grandes Obras

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

CAMPAÑA DE NAVIDAD 2013

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

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

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



COMUNICACIÓN INTERNA

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

Campaña Interna '125 AÑOS HACIÉNDOLO BIEN'

Campaña de información, apoyo y acompañamiento

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

Campañas en seguridad

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

1. Gotitas de seguridad.
2. Seguridad de equipos de cómputo.
3. Nuestro compromiso con la limpieza de las instalaciones.
4. Prevención y seguridad vial.
5. Prevención pago prima de mitad de año.
6. Seguridad en los pisos.
7. Porte de armas de fuego
8. Controles de acceso
9. Seguridad en Halloween
10. Tu seguridad responsabilidad y compromiso de todos

Campaña de información / sensibilización

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

Campaña Interna - 'DESAFIO DE CALIDAD - SIG'

Campaña de información / sensibilización

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

PROYECTOS

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

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

Grupos de interés empresariales de la EVGA: Para fortalecer alianzas estratégicas se realizaron contactos para priorizar, en el marco de la Escuela Virtual Gobernanza del Agua-EVGA, nuestra población meta, con una perspectiva realista de su posible alcance, y de este modo lograr desarrollar de forma conjunta procesos de sensibilización en torno al manejo integral del sistema hídrico, sus ecosistemas asociados y los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con las siguientes entidades: CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA; MINAMBIENTE- Servicio al Ciudadano, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL: Mesa de participación niños y niñas; MINISTERIO DEL INTERIOR: Escuela de Liderazgo y Participación Ciudadana; BIBLORED; ASOLJUNTAS: PUENTE ARANDA – TEUSAQUILLO; MESA INTERLOCAL DE LA CUENCA DEL RIO SALITRE y la ETB.

Gestión social empresarial

Las actividades adelantadas son:

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

PROYECTOS E INTERVENCIONES

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

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

PARTICIPACION CON LOS VOCALES DE CONTROL

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

4.7 FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL QUE PERMITA MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.7	Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.7.1	Índice de reclamos por facturación	%	0,42	0,52	0,42
4.7.2	Índice de reclamación operativa de acueducto	%	0,28	0,25	0,30
4.7.3	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0,19	0,18	0,30
4.7.4	Nivel de gestión operativa	%	80,95	74,60	90,00

Cada zona se encarga de la solución de las peticiones y reclamaciones comerciales y operativas que los usuarios interponen ante la Empresa, posibilitando así una atención integral y eficiente. Estos usuarios se distribuyen por zona y evolución así:

Evolución de usuarios por zona y periodos claves						
Usuarios	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Total
2003	334.176	277.585	244.440	256.834	240,617	1,353,652
2007	424.673	311.078	293.098	302.588	316,912	1,648,349
2010	475.960	329.888	311.325	314.128	373.113	1,804,414
2011	491.457	335.671	317.733	320.019	389,016	1,853,896
2012	506.313	341.095	322.407	325.431	413,906	1,909,152
2013	518.285	347.172	326.380	332.542	432.620	1.956.999

Tabla 45

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

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

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

SEDE	DIRECCION	HORARIO ATENCION
Zona 1	Av. Suba No118 – 53	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 2	Carrera 7 No 33 – 53	
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15 Esquina	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 07:00 p.m.
Zona 4	Carrera 19C No. 55 64 Sur	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales1065 -1066	

Tabla 46

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

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

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

Tabla 47

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

CANAL CALL CENTER

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



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

CANAL ESCRITO

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

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

Tabla 48

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

CANAL VIRTUAL

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

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

Tabla 49

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

CHAT INTERACTIVO

✓ Se registraron un total de 35.888 contactos

Periodo	Total contactos chat
2011	15.449
2012	18.075
2013	35.888

Tabla 50

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

MENSAJERÍA DE TEXTO – SMS (SHORT MESSAGE SENDING)

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

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

Tabla 51

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

DEFENSORÍA DEL CIUDADANO

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

Periodo	Total	Comercial	Operativo	Coactivo
TOTAL 2012	1336	1203	98	35
TOTAL 2013	1333	1207	169	50

Tabla 52

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

FORTALECIMIENTO DE NUESTROS EQUIPOS:

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

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

Proyectos

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

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

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

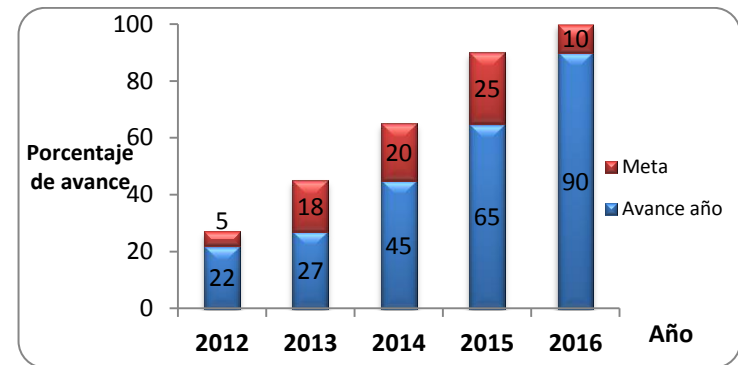
Proyecto	Procesos
Descripción / Objetivo	Diagnóstico y verificación de reclamos, solicitudes y atención de PQRS para el mantenimiento y operación correctiva y operativa de la infraestructura de le redes para la prestación eficiente de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado de la Gerencia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

Tabla 53
Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

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



Gráfica 12

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

A continuación se presenta el seguimiento efectuado al Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el mes de Diciembre de 2013.

Se reflejan 14 elementos ya implementados en su totalidad, 14 que están en ejecución y 1 en rojo que se refiere al plan de mejoramiento individual, que no está implementado en la empresa. El componente Ambiente de Control refleja el porcentaje más bajo de implementación con 75.6%, debido a que no se ha aprobado y socializado el código de conducta, no se ha medido el comportamiento ético de la empresa y no se ha efectuado la medición del clima organizacional.

El componente Planes de Mejoramiento tiene un porcentaje de ejecución de 85% al mes de diciembre de 2013 y esto se debe a que a la fecha la dirección de calidad y procesos se encuentra en el levantamiento de los planes de mejoramiento de los procesos derivados de la auditoria de certificación de Icontec. Así también la empresa a la fecha no cuenta con el plan de mejoramiento individual por cuanto no aplica para el tipo de organización.

Tablero de Control MECI					
Avance Real y Programado Enero a-Dic		90,3%	100,0%		
Estado de los elementos MECI		14	14	1	
Componentes MECI					
I Subsistema de Control Estratégico					
1	Ambiente de control	75,6%	1	2	0
2	Direccionamiento Estratégico	88,7%	1	2	0
3	Administración del riesgo	91,9%	1	4	0
II Subsistema de Control de Gestión					
4	Actividades de control	98,0%	4	1	0
5	Información	92,2%	1	2	0
6	Comunicación pública	87,0%	1	2	0
III Subsistema de Control de Evaluación					
7	Autoevaluación	100,0%	2	0	0
8	Evaluación independiente	100,0%	2	0	0
9	Planes de mejoramiento	85,0%	1	1	1

Tabla 54

Fuente: Tablero de Control MECI

Administración de riesgos institucionales y por procesos

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

4.8 MEJORAR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL EN LOS PROCESOS DE LA EMPRESA

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

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL – SGA

Proyecto	Implementación Del Sistema De Gestión Ambiental - Sga
<p>Principales resultados</p>	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se avanzó en la definición del alcance de la implementación del SGA mediante la actualización de la información para la definición de las sedes y predios que compone la Empresa, esta actividad tiene un avance físico del 30%. ✓ Definir y comunicar la Política Ambiental: El Compromiso Ambiental de la EAB fue aprobado en sesión de Comité Corporativo No. 22 de septiembre 4 de 2013. "La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá-ESP está comprometida con la gestión integral del agua y los residuos, la preservación y conservación de ecosistemas estratégicos, la prevención de la contaminación y la mitigación, compensación o corrección de los impactos ambientales generados por sus actividades, productos y servicios. Esto mediante la implementación de una estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático, la aplicación de prácticas sostenibles y el fortalecimiento del conocimiento, la cultura ambiental y la gobernanza del agua en el territorio", esta actividad tiene un avance físico del 75%, dado que se logró la definición, pero queda pendiente la fase de comunicación. <p>Planear:</p> <p><u>Aspectos Ambientales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se actualizó el procedimiento "Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales". ✓ Se cuenta con la "Matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales" consolidada. ✓ En esta actividad tiene un avance físico del 55%. <p><u>Requisitos legales y otros:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Esta actividad tiene un avance físico del 55%. <p><u>Objetivos, Metas, Programas e Indicadores:</u></p> <p>Se tienen establecidos, implementados y mantenidos los programas de gestión ambiental de uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía, gestión integral de los residuos, gestión de emisiones atmosféricas, manejo interno de vertimientos, mejoramiento de las condiciones ambientales internas, criterios ambientales para las compras y gestión contractual, extensión de buenas prácticas y educación ambiental.</p> <p>Esta actividad tiene un avance físico del 55%.</p> <p><u>SopORTE informático para la implementación del SGA:</u> Esta actividad tiene un avance físico del 40%.</p> <p><u>Control Operacional</u> Esta actividad tiene un avance físico del 85%.</p> <p><u>Adquisición de Bienes y Servicios:</u></p> <p>Se realizó visita técnica de reconocimiento del proceso de producción de bolsas plásticas fabricadas a partir de plástico reciclado, ejecutado por una asociación de recicladores, con el fin de evaluar la posibilidad de adquirir de este tipo de elemento a través del contrato de aseo y cafetería vigente.</p> <p>Esta actividad tiene un avance físico del 55%.</p>
<p>Beneficios para los grupos de interés</p>	<p>La implementación del SGA permite conocer, evaluar y mejorar el desempeño ambiental de la entidad.</p>

Proyecto	Programa De Uso Eficiente Del Agua
Principales Resultados	<p>1. Medición de consumo: Se registraron en el formato dinámico "Control de Consumos de Agua" de la EAB, los consumos de agua registrados por las cuentas contrato perteneciente a las sedes de la Empresa. Con base en el diagnóstico realizado a finales del 2013, se proyecta para el primer trimestre de 2014, determinar en conjunto con la PTAR El Salitre, el procedimiento a implementar para la determinación y reporte de los consumos de tipo administrativo que se deben relacionar en el Formato Dinámico de Control de Consumos de las cuentas oficiales de las sedes de la Empresa.</p> <p>2. Control de pérdidas: Durante la ampliación del diagnóstico del PUEAA realizado en el 2013 sobre el estado de implementación del Programa en el colegio Ramón B. Jimeno y la PTAR El Salitre (Preparación a la auditoría del SGA), se estableció los requisitos administrativos y técnicos que deben implementarse en estas sedes para el control de pérdidas de agua en las instalaciones hidráulicas internas. La implementación de las actividades específicas para el control de pérdidas de agua en estas y las demás sedes de la Empresa se contemplaron dentro del Plan de Acción del Programa para el 2014.</p> <p>3. Implementación de tecnologías de bajo consumo de agua: Durante la ampliación del diagnóstico del PUEAA realizado en el 2013, especialmente en las sedes colegio Ramón B. Jimeno y la PTAR El Salitre, se estableció el número de equipos ahorradores a implementar en estas sedes.</p>
Beneficios para los grupos de interés	<p>✓ La implementación del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua permite elevar el desempeño ambiental de la Empresa, a través de la realización de mejores prácticas orientadas al consumo responsable del agua, el seguimiento a su consumo y la generación de cambios de actitud en los trabajadores respecto a la percepción y valoración que se debe asumir frente al uso de este recurso.</p>

Proyecto	Programa De Uso Eficiente De La Energía
Principales resultados	<p>✓ Eficiencia Energética Administrativa: Se implementa una prueba piloto en una zona del sexto piso de la sede Central de Operaciones, en la que se cambio la iluminación convencional a iluminación LED, con el fin de observar los ahorros en el consumo de energía y en el pago del servicio, así como la reducción en la generación de residuos por cambio continuo de luminarias.</p> <p>✓ Eficiencia Energética Operativa: se continuó con las actividades de medición programadas en el RTU del Centro de Control para monitorear la eficiencia energética de las estaciones de bombeo.</p> <p>✓ Generación de energía eléctrica limpia: estan en operación de las pequeñas centrales hidroeléctricas de Suba y Usaquén. Estas aprovechan el caudal y la presión disponible en la red de distribución del sistema de acueducto de la ciudad para generar energía eléctrica limpia que es puesta en la red interconectada nacional.</p> <p>✓ Se creó una mesa de trabajo conformada por diferentes áreas e la Empresa, con el fin de seleccionar las sedes en las que se implementará la instalación de celdas fotovoltaicas, buscando la adopción de estas energías alternativas y la disminución en los costos del servicio.</p> <p>✓ Se definió la implementación en el año 2014 de dos proyectos piloto de instalación de celdas fotovoltaicas generación de energía con fines de autoconsumo en el Colegio Ramón B. Jimeno y en el Centro de Control Modelia.</p>
Beneficios para los grupos de interés	<p>✓ Reducción de consumos energéticos y por tanto reducción en el pago del servicio y maximización de la operación de los sistemas de abastecimiento y acueducto con fines de generación de energía eléctrica aportando así, a la reducción de emisiones de GEI.</p>

Proyecto	Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Los Residuos Peligrosos
Principales resultados	<p>En total se entregaron 13.021 Kg de residuos peligrosos districuidos en magterial contaminado, luminarias, baterías plomo acido, baterías de niquel cadmio, baterías de nique metal, taladrina, aceite usado, toner, etc.</p> <p>Para la adecuada gestión final de los residuos peligrosos generados en las diferentes sedes de la Empresa, durante el 2013 se contó con dos contratos de prestación de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El primer contrato establecido con la firma DESCONT, ✓ El segundo, firmado con la firma LITO S.A, donde su objeto principal, además de la gestión final de RESPEL, es realizar la caracterización a los equipos transformadores de la Empresa, requerida a través de la Resolución 0222 de 2011. <p>Las jornadas de sensibilización en el marco de la adecuada gestión de residuos, fueron adelantadas en el año 2013 en coordinación con el Programa de Educación Ambiental. Los registros de dichas jornadas están pueden ser consultadas en el archivo de dicho programa.</p>
Beneficios para los grupos de interés	Manejo interno adecuado de los residuos peligrosos por parte de los funcionarios de la Empresa que trabajan con éste tipo de residuos.

Proyecto	Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Escombros																																																											
Principales resultados	<p>Durante el 2013, se contó con el reporte parcial de datos de algunas zonas, quedando aún pendiente el reporte de Residuos de Construcción y Demolición RCD generados por las Zonas 1 y 5; no obstante, con los datos reportados por las demás áreas se obtiene que el volumen total de RCD generados por los contratos ejecutados en el 2013, dispuestos en escombreras corresponden a: 221.350 m3</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">No.</th> <th>DATOS GENERALES</th> <th colspan="2">MATERIAL DISPUESTO- APROVECHADO AÑO 2013</th> </tr> <tr> <th>DISP</th> <th colspan="2">APTOV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ZONA 4</td> <td>75.484,5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ZONA 2</td> <td>21.793,3</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ZONA 3</td> <td>31.568,5</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ZONA 1</td> <td>3.775,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ZONA 5</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>RED TRONCAL</td> <td>14.512,2</td> <td>4.862,8</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>RED MATRIZ</td> <td>32.175,6</td> <td>7.142,3</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>ELECTROMECHANICA</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</td> <td>32.520,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>APOYO TECNICO</td> <td>9.520,5</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>ABASTECIMIENTO</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>SERVICIO AL CLIENTE</td> <td>0,0</td> <td>0,0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>221.350</td> <td>12.005</td> </tr> </tbody> </table> <p>Se realizaron tres jornadas de sensibilización en el marco de la Resolución 1115 de 2012. Durante dichas jornadas se expuso la importancia del cumplimiento de la nueva normatividad (Resolución 1115 de 2013) y de las actividades que la empresa debe realizar para tal fin. Durante el año 2013, se realizaron 8 jornadas de sensibilización dirigidas a funcionarios y contratistas de la Empresa, en el marco del adecuado manejo y separación de RCD.</p>	No.	DATOS GENERALES	MATERIAL DISPUESTO- APROVECHADO AÑO 2013		DISP	APTOV		1	ZONA 4	75.484,5	0	2	ZONA 2	21.793,3	0,0	3	ZONA 3	31.568,5	0,0	4	ZONA 1	3.775,0	0,0	5	ZONA 5	0,0	0,0	6	RED TRONCAL	14.512,2	4.862,8	7	RED MATRIZ	32.175,6	7.142,3	9	ELECTROMECHANICA	0,0	0,0	10	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	32.520,0	0,0	11	APOYO TECNICO	9.520,5	0,0	12	ABASTECIMIENTO	0,0	0,0	13	SERVICIO AL CLIENTE	0,0	0,0			221.350	12.005
No.	DATOS GENERALES		MATERIAL DISPUESTO- APROVECHADO AÑO 2013																																																									
	DISP	APTOV																																																										
1	ZONA 4	75.484,5	0																																																									
2	ZONA 2	21.793,3	0,0																																																									
3	ZONA 3	31.568,5	0,0																																																									
4	ZONA 1	3.775,0	0,0																																																									
5	ZONA 5	0,0	0,0																																																									
6	RED TRONCAL	14.512,2	4.862,8																																																									
7	RED MATRIZ	32.175,6	7.142,3																																																									
9	ELECTROMECHANICA	0,0	0,0																																																									
10	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	32.520,0	0,0																																																									
11	APOYO TECNICO	9.520,5	0,0																																																									
12	ABASTECIMIENTO	0,0	0,0																																																									
13	SERVICIO AL CLIENTE	0,0	0,0																																																									
		221.350	12.005																																																									
Beneficios para los grupos de interés	Gestión adecuada de los escombros – residuos de construcción y demolición (RCD) en cumplimiento de la Resolución 1115 de 2012 y efectivo control de los sitios de disposición de escombros autorizados y utilizados.																																																											

Proyecto	Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Lodos Y Biosólidos
Principales resultados	<p>“Plan de Manejo de lodos, biosólidos y escombros de la EAB-ESP” fue entregado el 1 de septiembre de 2013, en cumplimiento al hallazgo administrativo de la Contraloría.</p> <p>Se espera la aprobación del presupuesto requerido para la implementación del proyecto de la “Planta de tratamiento de lodos provenientes del mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial” con el fin de dar por terminado el uso del predio Gibraltar y dar inicio al proceso de estabilización del mismo, el cual según los estudios realizados tendría una duración de 10 años una vez la empresa deje de usarlo para la disposición de lodos</p> <p>Para el predio Gibraltar, se logró establecer la cantidad de residuos que ingresan al mismo, a través de la información contenida en las planillas de control de ingreso de vehículos al predio y teniendo en cuenta la capacidad de los vehículos reportados.</p> <p>En el 2013, se formalizó el contrato de prestación cuyo objeto es: “Realizar la caracterización microbiológica, fisicoquímica y mecánica para los biosólidos y los residuos de Construcción y Demolición (RCD) generados en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la empresa, con el fin de determinar su potencial para la obtención de material cementante y/o eco-materiales y sus posibles alternativas de manejo hacia su valorización, en el marco del sistema de gestión ambiental”. A través de este contrato, se espera realizar las pruebas que determinen si los biosólidos mezclados con RCD son aptos como aditivos cementantes para la fabricación de ladrillos, adoquines, etc. Dicho contrato tiene una duración de tres meses.</p>
Beneficios para los grupos de interés	Gestión adecuada de los lodos y biosólidos generados, con la participación de las autoridades ambientales competentes.

Proyecto	Programa De Gestión De Emisiones Atmosféricas
Principales resultados	<p>1) Informe del inventario de GEI del año base (2011) y preauditoría de verificación del informe por parte de ICONTEC a través del contrato de prestación de servicios No. 2-05-24200-0626-2013.</p> <p>2) Finalizó la etapa de validación del proyecto MDL sombrilla PCHs Suba y Usaquén, con el acompañamiento de la firma consultora Environmental Business and Technologies Ltda. a través del contrato No. 2-02-24200-0724-2013 y se solicitó registro del proyecto.</p> <p>3) Se adelantó la verificación del séptimo año de operación de la PCH Santa Ana a través del contrato No. 2-05-24200-0921-2012.</p> <p>Mediante el contrato de consultoría No. 2-02-24200-0724-2013 se dio respuesta a los hallazgos de dicha auditoría. Con la ejecución de esta verificación se espera obtener 10.801 CERs (1 CER = 1 Ton CO₂e reducida).</p>
Beneficios para los grupos de interés	Implementación de estrategia frente al cambio climático contribuyendo a la reducción de emisiones de GEI.

Proyecto	Programa De Extensión De Buenas Prácticas Ambientales
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo pedagógico a otras Instituciones. ✓ Estructuración y desarrollo de sensibilizaciones. ✓ Realización de actividades de sensibilización y campañas ambientales internas: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Clasifícame ➤ Mejor donado que desechado ➤ Reduce tu huella ➤ Inducción y reinducción ➤ Usa las TIC's
Principales resultados	En el periodo 2013 se mejoró los resultados de los indicadores de gestión respecto al periodo anterior.

		TOTAL ACTIVIDADES			
		AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
		42	82	41	54
		NUMERO DE PARTICIPANTES			
		1537	1774	876	1695
	<p>A continuación se describen los resultados por cada una de las actividades desarrolladas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo pedagógico a otras instituciones: Total de sensibilizaciones realizadas: 23 Total de individuos que participaron: 855 2. Estructuración y desarrollo de sensibilizaciones: <ul style="list-style-type: none"> • “Agua pasó por aquí, me late que esta película si la vi”: se desarrollaron temas como : uso eficiente del agua, control de vertimientos, prevención de las conexiones erradas, control de fugas y manejo integral de residuos convencionales peligrosos, de construcción y demolición. • “Uso eficiente de los recursos y cómo realizar un manejo integral de los residuos”; a través de esta sensibilización se desarrollaron los temas: uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía, uso eficiente del papel, uso eficiente del tóner y manejo integral de residuos. • “Pregúntale a los viajeros del agua”; se tomó el juego del Acueducto “Viajeros del agua” y se adaptó con un cuestionario para aprender más sobre cultura general del agua, el manejo integral de residuos, gestión ambiental y uso eficiente de los recursos. • Usa las TIC’s”; • “Mejor Donado que Desechado” • “El Consumismo: Como minimizar tu huella hídrica y huella ecológica” • “Manejo Integral de Residuos de Construcción y Demolición RCD”: • Celebración de la semana ambiental: • Celebración del día de la Educación Ambiental: 3. Actividades de sensibilización y campañas ambientales internas Total de sensibilizaciones realizadas: 31 Total de individuos que participaron: 840 				
Beneficios para los grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejoramiento del desempeño ambiental al poner en práctica lo aprendido en las sensibilizaciones. ✓ Potencialización de los aspectos ambientales que generan impactos positivos. ✓ Generación de una cultura ambiental y un respeto por los recursos hídricos y los ecosistemas asociados, y el sistema de alcantarillado. ✓ Mejora de las practicas ambientales en oficinas y terreno. ✓ Adquisición de conocimientos en temas ambientales de interés ✓ Reconocimiento de la Empresa de Acueducto como una organización líder en procesos de educación ambiental y solidaria con otras instituciones públicas y privadas con sus procesos de entrenamiento ambiental. 				

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

Proyecto	Aprobación Y Capacitación Norma Técnica Ns: 038 Manual De Manejo Del Impacto Ambiental Y Urbano
<p>Principales resultados</p>	<p>Se actualizó la normatividad ambiental, social, en seguridad industrial y salud ocupacional. Se modificó la Guía de Manejo de Actividades de Obra, con la inclusión de Medidas de Control para Establecer Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), formuladas por los profesionales del Sistema de Gestión Ambiental de la Gerencia Corporativa Ambiental. Se modificó el capítulo 5.1 "Licencias, permisos y otros trámites", incluyendo los trámites que deben diligenciar los contratistas a través del área formuladora del proyecto y los que se deben tramitar a través de la Gerencia Corporativa Ambiental. Se realizaron capacitaciones a funcionarios de todas las áreas de la empresa en relación con la implementación de la NS: 038 y el manejo del aplicativo. Se logró la aprobación de la norma el día 14 de agosto en comité industrial, el cual se encuentra conformado por los Gerentes Corporativos del Sistema Maestro, Servicio al Cliente, Tecnología, Planeamiento, Ambiental y por la dirección de Ingeniería Especializada.</p>
<p>Beneficios para los grupos de interés</p>	<p>A nivel interno se fortalece el control y desempeño ambiental en las obras y proyectos que realice la Empresa y de otro lado se evitan sanciones de las autoridades competentes y se mejora la imagen de la Empresa ante la ciudadanía.</p>

Proyecto	Programa De Gestión Integral De Los Residuos / Subprograma De Gestión Integral De Los Residuos Convencionales
<p>Actividades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Celebración de convenio con asociación de recicladores. 2) Caracterización de los residuos sólidos convencionales (RSC) generados en las sedes. 3) Sustitución de elementos de proveeduría. 4) Seguimiento a las rutas de recolección de residuos, realizadas por el personal contratista de la Dirección de Servicios Administrativos. 5) Jornadas de sensibilización alrededor de la gestión integral de los RSC. 6) Revisión y ajuste del procedimiento e instructivo para la gestión integral de residuos. 7) Visitas de diagnóstico para la implementación del programa en otras sedes de la Empresa.
<p>Principales resultados</p>	<p>Se continuó con el acuerdo de corresponsabilidad para la entrega de material recuperable generado en las diferentes sedes de la Empresa, a la Asociación de Recicladores "Pedro León Tabuchi". En lo corrido del año 2013, se han efectuado 4 jornadas de sensibilizaciones respecto al manejo de residuos convencionales.</p>

4.9 OPTIMIZAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

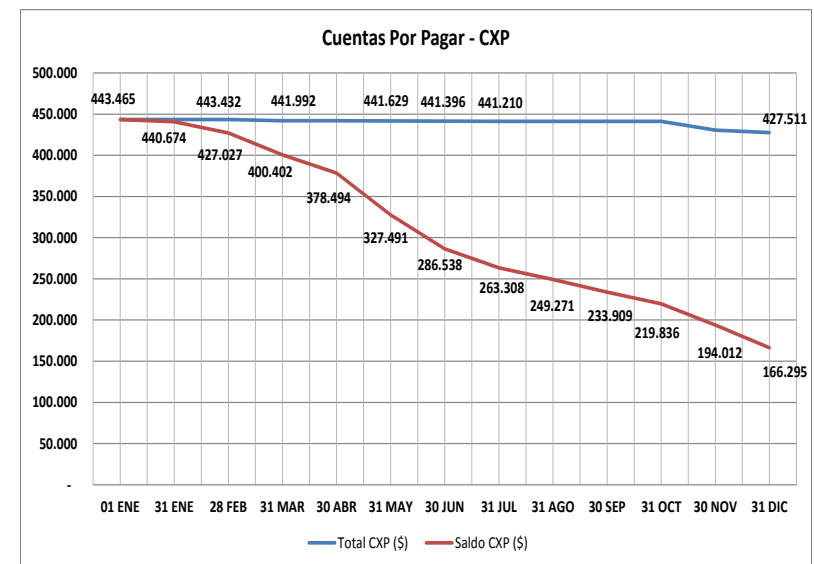
4	Perspectiva de Procesos:	Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico, con un modelo de gestión público			
4.9	Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
4.9.1	Ejecución Financiera de proyectos (Giros)	%	74,68	58,62	90,00
4.9.2	Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado)	%	64,39	14,73	12,00

Ejecucion financiera de Proyectos

La ejecución de este componente del presupuesto de inversión presentó a 31 de diciembre de 2013 un 61% de ejecución, como se muestra en la siguiente tabla, quedando un saldo por ejecutar de \$166.295 millones.

Total Cuentas Por Pagar - CXP				
Fecha	Total CXP (\$)	Giros (\$)	Saldo CXP (\$)	Giros (%)
01 ENE	443.465	-	443.465	0,0%
31 ENE	443.465	2.790	440.674	0,6%
28 FEB	443.432	16.406	427.027	3,7%
31 MAR	441.992	41.590	400.402	9,4%
30 ABR	441.992	63.497	378.494	14,4%
31 MAY	441.629	114.138	327.491	25,8%
30 JUN	441.396	154.858	286.538	35,1%
31 JUL	441.210	177.902	263.308	40,3%
31 AGO	441.210	191.938	249.271	43,5%
30 SEP	441.244	207.336	233.909	47,0%
31 OCT	441.147	221.311	219.836	50,2%
30 NOV	430.477	236.464	194.012	54,9%
31 DIC	427.511	261.216	166.295	61,1%

Tabla 55
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

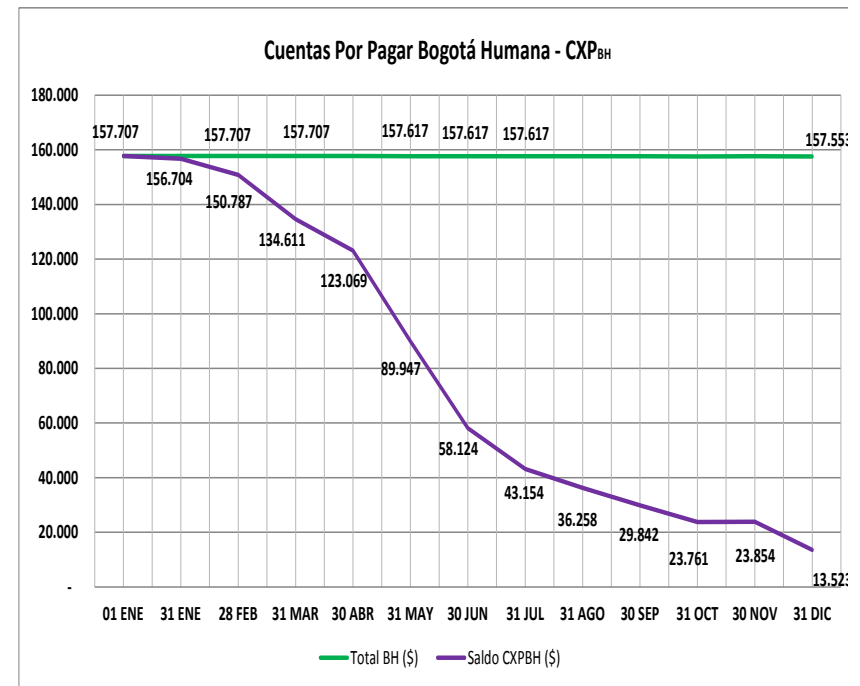


Gráfica 13
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Frente a las CXP del Plan de Desarrollo Bogotá Humana, a Diciembre de 2013, su comportamiento fue el siguiente:

Cuentas Por Pagar Bogotá Humana				
Fecha	Total BH (\$)	Giros BH (\$)	Saldo CXP _{BH} (\$)	% Giros BH
01 ENE	157.707	-	157.707	0,0%
31 ENE	157.707	1.003	156.704	0,6%
28 FEB	157.707	6.920	150.787	4,4%
31 MAR	157.707	23.096	134.611	14,6%
30 ABR	157.707	34.638	123.069	22,0%
31 MAY	157.617	67.670	89.947	42,9%
30 JUN	157.617	99.493	58.124	63,1%
31 JUL	157.617	114.463	43.154	72,6%
31 AGO	157.617	121.359	36.258	77,0%
30 SEP	157.652	127.810	29.842	81,1%
31 OCT	157.559	133.798	23.761	84,9%
30 NOV	157.652	133.798	23.854	84,9%
31 DIC	157.553	144.030	13.523	91,4%

Tabla 56
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



Gráfica 14
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Ejecución de Inversión Directa

En términos de compromisos, a 31 de diciembre de 2013 se ejecutaron trescientos mil quinientos veintiséis millones de pesos (\$300.526 millones). En resumen, a la fecha se presenta el siguiente comportamiento de ejecución:

Fecha	Inversión Directa					
	Total (\$)	Total sin EEC	Compromisos (\$)	Compromisos (%)	Giros (\$)	Giros (%)
01 ENE	380.152	253.863	-	0%	-	0,0%
31 ENE	229.382	103.093	56.942	25%	1,51	0,0%
28 FEB	229.415	103.126	78.957	34%	1,51	0,0%
31 MAR	230.942	104.653	88.287	38%	1.179	0,5%
30 ABR	230.942	104.653	91.267	40%	1.282	0,6%
31 MAY	231.232	104.943	91.704	40%	5.778	2,5%
30 JUN	231.330	105.041	93.891	41%	7.436	3,2%
31 JUL	236.804	110.515	100.710	43%	8.864	3,7%
31 AGO	450.589	265.346	102.449	23%	17.650	3,9%
30 SEP	489.470	304.227	103.022	21%	18.590	3,8%
31 OCT	499.171	313.928	109.672	22%	28.140	5,6%
30 NOV	541.902	356.659	168.830	31%	34.836	6,4%
31 DIC	522.163	336.920	300.526	58%	111.188	21,3%
NUEVAS CXP :			189.338	89%		33%

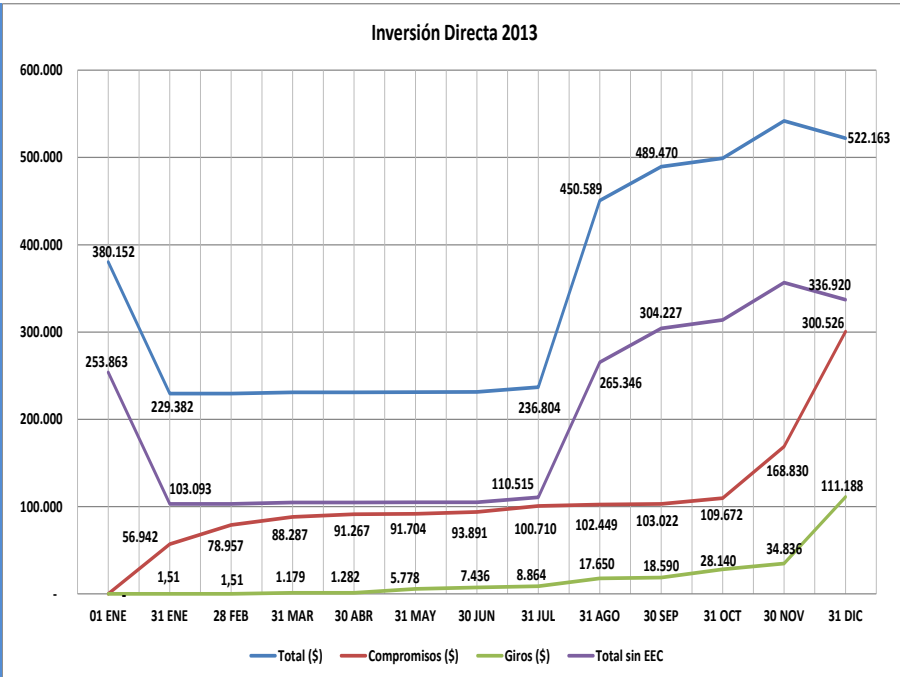


Tabla 57
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Gráfica 15
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

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

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

- ✓ 408 conductores, 800 operarios de recolección, 1251 operarios de barrido, 205 operarios corte de césped, 50 operarios poda de árbol, 58 supervisores de operación, 3 directores de zona y 10 coordinadores de zona para un total de 2.785 trabajadores.
- ✓ 13 barredoras mecánicas, 128 compactadores, 1 hidrolavadora, 44 volquetas y 14 ampliroles.
- ✓ En relación al proceso de recolección y barrido en lo llevado del año se han recogido 1.00.889 toneladas de basura y barrido 966.938 km.
- ✓ En en proceso de corte de césped se ha ejecutado 138.368.056 m2



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

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

En cuanto a los costos tenemos:

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

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

Tabla 58

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO

Finalizando el año 2013, la EAB, cubre el 78.64% de los usuarios de Bogotá D.C, como prestador del servicio de Aseo, lo cual corresponde a 1.899.203 usuarios (unidades independientes).

Valor Facturación del Servicio de Aseo

MES	PESOS
ENERO	12.530.526.426
FEBRERO	5.657.752.822
MARZO	62.233.943.055
ABRIL	24.612.224.957
MAYO	40.631.238.017
JUNIO	15.939.985.812
JULIO	33.473.158.753
AGOSTO	35.271.414.235
SEPTIEMBRE	22.869.450.389
OCTUBRE	33.275.261.539
NOVIEMBRE	27.805.438.753
DICIEMBRE	29.048.526.591
TOTAL	343.348.921.349

Tabla 59

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

Facturas Directas de Aseo

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

VIGENCIA	ZONA 01	ZONA 02	ZONA 03	ZONA 04	ZONA 05	PERIFERIA Y X	TOTAL
Total a Ddic-2013	35.652	36.493	44.597	67.718	13.156	41.772	239.338

Tabla 60

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

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

GESTIÓN RESIDUOS SÓLIDOS

SUPERVISION INTERVENTORÍA GESTIÓN DE SERVICIO DE ASEO:

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

BASURA CERO Y APROVECHAMIENTO

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



“CONTAR CON UN TALENTO HUMANO COMPETENTE, COMPROMETIDO Y TECNOLOGÍA APROPIADA PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS”

5.1 GESTIONAR LAS COMPETENCIAS REQUERIDAS PARA EL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN

DATOS DE PLANTA DE PERSONAL ACTIVOS

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

Tabla 61

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

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

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

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

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

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

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

Actualización y Consolidación de manual de funciones para empleados:

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

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

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

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

5.2 CONSOLIDAR UNA CULTURA DE SERVICIO, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPROMISO AMBIENTAL

PROCESO DE INDUCCION, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Tabla 62

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

Gestión del Conocimiento I+D+I

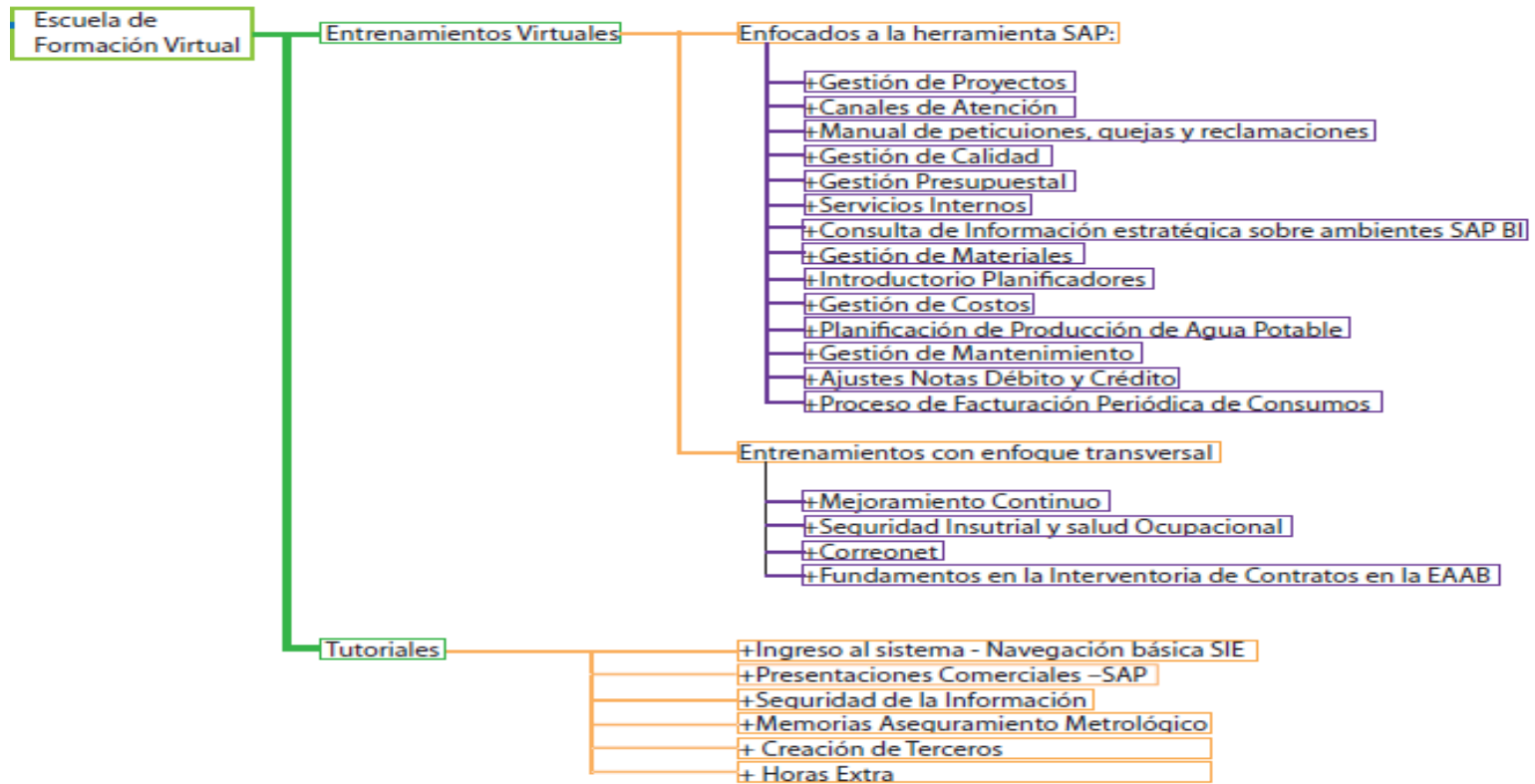
Como parte del plan estratégico de la EAB que impulsa la Investigación, Desarrollo e Innovación en aéreas como el ciclo integral del agua se han invertido recursos por más de 3.200 millones de pesos en los siguientes proyectos:

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

Proyecto Escuela virtual del agua

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

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



Gráfica 16
Fuente: Gerencia de Tecnología

Durante el primer semestre obtuvimos el premio a de Colciencias de la Convocatoria 569-
 Con el proyecto denominado “Territorios del agua y redes de práctica y aprendizaje: Una propuesta para la apropiación social del conocimiento y la gestión colaborativa en el borde sur del Distrito Capital”

5.3 GENERAR UN CLIMA ORGANIZACIONAL QUE PERMITA MOVILIZAR LA ESTRATEGIA

Centro de atención al trabajador

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

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

PROGRAMAS DE BIENESTAR E INCENTIVOS

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

Paseo en familia: Le permite acceder sin costo alguno a los trabajadores a un taller de integración familiar con dos noches y dos días de descanso placentero, en el Centro de Convenciones Lagomar de Compensar ubicado en El Peñón – Girardot.

Vacaciones creativas: Se llevaron a cabo en los meses de junio y diciembre de 2013 para los hijos de los trabajadores de la EAB.

Cursos de formación: Se desarrollaron cursos de formación en diferentes artes y oficios los cuales se realizan fuera de la jornada laboral. En estos cursos participaron trabajadores, pensionados y su núcleo familiar primario.

Día del pensionado: Se realizó la celebración del día del pensionado en el Centro de Entretenimiento Familiar para los pensionados de la EAB.

Aguinaldo navideño: En cumplimiento de la Convención Colectiva de Trabajo se desarrolló la actividad de aguinaldo navideño para los hijos de los trabajadores.

Auxilios educativos

A la fecha se han otorgado 912 auxilios educativos que representan un monto de \$ 894 millones.

Fondo de vivienda

La Empresa otorga préstamos de vivienda a sus empleados, en lo transcurrido del año se han otorgado 157 préstamos por un monto de \$17.755 millones.



GESTIÓN DE SALUD

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



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

Se estructuró el plan de sensibilización en temas de seguridad y salud en el trabajo. El despliegue de esta actividad se realiza a través de capacitación y entrenamiento a los funcionarios en diversos temas. Se ha adelantado la revisión y ajuste al manual de servicio médico y odontológico.

Se contó con charlas orientadas a jóvenes para prevenir el uso de cigarrillo, alcohol y sustancias psicoactivas, además de un taller de salud sexual y reproductiva, se manejaron temas de prevención y promoción de salud. Algunos de los aspectos tratados fueron:

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

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

Tabla 63
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

- Inicio del proyecto de taller escuela de espalda: Se realizó la selección de trabajadores por cargo según los resultados de la encuesta de sintomatología aplicada en finales de 2012 y principios de 2013.

Instructivos operativos

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

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

Tabla 64

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana

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

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

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

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

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

GESTIÓN ÉTICA

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

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

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

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

CLIMA ORGANIZACIONAL

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

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

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

5.4 MEJORAR LA DISPONIBILIDAD, ACCESIBILIDAD E INTEGRALIDAD DE LA INFORMACIÓN

5	Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento:	Contar con un talento humano competente, comprometido y tecnología apropiada para el desarrollo de los procesos			
5.4	Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información	Unidad	12/2012	12/2013	Meta año
5.4.1	Disponibilidad de SI	%	99,20	99,94	100,00
5.4.2	Accesibilidad a los SI	%	NA	ND	Línea Base
5.4.3	Integralidad de SI	%	NA	ND	Línea Base

Durante el 2013, la Empresa idendificó la importancia de contar con un plan de contiuidad del negocio, el cual garantiza la capacidad y la participación coordinada de todas las áreas de la EAB para manejar un posible evento de crisis y así reducir los impactos económicos inmediatos y los eventuales efectos de largo plazo.

Actualización Tecnológica

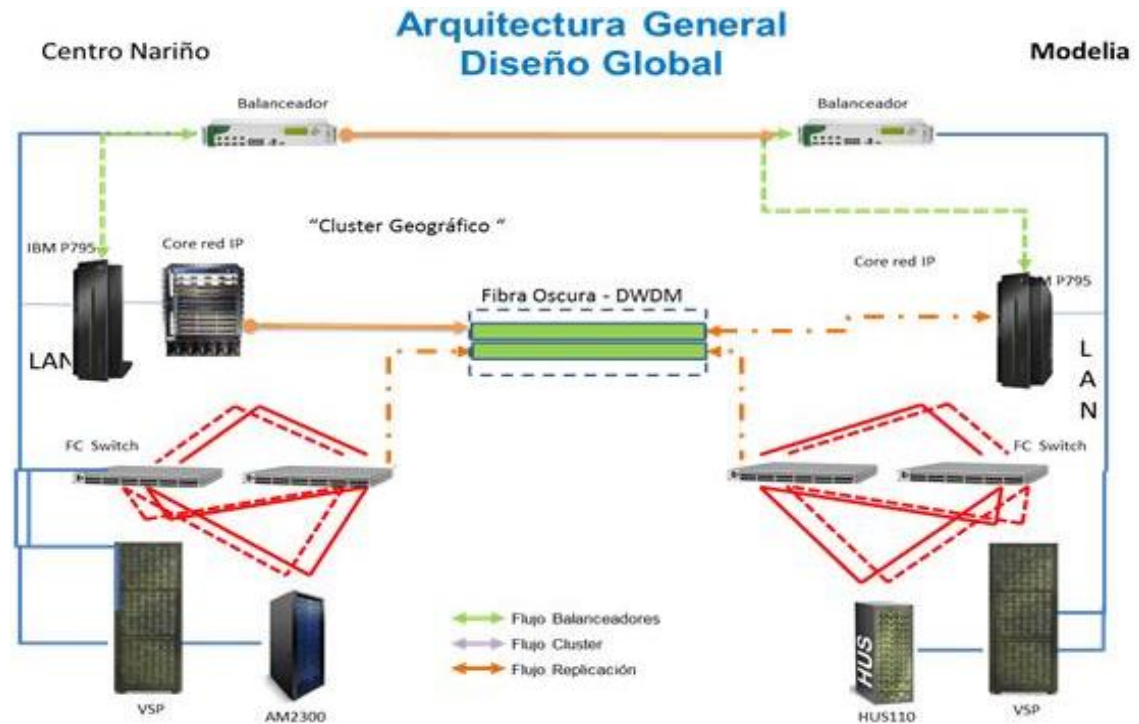
Se están ejecutando los contratos 1-05-26500-1059-2012, 1 -05-26500-1056-2012 y 1-05-26500-0007-2013, 1-06-26500-0002-2013 y 1-10-26500-0005-2013 con los cuales se adquirió la infraestructura en equipos de comunicaciones, aire acondicionado, UPS’s, servidores y equipos de almacenamiento para las sedes de Centro Nariño y Modelia que permiten a la EAB-ESP estar a la vanguardia tecnológica a nivel internacional.

Migración Nueva Sede Operativa

Se realizó con éxito la migración de la Nueva Sede Operativa que inició operaciones completas a finales de Diciembre de 2013.

Infraestructura Para La Implementación De Recuperación De Desastres

Este proyecto involucra la adquisición de los elementos hardware, software y servicios profesionales para implementar la infraestructura que permita tecnológicamente recuperar los servicios críticos de negocio en el sitio alerno de Modelia. Con esto se busca garantizar la continuidad en la prestación de los servicios requeridos de TI como soporte a procesos críticos de negocio. A pesar de la relevancia del mismo la licitación pública se declaró fallida a finales de Diciembre de 2013.



Gráfica 17
Fuente Gerencia de Tecnología

Herramienta de Gestión Tecnologías de la Información

Se está implementando la Suite BMC que permite gestionar, seguir y medir los indicadores de los servicios y componentes informáticos con los que se proveen servicios de apoyo al negocio de la Empresa. Con esta herramienta se podrá realizar el monitoreo, registro, seguimiento y control de todos los elementos de la infraestructura informática de cómputo, de red, de bases de datos, de sistemas operativos, entre otros.

Adquisición De Equipos De Reproducción, Grabación Digital Y Sistemas De Carteleras Digitales Fase II

Mediante licitaciones públicas se adquirieron 19 pantallas LED de 46", media player y software desarrollador de contenidos para actualizar el esquema de comunicaciones de la EAB-ESP.

Implementación Nómina Localizada

Se está adelantando la localización de los procesos de nómina en el sistema SAP ECC 6.05, conforme al modelo aprobado por la empresa a empleados y pensionados, garantizando la integración con presupuesto público y las demás funcionalidades existentes en SAP. Los principales beneficios que se esperan de esta implementación es calidad de la información, procesos de nómina más ágiles, mejora de la calidad de vida de los funcionarios que participan en el proceso de nómina disminuyendo los tiempos de ejecución de sus actividades y asegurar el registro de la información y la calidad de datos en el sistema.

Implementación Sistema de Información Comercial –SIC- del Servicio de Aseo en SAP.

El Alcance de este proyecto incluye los Módulos de Gestión Comercial, Unificación Catastro, Facturación, Gestión Financiera y Reportes. Para lo anterior se destinaron recursos en dos contratos por más de \$1.100 millones de pesos los cuales empezarán su ejecución en el mes de Enero de 2014.

Evaluación y Mejora De Modelo Gerencia Proyectos EAB

Implantación del modelo de Gerencia de Proyectos que permita eliminar o disminuir los problemas en la estructuración de los proyectos que se derivan en inconsistencias de los términos de referencia llevando a procesos ineficientes. Adicionalmente este modelo impactará en otro objetivo estratégico como lo es posicionar a la Empresa como un modelo público eficiente y transparente. Para lo anterior se están adelantando las siguientes etapas:

- ✓ Evaluar el esquema actual de Gerencia de Proyectos de la EAB.
- ✓ Proponer mejoras para implementar un Modelo de Gerencia de Proyectos basado en estándares PMI

Tabletas Industriales En Comisiones Operativas

Se entregaron 40 dispositivos móviles (Tough books) con el fin de consultar los planos actualizados de las redes que se afectan por los trabajos operativos dado que la impresión es costosa y el dinamismo de las redes los hace inexactos en muy poco tiempo.

Tabletas para Uso administrativo

Se realizó un proyecto para compra de 44 equipos móviles con el fin que los funcionarios que permanentemente se encuentran fuera de su puesto de trabajo por las actividades realizadas y requieren realizar aprobaciones en tiempo real utilicen estas herramientas móviles. Estos equipos fueron entregados en el mes de Diciembre de 2013.

Alberto Merlano Alcocer
Gerente General

William Eduardo Morales Rojas
Secretario General

Francisco Javier Canal Alban
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control

Fernando Martínez Borelly
Gerente Corporativo Sistema Maestro

Diana Lorena Gómez Zuluaga
Gerente Corporativo de Servicio al Cliente

Juan Carlos Casas Vargas
Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa

Cesar Augusto Torres Correa
Gerente Tecnología

German Galindo Hernández
Gerente Corporativo Ambiental

Nelson Enrique Molano Rozo
Gerente Corporativo Financiero (E)

Gemma Sofía Bordamalo Echeverry
Gerencia Jurídica (E)

Jaime Jose Gómez Merlano
Oficina de Investigaciones Disciplinarias

Elaborado por:
Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos