



INFORME DE GESTIÓN 2019

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP



INFORME

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	10
1. EXCELENCIA EMPRESARIAL	11
1.1 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	12
1.1.1 EBITDA.....	12
1.2 SOSTENIBILIDAD OPERATIVA	13
1.2.1 Ejecución del plan de inversiones.....	13
1.3 SOSTENIBILIDAD REGULATORIA	34
1.3.1 Factor de eficiencia.....	34
1.3.2 Devolución tarifaria.....	36
1.3.3 Factor regional	36
2. EFICIENCIA OPERACIONAL	38
2.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39
2.1.1 Incorporación de usuarios.....	39
2.1.2 Continuidad.....	42
2.1.3 Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA).....	43
2.1.4 DACAL.....	45
2.1.5 Reclamos comerciales (IQR)	47
2.1.6 Índice de pérdidas por usuarios facturado (IPUF).....	48
2.1.7 Cumplimiento de las obras del PSMV	49
2.1.8 Tiempo de atención de daños en redes mayores o igual a 3''	52
2.1.9 Tiempo de atención de daños en redes menores a 3''	52
2.1.10 Índice de reclamación operativa de alcantarillado	52
2.1.11 Cobertura residencial y legal de acueducto	54
2.1.12 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario	56
2.1.13 Cobertura de alcantarillado pluvial.....	57
2.2 GESTIÓN ORGANIZACIONAL	58
2.2.1 Evaluación del desarrollo y eficiencia.....	58

INFORME

2.2.2	Disminución de la accidentalidad laboral.....	65
3.	APORTE CALIDAD DE VIDA	68
3.1	SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	69
3.1.1	Aporte al saneamiento al río Bogotá	69
3.1.2	Intervención de hectáreas	76
3.2	DIVIDENDOS SOCIALES.....	77
3.2.1	Diseño de corredores ambientales	77
3.2.2	Construcción de corredores ambientales	79
4.	LIDERAZGO	82
4.1	TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	83
4.1.1	Implementación del PET	83
5.	REPUTACIÓN Y CREDIBILIDAD	88
5.1	RELACIONAMIENTO.....	89
5.1.1	Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de los grupos de interés ...	89
5.1.2	Índice de transparencia	103
5.2	GOBERNABILIDAD	106
5.2.1	Gestionar el 100% de adecuación y sostenibilidad del SIG-MIPG*	106

INFORME

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema Conceptual del Modelo DEA.....	35
Figura 2. Puntajes DEA Resolución CRA 830 de 2018.	36
Figura 3. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Empresa.	40
Figura 4. Activación de medidores – Empresa.	41
Figura 5. Activación de medidores en ciclo I y dispersas – Empresa.	42
Figura 6. IRCA mensual por APS.	43
Figura 7. Mantenimiento, instalación o reposición de pilas de muestreo según normatividad.	44
Figura 8. Lavado de redes acueducto mediante aperturas de hidrantes.	44
Figura 9. Mantenimiento, instalación y reposición de hidrantes.	45
Figura 10. Modelo de madurez laboral.	59
Figura 11. Etapas evaluación del desarrollo y eficiencia.	61
Figura 12. Asistentes al taller “Desarrollando mis potencialidades”.	63
Figura 13. Trabajadores evaluados por nivel de madurez laboral.	64
Figura 14. Trabajadores evaluados a diciembre de 2019.	64
Figura 15. Calificación de Trabajadores evaluados a diciembre de 2019.	65
Figura 16. Cálculo del indicador de disminución de la accidentalidad laboral 2019....	67
Figura 17. Esquema programa de saneamiento del río Bogotá.....	69
Figura 18. Descripción contratación Estación Elevadora Canoas.	71
Figura 19. Cronograma Estación Elevadora Canoas.....	71
Figura 20. Descripción contratación diseño detallados Ptar Canoas.	74
Figura 21. Cronograma diseño detallados Ptar Canoas.	75
Figura 22. Cronograma contratación Ptar Canoas.	75
Figura 23. Nivel de madurez de TI en la EAAB-ESP 2019.....	83
Figura 24. Ejes estratégicos del Plan Maestro de TI en la EAAB-ESP.....	84
Figura 25. Portafolio de proyectos del eje estratégico TIC para el Servicio y la Gestión Empresarial en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.	85
Figura 26. Portafolio de proyectos del eje estratégico Tecnología para el Agua en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.....	86
Figura 27. Portafolio de proyectos del eje estratégico TIC como Habilitador Transversal en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.	86
Figura 28. Portafolio de proyectos del eje estratégico Gestión Estratégica de Tecnología en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.	87
Figura 29. Análisis de PQR'S según clase-actividad con corte a noviembre de 2019. ...	89
Figura 30. Análisis de PQR'S según solicitud con corte a noviembre de 2019.....	90
Figura 31. Análisis de PQR'S según contactos operación SUIT con corte a noviembre de 2019.	90
Figura 32. Índice de satisfacción por servicio de acueducto y alcantarillado y por zona de servicio.	91
Figura 33. Índice de satisfacción por clase de uso y zona de servicio.....	92
Figura 34. Índice de satisfacción general por localidad.	92

INFORME

Figura 35. Índice de satisfacción servicio acueducto por localidad.	93
Figura 36. Índice de satisfacción servicio alcantarillado por localidad.	93
Figura 37. Índice de esfuerzo por zona de servicio.	94
Figura 38. Índice de esfuerzo por localidad.	94
Figura 39. Índice de emoción por la EAAB-ESP.	95
Figura 40. Índice de emoción positiva por la EAAB-ESP por localidad.	96
Figura 41. Índice de emoción negativa por la EAAB-ESP por localidad.	96
Figura 42. Ciudadanos que se sienten satisfechos con el servicio de.	98
Figura 43. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP por instrumento en 2018.	99
Figura 44. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP - instrumento Microclima y equipos de trabajo 2018.	99
Figura 45. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP - instrumento Clima y cultura 2018.	100
Figura 46. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP - instrumento Liderazgo 2018.	100
Figura 47. Variables resultantes de la cultura organizacional de la EAAB-ESP 2018.	101
Figura 48. Alcance líneas de defensa: estados autocontrol y monitoreo planes en la EAAB-ESP.	108
Figura 49. Cronograma 2019 Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en la EAAB-ESP.	134
Figura 50. Resultados autodiagnósticos en la EAAB-ESP.	138
Figura 51. Formalización Creación Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la EAAB-ESP.	140
Figura 52. Ubicación del procedimiento MPEE0305 Implementación y sostenibilidad de MIPG en el mapa de procesos de la EAAB-ESP.	142

INFORME

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados indicador estratégico EBITDA 2016-Nov 2019.....	12
Tabla 2. Comportamiento de ingresos, costos y gastos.	12
Tabla 3. Participación anual de costos y gastos efectivos en los ingresos operacionales.	13
Tabla 4. Ejecución plan de inversiones con corte a diciembre 2019.	13
Tabla 5. Ejecución acumulada del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos de responsabilidad de la EAAB-ESP con corte a diciembre 31 de 2019.....	14
Tabla 6. Ejecución de compromisos del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos de responsabilidad de la EAAB-ESP con corte a diciembre 31 de 2019.	14
Tabla 7. Ejecución del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos de responsabilidad de la EAAB-ESP en metas físicas con corte a diciembre 31 de 2019.....	15
Tabla 8. Resultados indicador estratégico Factor de Eficiencia 2016-2019.....	34
Tabla 9. Resultados indicador estratégico Devolución tarifaria 2016-2019.	36
Tabla 10. Resultados indicador estratégico Factor regional 2016-2019.	37
Tabla 11. Incorporación de usuarios 2019.....	39
Tabla 12. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Empresa.	39
Tabla 13. Activación de medidores – Empresa.	40
Tabla 14. Activación de medidores en Ciclo I y dispersas – Empresa.	41
Tabla 15. Continuidad 2019.....	42
Tabla 16. IRCA 2019.....	43
Tabla 17. DACAL 2019.....	45
Tabla 18. IQR 2019 con corte a noviembre.....	48
Tabla 19. IPUF 2019.	48
Tabla 20. Número de daños en redes mayores e igual a 3''	52
Tabla 21. Número de daños en redes menores a 3''.....	52
Tabla 22. Verificación de PQR's.	53
Tabla 23. Reposición de tapas de pozos y sumideros.....	53
Tabla 24. Inspección del sistema de alcantarillado con equipo CCTV en kilómetros.....	54
Tabla 25. Trabajadores participantes en la reinducción.	63
Tabla 26. Comparativo de calificaciones de trabajadores participantes en la evaluación de desarrollo y eficiencia.	65
Tabla 27. Línea base - meta disminución 15% anual.	66
Tabla 28. Método de cálculo del indicador de disminución de la accidentalidad laboral.	66
Tabla 29. Cálculo del indicador de disminución de la accidentalidad laboral 2019.....	66
Tabla 30. Avance en el proyecto: Alcanzar el 100% del sistema de interceptores río Bogotá.....	70
Tabla 31. Fuentes de Financiación Proyecto Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Canoas.....	74
Tabla 32. Estado de la contratación de diseños del corredor: Humedal Córdoba.	77

INFORME

Tabla 33. Estado de la contratación de diseños del corredor: Río Arzobispo.	78
Tabla 34. Estado de la contratación de diseños del corredor: Sendero Las Mariposas. .	78
Tabla 35. Avance físico de diseños del corredor: Sendero Las Mariposas.....	79
Tabla 36. Estado de la contratación de diseños del corredor: Río Tunjuelo II.	79
Tabla 37. Resultados indicador estratégico Implementación del PET 2019.	87
Tabla 38. Ficha técnica encuesta de nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019.	91
Tabla 39. Ficha técnica encuesta de percepción ciudadana realizada por Bogotá Como Vamos en 2019.	97
Tabla 40. Ficha técnica Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018.	98
Tabla 41. Ficha técnica encuesta de nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019.	101
Tabla 42. Ficha técnica encuesta de satisfacción del grupo interés: Medios de comunicación en 2019.	102
Tabla 43. Ficha técnica encuesta de satisfacción del grupo interés Organizaciones: Gremios y Competencia en 2019.	102
Tabla 44. Líneas de acción donde se destaca la EAAB-ESP.	103
Tabla 45. Informe Consolidado de Resultados: Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2019 Semestre 2 – EAAB-ESP.	104
Tabla 46. Divulgación Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG-MIPG	106
Tabla 47. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	108
Tabla 48. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 y Planes de Acción Institucionales 2019 (Decreto 612) - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	109
Tabla 49. Resultados Monitoreo Plan Estratégico de Talento Humano en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	110
Tabla 50. Resultados Monitoreo Plan Institucional de Capacitación en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP. ..	113
Tabla 51. Resultados Monitoreo Plan Institucional de Bienestar e incentivos en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	114
Tabla 52. Resultados Monitoreo Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	116
Tabla 53. Resultados Monitoreo Plan de Integridad en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	117
Tabla 54. Resultados Monitoreo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	118
Tabla 55. Resultados Monitoreo Plan Anual de Adquisiciones (PAA) en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP. ..	119

INFORME

Tabla 56. Resultados Monitoreo Plan Política Fortalecimiento Institucional y Simplificación de procesos en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto en la EAAB-ESP.	119
Tabla 57. Resultados Monitoreo Plan Política Gobierno Digital en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	121
Tabla 58. Resultados Monitoreo Plan de Seguridad y Privacidad de la Información en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto trimestre en la EAAB-ESP.	123
Tabla 59. Resultados Monitoreo Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	123
Tabla 60. Resultados Monitoreo Plan Política Defensa Jurídica en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	124
Tabla 61. Resultados Monitoreo Plan Política Mejora Normativa en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	124
Tabla 62. Resultados Monitoreo Política Servicio al Ciudadano en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	127
Tabla 63. Resultados Monitoreo Política Racionalización de Trámites en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP. ..	127
Tabla 64. Resultados Monitoreo Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	129
Tabla 65. Resultados Monitoreo Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	130
Tabla 66. Resultados Monitoreo Política Gestión Documental – Plan Institucional de Archivos (PINAR) en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	131
Tabla 67. Resultados Monitoreo Política Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	132
Tabla 68. Resultados Monitoreo Política Gestión del Conocimiento y la Innovación en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	133
Tabla 69. Resultados Monitoreo Política Control Interno en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.	133
Tabla 70. Operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en la EAAB-ESP.	134
Tabla 71. Resultados autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño en la EAAB-ESP.	139
Tabla 72. Cronograma 2019 Reporte SEGPLAN - MIPG en la EAAB-ESP.	139
Tabla 73. Divulgación Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018 y Resolución 0647 del 8 julio de 2019.	141

INFORME

Tabla 74. Divulgación procedimiento MPEE0305 Implementación y sostenibilidad de MIPG.142

INFORME

INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta el Informe ejecutivo de la gestión realizada a 31 de diciembre de 2019, informe que reúne los resultados y logros obtenidos.

La gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP durante este período se ha orientado principalmente a satisfacer y garantizar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés; por una parte, la de nuestros usuarios, mediante la prestación eficiente de los servicios, y por otra, la de nuestros propietarios, a través de la sostenibilidad financiera de la Empresa.

Para lograr lo anterior, la Empresa ha enfocado su gestión teniendo en cuenta las directrices del Plan Distrital de Desarrollo– PDD 2016- 2020 “Bogotá mejor para todos”, los lineamientos del Plan de Ordenamiento Territorial – POT, la adopción del Nuevo Marco Tarifario y los retos del Plan General Estratégico 2016-2020.

Las inversiones de la Empresa dentro del nuevo Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá Mejor para todos 2016-2020” se priorizan en: (i) el pilar de Democracia Urbana, a través de proyectos de expansión del sistema de acueducto local que atienden el programa Distrital “Infraestructura para el desarrollo del Hábitat”, (ii) el eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en la eficiencia energética, mediante proyectos asociados a la protección, mantenimiento, mejoramiento y optimización de las condiciones ambientales de la estructura ecológica y (iii) el eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento Local y Eficiencia, a través de proyectos asociados al fortalecimiento administrativo y operativo empresarial que atienden el programa Distrital “Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía”.



1. EXCELENCIA EMPRESARIAL

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

1.1 SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

1.1.1 EBITDA

El Ebitda se determina como la diferencia entre Ingresos Operacionales y Costos y Gastos Efectivos causados o contabilizados excluyendo el servicio de Aseo el cual salió de la EAAB-ESP desde febrero de 2018.

Tabla 1. Resultados indicador estratégico EBITDA 2016-Nov 2019.

Area	Indicador	Estado	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	Objetivo	Estrategia
Empresa	Ebitda (Sin Aseo)	Real	Mill\$	925.246	967.187	979.741	1.071.538	1.002.434	Excelencia empresarial	Sostenibilidad Financiera
		Meta				1.128.661	910.954	837.998		
		Logro	%			86,8	100,0	100,0		

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Para una mejor comprensión del Ebitda, los Costos y Gastos Efectivos se categorizan en varios grupos. A continuación se presenta a pesos corrientes el comportamiento de los ingresos, costos y gastos desde el año 2015 hasta noviembre de 2019.

Tabla 2. Comportamiento de ingresos, costos y gastos.

Rubros	2015	2016	2017	2018	2019
Ingresos Operacionales	1.565.865	1.578.775	1.694.112	1.832.018	1.760.439
(-) Costos y gastos efectivos	640.619	611.588	714.372	760.479	757.961
Personal activo	225.326	256.487	271.565	301.682	288.385
Honorarios	38.463	29.943	38.511	51.198	53.099
Gestión comercial	20.264	7.318	10.212	11.480	12.385
Mantenimiento y reparaciones	107.629	82.376	132.334	122.719	138.065
Insumos	46.506	54.004	56.374	79.472	85.353
Seguros	10.563	17.007	17.436	20.229	19.829
Medio ambiente	73.547	60.385	67.527	38.176	42.956
Impuestos	46.963	41.188	40.127	57.619	44.664
Otros costos y gastos	71.358	62.881	80.286	77.903	73.225
(-) Ebitda sin Aseo	925.246	967.187	979.741	1.071.538	1.002.434

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Cifras en Millones de pesos.

A continuación se presenta la participación anual de los costos y gastos efectivos en los ingresos operacionales.

INFORME

Tabla 3. Participación anual de costos y gastos efectivos en los ingresos operacionales.

Rubros	2015	2016	2017	2018	2019
Costos y gastos efectivos	40,9%	38,7%	42,2%	41,5%	43,1%
Personal activo	14,4%	16,2%	16,0%	16,5%	16,4%
Honorarios	2,5%	1,9%	2,3%	2,8%	3,0%
Gestión comercial	1,3%	0,5%	0,6%	0,6%	0,7%
Mantenimiento y reparaciones	6,9%	5,2%	7,8%	6,7%	7,8%
Insumos	3,0%	3,4%	3,3%	4,3%	4,8%
Seguros	0,7%	1,1%	1,0%	1,1%	1,1%
Medio ambiente	4,7%	3,8%	4,0%	2,1%	2,4%
Impuestos	3,0%	2,6%	2,4%	3,1%	2,5%
Otros costos y gastos	4,6%	4,0%	4,7%	4,3%	4,2%
Ebitda sin Aseo	59,1%	61,3%	57,8%	58,5%	56,9%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El comparativo a noviembre de 2019 en relación a 2015, refleja incremento en el total de costos y gastos efectivos al pasar de 40.9% a 43.1%. Revisados los componentes se registra incremento en costos de personal activo y honorarios, mantenimiento y reparaciones; insumos y seguros. Así mismo, se observa reducción en los rubros de gestión comercial, impuestos, medio ambiente y otros costos y gastos. Es necesario tener en cuenta que desde la adopción de las Normas NIIF (año 2016) salen de la estructura de costos las mesadas pensionales y gastos de salud.

1.2 SOSTENIBILIDAD OPERATIVA

1.2.1 Ejecución del plan de inversiones

Con corte a diciembre de 2019, la EAAB-ESP presenta una ejecución del plan de inversiones de 83,09% respecto a compromisos de la vigencia.

Tabla 4. Ejecución plan de inversiones con corte a diciembre 2019.

Compromisos Vig /Programado Vig	83,09
Compromisos vigencia	981.237
Programado vigencia	1.180.992

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

En cuanto al avance del plan de desarrollo Bogotá Mejor Para Todos con corte a diciembre 31 de 2019 es de 80,6% de la inversión acumulada.

INFORME

Tabla 5. Ejecución acumulada del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos de responsabilidad de la EAAB-ESP con corte a diciembre 31 de 2019.

EJE Ó PILAR	PROGRAMA	PROYECTO ESTRATÉGICO	INVERSIÓN PLANIFICADA	INVERSIÓN EJECUTADA	% AVANCE EN LA INVERSIÓN
Pilar Democracia Urbana	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	\$ 3.314.677	\$ 2.793.313	84,3%
Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética	Ambiente sano para la equidad y disfrute del ciudadano	Ambiente Sano	\$ 293.240	\$ 112.235	38,3%
	Recuperación y manejo de la estructura ecológica principal	Consolidación de la Estructura Ecológica Principal	\$ 85.812	\$ 47.733	55,6%
Eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía	Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente	\$ 78.614	\$ 85.414	108,7%
TOTAL			\$ 3.772.343	\$ 3.038.695	80,6%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Cifras en millones de \$ constantes 2016.

Se ejecutaron compromisos por \$835.763.286.621 que corresponde al 71,25% de lo presupuestado para la vigencia 2018.

Tabla 6. Ejecución de compromisos del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos de responsabilidad de la EAAB-ESP con corte a diciembre 31 de 2019.

EJE Ó PILAR	PROGRAMA	PROYECTO ESTRATÉGICO	PRESUPUESTO	COMPROMISOS	GIROS
Pilar Democracia Urbana	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	Infraestructura para el Desarrollo del Hábitat	\$ 1.027.861.726.781	\$ 865.590.166.849	\$ 125.128.580.902
Eje transversal Sostenibilidad ambiental basada en eficiencia energética	Ambiente sano para la equidad y disfrute del ciudadano	Ambiente Sano	\$ 44.585.069.695	\$ 42.663.753.916	\$ 9.079.869.931
	Recuperación y manejo de la estructura ecológica principal	Consolidación de la Estructura Ecológica Principal	\$ 37.580.263.416	\$ 28.786.544.252	\$ 9.462.074.449
Eje transversal Gobierno Legítimo, fortalecimiento local y eficiencia	Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía	Fortalecimiento a la gestión pública efectiva y eficiente	\$ 70.964.821.879	\$ 44.196.440.466	\$ 10.567.932.225
Total General			\$ 1.180.991.881.771	\$ 981.236.905.483	\$ 154.238.457.507

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Cifras en millones de \$ corrientes 2019.

INFORME

Tabla 7. Ejecución del plan de inversiones del Plan de Desarrollo Distrital Bogotá Mejor para todos de responsabilidad de la EAAB-ESP en metas físicas con corte a diciembre 31 de 2019.

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
NA	NA	Tratar 454 millones de metros cúbicos de agua	Volumen de agua tratada y suministrada a la red	mill m3	441	452,27	452,27	La meta de suministro de agua a Bogotá se proyectó tomando como referencia el año 2014 (444 millones de metros cúbicos) estimando un incremento de 2 millones de m3 al año durante el periodo comprendido entre 2016 y 2020, lo que se reflejaría en 454 millones de m3 al año 2020, sin embargo, el suministro de los años 2016 a 2017 registró un descenso significativo en relación al histórico, por lo que se revisó la proyección de la demanda de agua para los años 2018, 2019, y 2020, de manera que la meta de suministro revisada fue establecida así: 2018: 436 millones de m3; 2019: 441 millones de m3; año 2020: 446 millones de m3. Al cierre del año 2019 el volumen tratado asciende a 451.29 millones de m3.
7338	Construcción de redes locales para el servicio de acueducto							Retrasos y soluciones: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 91.81 Km. El avance en la meta se vio afectado de manera importante por la imposibilidad de contratar el proyecto Ciudadela Sucre en Soacha, no obstante el proceso de contratación fue declarado en curso. Así mismo, en cuanto a las renovaciones de redes de acueducto se presentó la declaratoria de desierto para el proyecto tramo sur de la línea Tibitoc – Casablanca en las vigencias 2017 y 2018, no obstante, dicho proyecto en conjunto con la manija fueron contratados durante la vigencia 2019. Avances y logros: La ejecución acumulada del plan de desarrollo a diciembre de 2019 es de 89,26 km. A partir del año 2019 se incluye en el reporte el
7334	Construcción y expansión del sistema de abastecimiento y matriz de acueducto	Construir 91.81 km de redes de conducción, matrices y locales de acueducto	Número de km de redes de acueducto construidas	Km	69,95	67,40	89,26	

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>dato de los km de redes renovados y/o optimizados que corresponde al Macroproy. 50, cuya meta para 2019 se fijó en 49.37 Km, pero no se encuentra contabilizada en ninguno de los indicadores, por lo que no está quedando evidencia de los avances de la EAAB en este componente. De conformidad con lo anterior, la meta para 2019 se incrementa en los 49.37 Km proyectados, y el avance se incrementa en 49.81 km, que corresponde a lo ejecutado durante la vigencia 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2,27 km de revestimiento de los túneles de Chingaza: Sector a flujo libre Ventana - Simaya fase V y Sector a presión Chuza - Ventana fase IV e incluye renovación túnel de Guatiquía y obras anexas fase II. • 4,46 km de Construcción redes matrices, así: Impulsión Quiba-Alpes y Distribución Alpes, Línea de Impulsión Codito III a Codito IV, Línea de Distribución Codito IV, Variante Vitelma-La Fiscala, Variante Piedra Herrada-La Fiscala, Av. Calle 170 entre Autopista Norte y Av. Boyacá y construcción red matriz de conducción y distribución del Sistema el Vínculo en Soacha. • 10,86 km de Construcción de redes locales de acueducto, así: • 2,28 km en los barrios San Cristóbal, Laureles, Montecarlo y Gran Colombia (Loc San Cristóbal) • 8,45 km para la Vereda Chorrillos sectores 1, 2 y 3 (Loc Suba) • 0,13 km en varios sectores Loc Bosa. • 1,51 km de Renovación de redes matrices así: líneas de impulsión San Dionisio y Consuelo. Renovación

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>Línea de Impulsión Codito I a II y Línea de Impulsión II a III. Línea 24" Av. Boyacá - Tibabuyes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación de redes locales: • 48,30 km de Renovación de redes locales de acueducto en barrios de las siguientes localidades: • 2.87 km en el área aferente al colector Piamonte y Piamonte Fase I, área aferente a los colectores Juan Pablo II y Naranjos sector Gran Colombiano y barrio el Toche. Bosa • 4.75 km en los barrios Chicó y Chico Norte y optimización hidráulica en los siguientes sectores: entre la Carrera 7 y Caracas, entre calles 60 y 88. Entre Carrera 7 y 2B entre Calles 93 y 60 Bis y entre calles 60 Bis y 33 entre Transversal 9E y Carrera 1. Chapinero • 13.42 km en el sector ubicado entre la Av Kra 68 a Av Kra 72 entre las calles 26 y 88; sector entre Carreras 119 A y AV 72 por Calle AC 24 y Cl 91 A. Engativá • 0.41 km sector Ciudad Kennedy Oriental Etapa 22, sector Avenida Primero de Mayo con Avenida Poporo Quimbaya, barrio Cervantes Etapa 21 y Av. Villavicencio entre Av. Primero de Mayo y Av. Agobero Mejía costado norte. Kennedy • 0.78 km barrio Muzu Fase II. Puente Aranda • 5.07 km barrio La Resurrección. Rafael Uribe Uribe • 3.78 km barrios Moralba, Guacamayas, Altamira y Altos del Poblado. San Cristóbal • 0.55 km barrio León XIII 2 sector. Soacha • 2.26 km sector ubicado entre las Calles 67 y Cl 26 B por Carrera 13 y KR 1. Santa Fe

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<ul style="list-style-type: none"> 0.57 km Línea de Refuerzo cerro de Suba. Suba 13.84 km en barrios de varias loc: La Soledad, 7 de Agosto, Alcázares, Chapinero Norte, entre otros.
0020	Construcción de redes locales para el servicio de alcantarillado sanitario							Retrasos y soluciones: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 62.40 Km. El avance en la meta se vio afectado de manera importante por la imposibilidad de contratar el proyecto Ciudadela Sucre durante las vigencias anteriores, no obstante, el proceso de contratación fue declarado en curso.
0021	Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado sanitario	Construir 62,40 km de redes de alcantarillado sanitario	Número de km de redes de alcantarillado sanitario construidas	km	39,57	67,30	90,13	<p>Avances y logros: La ejecución acumulada a diciembre de 2019 es de 90,13 km. A partir del año 2019 se incluye en el reporte el dato de los km de redes renovados, que corresponde al Macroproyecto 51, cuya meta para 2019 se fijó en 51.39 Km, pero no se encuentra contabilizada en ninguno de los indicadores, por lo que no está quedando evidencia de los avances de la EAAB en este componente. De conformidad con lo anterior, la meta para 2019 se incrementa en los 51.39 Km proyectados, y el avance se incrementa en 51.33 km, que corresponde a lo ejecutado durante la vigencia 2019.</p> <p>El avance en 2019 se sustenta en las siguientes obras:</p> <p>Construcción de interceptores:</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.73 km de Construcción de interceptores Trompeta, Infierno, Nutria fase II y Zona Franca. By Pass de la Estación Britalia al Interceptor Tunjuelo Bajo y

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>By Pass de la Estación de bombeo El Recreo al Interceptor Fucha-Tunjuelo.</p> <p>Construcción de redes locales de alcantarillado sanitario: 9.58 km de Construcción de redes locales de alcantarillado sanitario en las localidades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.22 km barrio San José y el Toche. Bosa • 2.23 km barrios San Cristóbal, Montecarlo, Gran Colombia. San Cristóbal • 4.21 km Vereda Chorrillos sectores 1, 2 y 3. Suba • 0.92 km barrio Buenavista de la calle 190 a la 193 y de la Cra 4B a la Cra 7. Usaquén <p>Programa de Identificación y Corrección de Conexiones Erradas – PICCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.66 km en las subcuencas: Fucha ubicada entre la Avenida Boyacá hasta la calle 26 sur y desde la carrera 71f hasta la diagonal 14 bis y la subcuenca San Marcos en la carrera 110 a carrera 101 b entre calle 80 y calle 72 a. Construcción de estructuras de separación de caudales sanitarios en redes de alcantarillado pluvial en las cuencas Tunjuelo, Salitre y Fucha. <p>Renovación de redes de alcantarillado sanitario: 51.33 km de Renovación de redes de alcantarillado sanitario, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5.59 km barrios del área aferente al Colector Piamonte Alto Fase I, al Colector Juan Pablo II y Colector Naranjos sector Gran Colombiano, al Colector Piamonte y barrio San Pedro fase II. Bosa • 4.53 km en los barrios Niza Sur y Chicó. Chapinero • 10.03 km barrios Boyacá y El Real, Villas de Dorado y

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								renovación de los interceptores Izquierdo Boyacá y Derecho Boyacá. Engativá <ul style="list-style-type: none"> • 2.24 km de Rehabilitación integral de la subcuenca CAN que está localizada entre las localidades de Engativá y Teusaquillo. • 2.49 km Sector Industrial de Montevideo, Franco y Granjas de Techo. Fontibón • 2.22 km barrios Ciudad Kennedy Oriental Etapa 22, Cervantes etapa 21, sector Avenida Primero de Mayo con Avenida Poporo Quimbaya y renovación del interceptor Centro Boyacá. Kennedy • 16.37 km barrios Ciudad Montes y Muzu Fase II. Puente Aranda • 4.19 km barrios Moralba, Guacamayas, Altos del Poblado y Altamira. San Cristóbal • 0.79 km barrio León XIII 2 sector y Villa Samantha. Soacha • 2.88 km barrio Ciudad Jardín e Interceptor Derecho del Córdoba en la carrera 54 entre las calles 161 y 149. Suba
0019	Construcción de redes locales para el servicio de alcantarillado pluvial	Construir y/o renovar 88 km de redes troncales, secundarias y locales de	Número de km de redes de alcantarillado pluvial construidas	km	21,26	32,08	98,82	Retrasos y soluciones: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 88 Km que lleva una ejecución acumulada de 98,82 km ya que se incluyeron en el

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
0022	Construcción del sistema troncal y secundario de alcantarillado pluvial	alcantarillado pluvial	y/o renovadas					<p>reporte la rehabilitación de redes locales de alcantarillado pluvial.</p> <p>Avances y logros: La ejecución acumulada del plan de desarrollo a diciembre de 2019 es de 98,82 km de redes de alcantarillado pluvial construidas y renovadas.</p> <p>Construcción de redes locales de alcantarillado pluvial: En el año 2019 con corte diciembre se han construido 5.68 km redes locales de alcantarillado pluvial, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.28 km barrios del área de drenaje del Colector Juan Pablo II y Colector Naranjos del sector Gran Colombiano, área de drenaje del Colector Piamonte y barrio San Pedro. Bosa • 2.47 km barrios San Cristóbal, Laureles, Montecarlo y Gran Colombia. San Cristóbal • 0.66 km del barrio Leon XIII 2 sector y Villa Samantha. Soacha • 0.27 km de construcción sistema pluvial IDRD-Complejo Acuático Fase II. Barrios Unidos • 0,96 km de Construcción de colectores Piamonte Alto en Bosa, Chico Virrey y Canal Limitante Pardo Rubio en Chapinero.
0052	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado pluvial							<p>Renovación de canales y colectores: 9.50 km de canales y colectores Renovados así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.36 km de los Colectores La Vieja y Las Delicias. Chapinero. • 1.36 km del Colector San Miguel y Los Toches. San Cristóbal. • 3.65 km de renovación de los Canales de Córdoba, Canal Río Fucha, Canal El Virrey, Río Negro, Salitre, Arzobispo y Molinos y 2.13

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>km del Canal Comuneros. Mártires.</p> <p>Renovación de redes locales de alcantarillado pluvial: 15.94 km de Renovación de redes locales de alcantarillado pluvial renovados en las localidades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.58 km área aferente al colector Piamonte Alto Fase I. Bosa • 3.82 km barrios Chicó y Paraíso. Chapinero • 1.7 km sector industrial de Montevideo, Franco y Granjas de Techo. Fontibón • 2.37 km barrios Boyacá y Real y Villas del Dorado. Engativá • 0.45 km barrio Muzu Fase II. Puente Aranda • 3.55 km barrios Moralba, Guacamayas, Altos del Poblado y Altamira. San Cristóbal • 0.63 km Ciudad Kennedy Oriental Etapa 22, Cervantes etapa 21, Av. Primera de Mayo - Av. Poporo Quimbaya. Kennedy • 1.84 km barrio Ciudad Jardín. Suba
0050	Renovación, rehabilitación o reposición de los sistemas de abastecimiento, distribución matriz y red local de acueducto	Continuidad del servicio de acueducto mayor o igual a 98%	Índice de continuidad del servicio de acueducto	%	97,6	99,27	99,27	<p>Retrasos y soluciones: La zona 4 de la EAAB presentó desmejoramiento en el tiempo de atención de daños en redes de acueducto mayores a 3 pulgadas, lo cual influye en la continuidad del servicio. Se mantiene una continuidad superior al 99%.</p> <p>Avances y logros: La EAAB continúa en Bogotá con un nivel superior al 99%, lo que significa mayor tiempo en la disponibilidad de agua potable para el consumo humano y actividades productivas.</p> <p>La continuidad del servicio de acueducto se entiende como disponibilidad de 7 días a la semana, 24 horas al día. Por</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unid ad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								encima del 99%, significa que contamos con una disponibilidad del servicio por encima del 99% del tiempo. Siendo la meta del plan de desarrollo -Continuidad del servicio de acueducto mayor o igual a 98%-, es una meta cumplida.
0051	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado sanitario	Índice de reclamación operativa de alcantarillado menor igual a 0,30%	Índice de reclamación operativa de alcantarillado	%	0,3	0,3	0,3	En 2019, la EAAB cumple con el criterio de mantener una reclamación inferior a 0.30%. Esta meta se estructuró de tal manera que el valor 0,30% de Índice de Reclamos Operativos de Alcantarillado es un techo máximo, esto indica que el objetivo de la EAAB-ESP es mantenerse por debajo de 0,30%.
0053	Renovación, rehabilitación o reposición del sistema troncal, secundario y local de alcantarillado combinado							Este valor indica que se presentan 3 reclamos de alcantarillado por cada 1000 suscriptores. Al llegar a un valor de 0.17% en diciembre de 2019, indica que estamos con valores de 1,7 reclamos de alcantarillado por cada 1000 suscriptores.
0054	Acciones para el saneamiento del Río Bogotá	Avanzar 70% en la construcción de la Estación Elevadora Canoas	Porcentaje de avance de la Estación Elevadora Canoas - EEC	%	27,80	3,38	13,33	<p>La ejecución acumulada a diciembre de 2019 es del 13,33% que corresponde a la gestión de recursos de otras entidades y cierre financiero del proyecto, así como la contratación de los diseños, obra y puesta en marcha e interventoría de la Estación Elevadora Canoas</p> <p>El contrato de diseño, obra y puesta en marcha inició el 26 de marzo del 2019 y su finalización está estimada para el 25 de noviembre del 2022. El contrato de interventoría inició el 26 de marzo de 2019 y termina el 25 de Enero de 2023.</p> <p>A 31 de diciembre el proyecto se encuentra en ejecución con un porcentaje de avance del 56% frente a un porcentaje planeado del 60%. La entrega de los diseños se tiene estimada para marzo de 2020. En diciembre de 2019 iniciaron</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>los preliminares de obra, que consiste en cerramiento, campamentos, replanteo, descapote, vías de acceso, entre otros.</p> <p>A continuación, se presenta el porcentaje ejecutado de las actividades del proyecto:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apropiación ingeniería: 99%, 2. Permisos requeridos para el arranque de las obras: 100% 3. Modelo CFD (Computetion fluid Dinamic): 33% y Modelo Físico: 45% 4. Diseño Hidráulico: 51%, Geotecnia:90% y Estructuras: 84% 5. Electromecánica: 58%, Eléctrica: 40%, instrumentación y control: 40%, control de olores: 35%.
		Avanzar 20% en la gestión del proyecto PTAR Canoas Fase I	Porcentaje avance en la gestión de la PTAR	%	17	6,46	9,46	<p>Retrasos y soluciones: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 20%. El avance en la meta se vio afectado de manera importante debido a que el proceso para la contratación de los diseños del tratamiento secundario para la PTAR Canoas, se declaró desierta en mayo de 2018, por lo que su contratación se dio a finales del año 2018.</p> <p>Avances y logros: La ejecución acumulada a diciembre de 2019 es de 9,46%.</p> <p>El 15 de marzo de 2019 se dio inicio al contrato de consultoría para los diseños de fase II de la PTAR Canoas. Su finalización se estima para el 15 de junio de 2020. Los productos presentan los siguientes avances:</p> <p>Producto 1. Revisión, análisis de la información y trabajos de campo. Aprobado.</p> <p>Producto 2. Ingeniería de detalle. Al cierre de noviembre se completaron las actividades de Revisión de estudios previos, Análisis de la gestión actual y a futuro de biosólidos, Análisis de</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>la organización operativa de la EAAB-ESP, estado del arte de la gestión de biosólidos y revisión de experiencias de gestión con volúmenes similares en América Latina e</p> <p>Identificación de alternativas de minimización; de este mismo producto se han adelantado Identificación de predios potenciales para el aprovechamiento de biosólidos, evaluación de alternativas (lista corta), desarrollo de plan de implementación de alternativas recomendadas, el Memorando Técnico: Alternativas de Gestión de Biosólidos de la PTAR Canoas, definición de criterios y parámetros de diseño de un monorrelleno de contingencia, estudios topográfico, geotécnico e hidrogeológico, diseño civil, estructural y arquitectónico, preparación del presupuesto y cronograma del monorrelleno, identificación de trámites/licencias ambientales y recopilación de información pertinente.</p> <p>El Subproducto 2.1. Ingeniería de Detalle (A nivel del 30%) fue entregado por la consultoría el día 11 de septiembre. Una vez realizada la revisión del contenido mínimo del mismo, se conceptuó que el mismo no cumplía con los requerimientos mínimos para este subproducto según lo establecido en los términos de referencia; por esta razón se envió al consultor oficio con los comentarios al Subproducto 2.1. (Ingeniería de detalle al 30%) el día 26 de septiembre de 2019.</p> <p>El día 6 de noviembre el consultor remitió nuevamente los documentos y fue aprobado el contenido mínimo de este subproducto el día 19 de noviembre en oficio UT-EAB-405-19.</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>El Subproducto 2.2 Ingeniería de Detalle (A nivel del 60%) fue recibido el día 11 de diciembre de 2019. Actualmente está en revisión.</p> <p>Retrasos y soluciones: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 100%. El avance en la meta se vio afectado de manera importante debido a que en el año 2017 se publicó la obra e interventoría para el Interceptor Zona Franca, se adjudicó la obra pero para la interventoría no se presentaron oferentes. No obstante se publicó nuevamente el proceso licitatorio y se adjudicó en julio del año 2018.</p> <p>Avances y logros: La ejecución acumulada a diciembre de 2019 es de 95,52%.</p> <p>El contrato de "Construcción de las Obras para la Conexión del Interceptor Tunjuelo Canoas con el Túnel de Emergencia, Extracción de Máquinas Tuneladoras y Obras Complementarias", terminó satisfactoriamente en junio de 2018 y fue liquidado en octubre de 2019. Mediante este contrato se realizó la extracción y entrega de las máquinas tuneladoras y la conexión con el túnel de emergencia.</p> <p>El contrato de "Actualización del diseño definitivo de la estructura de descarga del túnel de emergencia del interceptor Tunjuelo-Canoas y diseño definitivo de la descarga a gravedad del canal" terminó en agosto de 2019. La obra se licitó y el proceso de contratación fue declarado en curso y su plazo de ejecución se estimó en 10 meses.</p> <p>El contrato para la construcción del Interceptor</p>
		Alcanzar el 100% del sistema de interceptores Río Bogotá	Porcentaje de avance de interceptores	%	23,12	18,64	95,52	

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
0068	Construcción, renovación, rehabilitación o reposición de redes asociadas a la infraestructura vial	Adecuación del 100% de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro	Porcentaje de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro adecuadas	%	40	16	36	<p>Zona Franca, alcanza 1,45 km de 2.6 km.</p> <p>Retrasos y soluciones: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 100%. El avance en la meta se vio afectado de manera importante debido a la necesidad de esperar la definición del corredor para la primera línea del metro.</p> <p>Avances y logros: La ejecución acumulada a diciembre de 2019 es de 36%, que corresponde al avance de los diseños para el traslado anticipado de redes para el proyecto Metro.</p> <p>La empresa Metro de Bogotá S.A. y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P suscribieron el Convenio 1035 de 2017 para realizar los estudios, diseños, obras e interventorías del traslado, protección, y/o reubicación de redes de propiedad del Acueducto de Bogotá que sea necesario ejecutar, como consecuencia de la identificación de las interferencias que las partes detecten de conformidad con lo establecido en la Ley 1682 de 2013 (...)</p> <p>En diciembre de 2018 se suscribió el Otro Sí No. 1 a este convenio y el Acuerdo Específico No. 1, de manera que durante 2019 se aprobaron las vigencias futuras para el proyecto.</p> <p>Con corte a 31 de diciembre de 2019 se tienen adjudicados las Obras e Interventorías de 4 Grupos, así: Grupo 3. Cto de Obra No.1-01-25400-1493-2019 Contratista CONSORCIO REDES BTA. Cto de Interventoría No. 1-15-25400-1483-2019 Contratista CONSORCIO INTERVENTORÍA REDES MATRICES para el tramo comprendido de la Av. 1°</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>Mayo entre Av. Villavicencio - Av. Carrera 68 (Línea Refuerzo Av. 1o de Mayo).</p> <p>Grupo 4, Cto de Obra No.1-01-25500-1486-2019 Contratista CONSORCIO ZINZANJA BOGOTÁ Cto de Interventoría No.1-15-25500-1492-2019 Contratista CONSORCIO REDES INTERMETRO para el tramo comprendido de la Av. Carrera 68 con Av. 1º Mayo hasta calle 1a con Av. Caracas y Av. calle 1a con Av. Caracas - calle 76 con Av. Caracas (AK 14 X CL 1B)</p> <p>Grupo 5. Cto de Consultoría No. 1-2-25500-1353-2019 Contratista MANOV INGENIERÍA LTDA ; Cto de Interventoría No.1-15-25500-1349-2019 Contratista ESTUDIOS TÉCNICOS Y CONSTRUCCIONES S.A.S. para el tramo comprendido entre Av Villavicencio con Río Bogotá a calle 76 con Av. Caracas</p> <p>Grupo 7: Cto de Consultoría No. 1-2-25400-1454-2019 Contratista H2O CONSULTING S.A.S.; Cto de Interventoría No.1-15-25400-1469-2019 Contratista IBERVÍAS INGENIEROS S.L., SUCURSAL EN COLOMBIA para la intersección Av. Cra. 68 x Av. 1 de Mayo.</p> <p>Los siguientes procesos pasaron en curso: Grupo 2 y 6: ICSM-1596-2019 Y ICSM-1597-2019 para el tramo comprendido entre Av. Villavicencio: Av. Tintal - Av. 1º Mayo (Línea Gran Britalia) y Colector Pastrana (Sobre Av. Villavicencio). Grupo 1: ICSM-2598-2019 Y ICSM-1599-2019 para el tramo comprendido entre Av. Villavicencio: Río Bogotá - Av. Ciudad de Cali: (Canal Tintal II COLECTOR AV CÁLI 105M).</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
0081	Corredores Ambientales	Construir 3 parques lineales para recuperar el sistema hídrico en ríos, quebradas, humedales y/o embalses	Número de parques lineales construidos para recuperar el sistema hídrico	Un	1,22	0,97	2,75	<p>Retrasos: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 3 parques. El avance en la meta se vio afectado de manera importante debido a:</p> <p>Borde Norte Juan Amarillo: Necesidades de revisión y ajuste de diseños, relocalización del carreteable, gestión de permisos ambientales para traslado o tala de especies arbóreas y actualización de Permiso de Ocupación de Cauce.</p> <p>Conexión Juan Amarillo: Inconvenientes con la comunidad, grupos ambientalistas, condiciones climáticas desfavorables, y retraso en los procesos constructivos.</p> <p>Corredor ambiental Humedal Jaboque: Ajuste de permiso de Ocupación de Cauce y tratamiento silvicultural.</p> <p>De otra parte, el 6 de mayo de 2019 se notificó el auto del juzgado sexto administrativo del circuito judicial de Bogotá que acepta la medida cautelar solicitada por SINTRAEMSEDES como parte de la Acción Popular en contra del proyecto Parque San Rafael, por lo que el 15 de mayo se suspendió la invitación pública ICSM-1644-2018.</p> <p>Avances y logros: La ejecución acumulada del plan de desarrollo a 31 de diciembre de 2019 es de 2.75 Corredores Ambientales. A la fecha hay tres parques lineales en ejecución: Corredor Ambiental Humedal Jaboque, Parque Lineal Tunjuelo Chiguaza y Parque Lineal Borde Norte Juan Amarillo.</p> <p>Parque Lineal Jaboque: Inició su ejecución en el borde norte el 22 de abril de 2019 y registra un avance del 27%. El borde sur inició el 6 de mayo de 2019,</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>con un avance de 13%. Avanza en obra de senderos.</p> <p>Río Tunjuelo-Chiguaza: Iniciaron 3 contratos de obra y registran un avance del 28.07%.</p> <p>Borde Norte Juan Amarillo: Tercio medio-bajo: Inició su ejecución el 1 de marzo de 2019 y registra un avance del 47,30%. Cuenta con los permisos para el traslado y tala de árboles.</p> <p>Tercio alto: Saneamiento predial finalizado.</p> <p>Conexión Juan Amarillo: Inició su ejecución el 1 de octubre de 2018 y registra un avance del 60%. La construcción de los muros del umbral Lisboa ya terminó y se inicia el adoquinado del mismo.</p> <p>Corredor Ambiental del río Fucha: Inició su ejecución el 30 de agosto de 2019 y registra un avance del 15.2%. Avanzan productos etapa 1 del contrato: Estudios y diseños hidráulicos, Diseños eléctricos y de iluminación, Diseño de semaforización, Estudios ambientales, Articulación y definición del diseño integral del proyecto y Presupuesto final y cronograma de obra. El 23 de diciembre de 2019 se suspendieron los contratos de obra e interventoría, en consideración del período atípico de fin de año</p> <p>Parque Ecológico San Rafael: Los procesos de invitación pública Nos. ICSM-1644-2018 e ICSM-1648-2018 se dieron por terminados el 31 de diciembre de 2019 en razón a que el Tribunal Administrativo de Cundinamarca resolvió el recurso de apelación interpuesto por la EAAB y el Distrito Capital contra el Auto del 3 de mayo de 2019, confirmando la medida cautelar impuesta.</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unid ad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>Corredor Ambiental Humedal Córdoba: Los contratos para la ejecución de las obras (2) y su interventoría fueron adjudicados en el mes de diciembre de 2019.</p> <p>Corredor Ambiental Río Arzobispo: Los contratos para la ejecución de las obras y su interventoría fueron adjudicados en el mes de diciembre de 2019. Se adelanta procesos prediales.</p> <p>Sendero de las Mariposas: Los diseños arquitectónicos se encuentran terminados y en proceso de liquidación. Los estudios y diseños técnicos se encuentran terminados y pendientes de la aprobación por parte de la interventoría. La licencia de construcción del sendero se encuentra en trámite con la ANLA y la aprobación del modelo de operación y plan de recreación pasiva se encuentra en revisión por parte de la CAR.</p>
0082	Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	Ejecutar el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV, entre otros proyectos prioritarios.	% de ejecución del PSMV	%	78,03	110,24	110,24	<p>Retrasos y soluciones: La línea base establecida en el año 2016 para intervención de puntos de vertimiento eliminados era de 115 puntos. En cuanto a la eliminación de conexiones erradas, la línea base incluyó 748 conexiones.</p> <p>La EAAB ha venido ejecutando las obras asociadas al PSMV según los compromisos establecidos en la resolución 03428 de 2017, no obstante, el avance en la meta se ha visto afectado de manera importante por externalidades tanto en su construcción como en su puesta en marcha y operación.</p> <p>Avances y logros: La ejecución acumulada del plan de desarrollo a 31 de diciembre</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								<p>de 2019 es de 62 puntos de vertimiento.</p> <p>En el año 2019 se han reportado 34 puntos de vertimiento eliminados a la SDA, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 puntos de vertimiento de estructuras de separación de caudales de las cuencas Tunjuelo y Fucha. • 17 puntos de vertimiento del Interceptor Quebrada Limas. • 3 puntos de vertimiento del interceptor Nutría Fase I. • 5 puntos de vertimiento del interceptor Nutría y Verejones. • 2 puntos de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Estructuras de Alivio en la cuenca Fucha. <p>En cuanto a la eliminación de conexiones erradas, la ejecución acumulada a diciembre de 2019 es de 1391, por lo que claramente se han superado las metas iniciales.</p> <p>En el año 2019 se han corregido 572 conexiones distribuidas en las siguientes subcuencas:</p> <p>Subcuenca Canal Torca, Subcuenca Canal Molinos, Canal Contador, Canal Córdoba, Humedal La Conejera, Humedal Juan Amarillo, Canal Fucha, Canal San Francisco, Canal Tintal, Callejas, Canal Cundinamarca, Canal Los Angeles, Canal Magdalena, San Antonio, San Cristóbal, Río Bogotá, Río Fucha.</p>
7341	Adecuación hidráulica y recuperación ambiental de humedales, quebradas, ríos	Aplicar acciones del protocolo de restauración ecológica (diagnóstico, diseño,	Número de hectáreas en procesos de restauración	Has	80	40,84	80,84	<p>Retrasos y soluciones: La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 200 Ha. El avance en la meta se vio afectado de manera importante por dificultades en la</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
	y cuencas abastecedoras	implementación y mantenimiento) del Distrito en 200 has						<p>estructuración del proyecto, no obstante, el proceso para el diseño y restauración de 160 Ha pasó en curso para la vigencia 2020.</p> <p>Avances y logros: La ejecución acumulada del plan de desarrollo a 31 de diciembre de 2019 es de 80,84 Ha. Durante 2019 se reportaron 40.84 Ha, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12 Ha en predios EAAB-ESP, contiguos a embalse seco de Cantarrana. (Enriquecimiento con la plantación de 8.000 individuos). Articulación Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBBJCM. • 5,84 Ha en predios EAAB-ESP, Cerros Orientales, sector San Dionisio, Localidad de San Cristóbal, (Enriquecimiento con la plantación de 19.384 individuos). Articulación JBBJCM. • 1 Ha en predios EAAB-ESP, Cerros Orientales, Cerro El Aguanozo. (Restauración Pasiva). Articulación JBBJCM. • 2 Ha en predios EAAB-ESP, Cerros Orientales, El Delirio, (Restauración Pasiva). Articulación JBBJCM. • 20 Ha en predios EAAB-ESP, cuenca alta río Tunjuelo (La Playa, Ariari), (Enriquecimiento 22.000 individuos). Articulación RAPE (Región Administrativa de Planificación Especial).
0055	Fortalecimiento administrativo y operativo empresarial	Incrementar a un 90% la sostenibilidad del SIG en el Gobierno Distrital	Porcentaje de sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión en el Gobierno Distrital	%	100	92	92	<p>Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIGD-MIPG</p> <p>El porcentaje de cumplimiento trimestral de 92% corresponde a las actividades totalmente cumplidas a Diciembre. El 8% pendiente es de 1 actividad transversal en dos actividades: ejecución Plan Anticorrupción y de Atención</p>

INFORME

ID	Macroproyecto	Metas PDD 2016-2020	Indicador	Unidad	Plan Dic 19	Real Dic 19	Real Acum	Avance
								al Ciudadano PAAC 2019 y Plan de la Política de transparencia 2019; se aclara que dentro de las 26 actividades programadas se encuentra la ejecución de todos los planes del Decreto 612 de 2018, es decir que al interior del PAS SIG MIPG, contiene 331 actividades las cuales se ejecutaron 330 actividades. 1 actividad en avance la cual se culminará en el primer trimestre del 2020.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.3 SOSTENIBILIDAD REGULATORIA

1.3.1 Factor de eficiencia

El factor de eficiencia lo determina la Comisión de Regulación de Agua Potable -CRA- cada vez que se modifica el marco tarifario de acueducto y alcantarillado. El presente factor se determinó en junio de 2016. El factor de eficiencia es muy importante en la estructura de costos y gastos de la EAAB-ESP, un 100% significa que la EAAB-ESP puede recuperar el 100% de los costos operativos y administrativos requeridos para el funcionamiento.

Tabla 8. Resultados indicador estratégico Factor de Eficiencia 2016-2019.

Area	Indicador	Estado	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	Objetivo	Estrategia
Empresa	Factor de Eficiencia Empresa	Real	%	0,00	100,00	100,00	100,00	100,00	Excelencia empresarial	Sostenibilidad reguladora
		Meta				100,00	100,00	100,00		
		Logro	%			100,0	100,0	100,0		

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Equipo de trabajo encargado de temas de regulación.

La metodología tarifaria vigente contenida en la Resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, establece que, para el caso de los costos de administración y operación en su componente comparable, se establecerá un puntaje de eficiencia comparativa a través de un modelo de análisis envolvente de datos (Modelo DEA por su sigla en inglés). A continuación, se presenta el esquema conceptual del modelo DEA definido por la metodología tarifaria vigente de los servicios de acueducto y alcantarillado.

INFORME

Figura 1. Esquema Conceptual del Modelo DEA.



(*) Anexo II de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por el Artículo 47 de la Resolución CRA 735 de 2015.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Equipo de trabajo encargado de temas de regulación.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) expidió la Resolución CRA 830 de 2018, mediante la cual adoptó las variables que conforman los modelos de eficiencia establecidos en la Resolución CRA 688 de 2014 para determinar los puntajes de eficiencia comparativa (PDEA).

De acuerdo con esta resolución, la EAAB-ESP hizo parte del grupo básico de empresas que ingresaron al modelo para calcular los puntajes de eficiencia y obtuvo el puntaje de eficiencia máximo es decir, el 100% en los costos de administración y 100% en costos de operación comparables, marcando frontera de eficiencia, lo que le permite recuperar en las tarifas la totalidad de los costos de administración y operación que se incorporaron al cálculo tarifario, resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria definida por la CRA.

La EAAB-ESP incorporó los nuevos puntajes DEA en el cálculo tarifario y adoptó los nuevos costos de referencia y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 11 del 25 de mayo de 2018.

INFORME

Figura 2. Puntajes DEA Resolución CRA 830 de 2018.

Puntajes DEA

Resolución CRA 830 de 2018

Puntajes DEA en el modelo

del Costo de Administración:

Ingresaron nueve (9) de las cuales una (1) es de segundo segmento que solicitó tratamiento de empresa de primer segmento (Centroaguas)



Bogotá (EAB-ESP)	100%
Tunja (Proactiva)	100%
Pasto (EMPOPASTO)	100%
Neiva (EPN)	99,8%
Tuluá (Centroaguas)	77,7%
Manizales	66,2%
Medellín (EPM)	65,9%
Villavicencio (EAAV)	65,4%
Barranquilla (Tripe A)	64,8%



Puntajes DEA en el modelo

del Costo de Operación:

Ingresaron nueve (9) de las cuales una (1) es de segundo segmento que solicitó tratamiento de empresa de primer segmento (Centroaguas)

100%	Bogotá (EAB-ESP)
100%	Tunja (Proactiva)
100%	Manizales
100%	Medellín (EPM)
100%	Tuluá (Centroaguas)
100%	Villavicencio (EAAV)
76,8%	Neiva (EPN)
76,1%	Pasto (EMPOPASTO)
71,3%	Barranquilla (Tripe A)

Cálculo: Propios con la información de la Resolución CRA 830 de 2018.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Equipo de trabajo encargado de temas de regulación.

1.3.2 Devolución tarifaria

Desde la adopción del Nuevo Marco Tarifario - julio de 2016 – la EAB-ESP ha cumplido con las metas semestrales de los indicadores: índice de continuidad del servicio (ICON), índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) e índice de reclamos comerciales (IQR). Por consiguiente, no ha tenido que hacer devoluciones económicas a los usuarios del servicio afectados tal como lo establece el sistema de calidad y descuentos incorporado en el nuevo marco regulatorio. En los numerales 3.1.7, 3.1.8 y 3.1.10 se presentan los resultados de los indicadores que afectan la Devolución Tarifaria.

Tabla 9. Resultados indicador estratégico Devolución tarifaria 2016-2019.

Area	Indicador	Estado	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	Objetivo	Estrategia
Empresa	Devolución tarifaria Empresa	Real	Mill\$	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Excelencia empresarial	Sostenibilidad reguladora
		Meta				0,00	0,00	0,00		
		Logro	%			100,0	100,0	100,0		

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.3.3 Factor regional

El Decreto 2667 de 2012, que reglamenta las tasas retributivas por la utilización directa del agua como receptor de vertimientos puntuales, establece dentro de su fórmula de aplicación un Factor Regional que es calculado por la autoridad ambiental de acuerdo

INFORME

con el cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), en cuanto a obras programadas y carga contaminante aportada.

Para 2017 se adelantó la gestión para la aprobación de las modificaciones de los PSMV la cual fue radicada ante las autoridades ambientales. De otra parte se adelantaron reuniones de gestión con la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA), con el objetivo de gestionar la aprobación de la modificación y la reducción del factor regional a 1.

El 4 de diciembre de 2017, fue aprobado el PSMV mediante resolución 03428 de 2017 y con oficio de radicación de la SDA No 2017 ER261194 del 21 de diciembre se presentaron los argumentos para ajustar a 1 el factor regional en virtud del Decreto 2141 de 2016. A partir del 2016, en cumplimiento del mismo decreto, el factor regional quedó en 1, según la facturación y sólo se incrementará si hay pronunciamiento negativo por parte de la SDA o si hay incumplimiento del nuevo PSMV.

Posteriormente mediante Resolución 00174 del 24 de enero de 2018, la Secretaría Distrital de Ambiente interpuso un recurso de reposición al no estar de acuerdo con los valores liquidados del factor regional para el año 2014 de la EAAB-ESP, el cual fue resuelto por la SDA mediante Resolución 04330 del 28 de diciembre de 2018 ratificando el cobro, una vez agotada la vía gubernativa se procedió a interponer la demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra la Resolución 04330 de 2018. No obstante, para 2019, se efectuó el respectivo pago por un valor de \$ 10.110.324.081.

Tabla 10. Resultados indicador estratégico Factor regional 2016-2019.

Area	Indicador	Estado	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	Objetivo	Estrategia
Bogotá	Factor regional Bogotá	Real	Unidad	0,00	0,00	1,50	1,00	1,00	Excelencia empresarial	Sostenibilidad reguladora
		Meta				1,00	1,00	1,00		
		Logro	%			66,7	100,0	100,0		

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



2. EFICIENCIA OPERACIONAL

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

2.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1.1 Incorporación de usuarios

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en la incorporación de usuarios, gracias a la implementación de los proyectos de: Supervisión de obras de urbanismo, activación de manera oportuna los medidores y normalización de dispersas y ciclo I.

Tabla 11. Incorporación de usuarios 2019.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	30.732	33.738	100
Soacha	9.705	3.553	36,6
Gachancipá	78	827	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Supervisión de obras de urbanismo

Este proyecto consiste en realizar seguimiento y acompañamiento en las zonas donde se evidencien problemáticas para el cumplimiento de lo proyectado y poder realizar acciones de mejora para lograr la meta proyectada. El desarrollo de este proyecto va de la mano con las obras que ejecuta un tercero y para el mes de septiembre se evidencia que después del acompañamiento y el seguimiento a la ejecución de las obras algunos urbanizadores y constructores incumplieron con los cronogramas de ejecución de obras, por lo cual se alcanzó un 83% en el cumplimiento de la supervisión de obras de urbanismo.

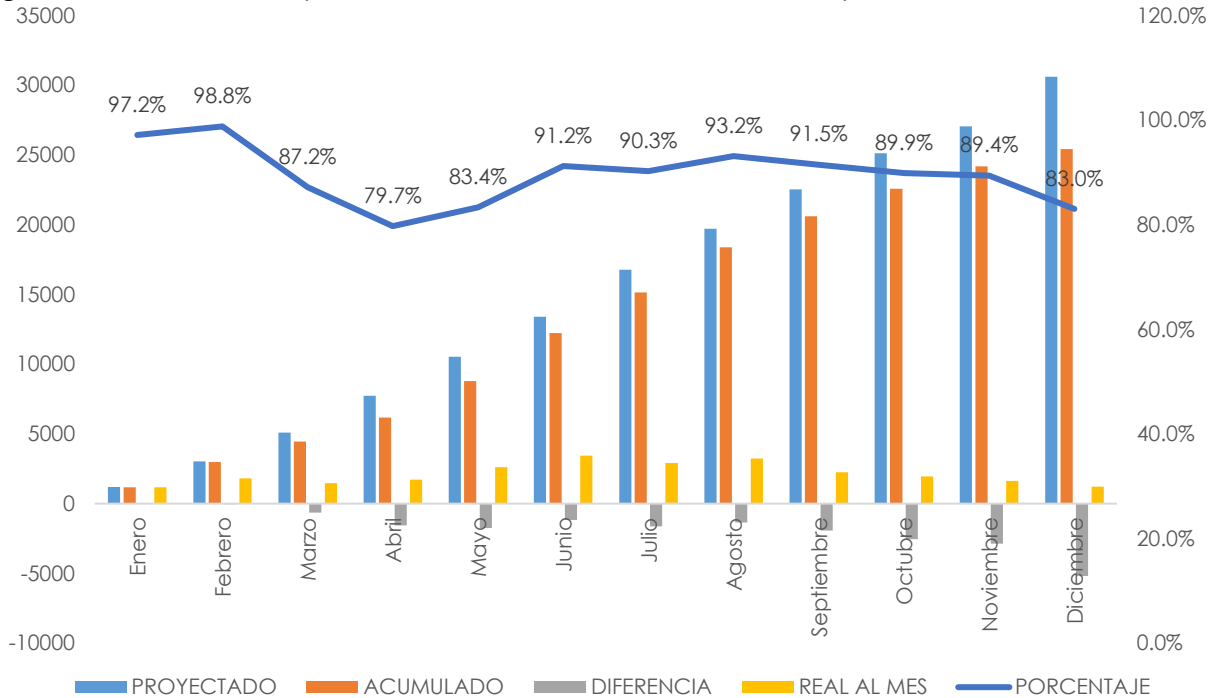
Tabla 12. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Empresa.

EAAB	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PROYECTADO	1201	3024	5101	7745	10534	13400	16784	19723	22536	25122	27068	30613
ACUMULADO	1167	2988	4447	6176	8781	12225	15148	18374	20616	22575	24200	25422
DIFERENCIA	-34	-36	-654	-1569	-1753	-1175	-1636	-1349	-1920	-2547	-2868	-5190
REAL AL MES	1167	1821	1459	1729	2604	3444	2924	3226	2242	1959	1625	1222
PORCENTAJE	97,2%	98,8%	87,2%	79,7%	83,4%	91,2%	90,3%	93,2%	91,5%	89,9%	89,4%	83,0%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

INFORME

Figura 3. Resultados supervisión de obras de urbanismo – Empresa.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Activar de manera oportuna medidores

Como resultado al acompañamiento y seguimiento realizado por la Dirección Apoyo Técnico y las gerencias de las zonas en cabeza de los líderes de urbanizadores y constructores para todos los proyectos de urbanismo y construcción en los procesos para la incorporación de usuarios, se logra un porcentaje de cumplimiento de 95,2%

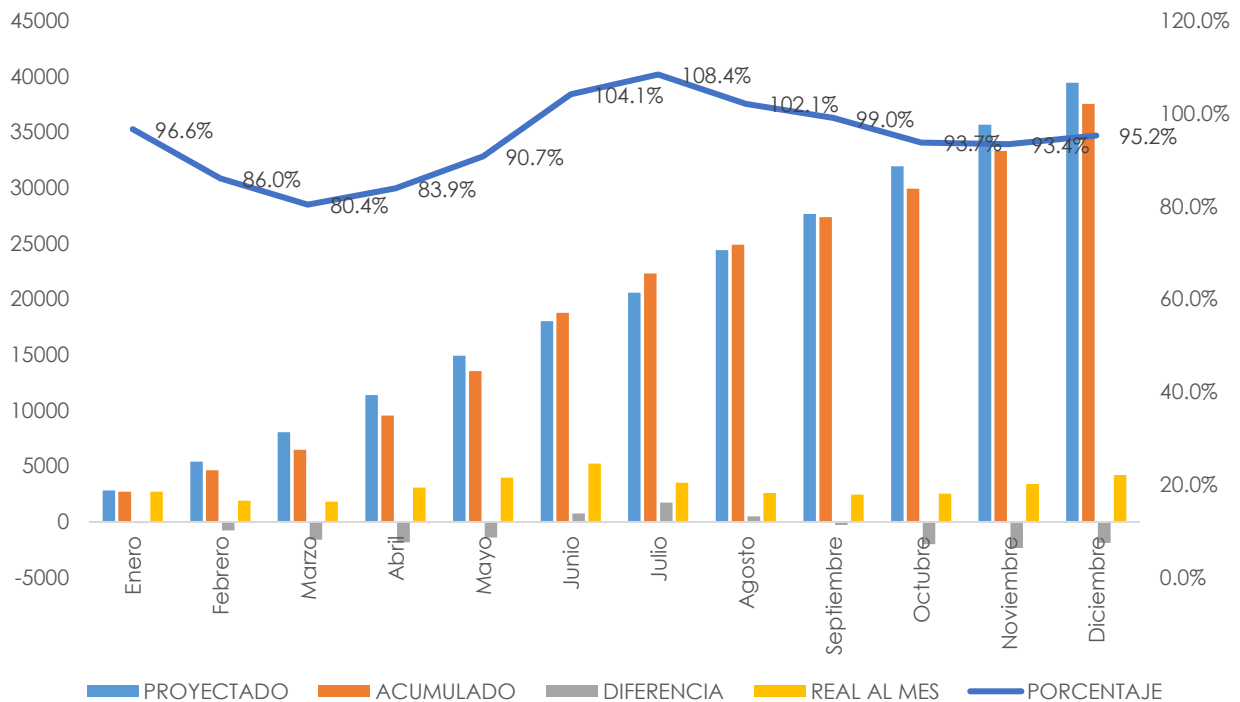
Tabla 13. Activación de medidores – Empresa.

EAAB	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PROYECTADO	2823	5401	8063	11387	14926	18033	20574	24399	27637	31918	35668	39414
ACUMULADO	2728	4647	6480	9554	13545	18780	22304	24902	27365	29916	33317	37538
DIFERENCIA	-95	-754	-1583	-1833	-1381	747	1730	503	-272	-2002	-2351	-1876
REAL AL MES	2728	1919	1833	3074	3991	5235	3524	2598	2463	2551	3401	4221
PORCENTAJE	96,6%	86,0%	80,4%	83,9%	90,7%	104,1%	108,4%	102,1%	99,0%	93,7%	93,4%	95,2%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

INFORME

Figura 4. Activación de medidores – Empresa.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Activación de medidores en ciclo I y dispersas

Se incrementa a un 101,5% en el cumplimiento general de la meta propuesta.

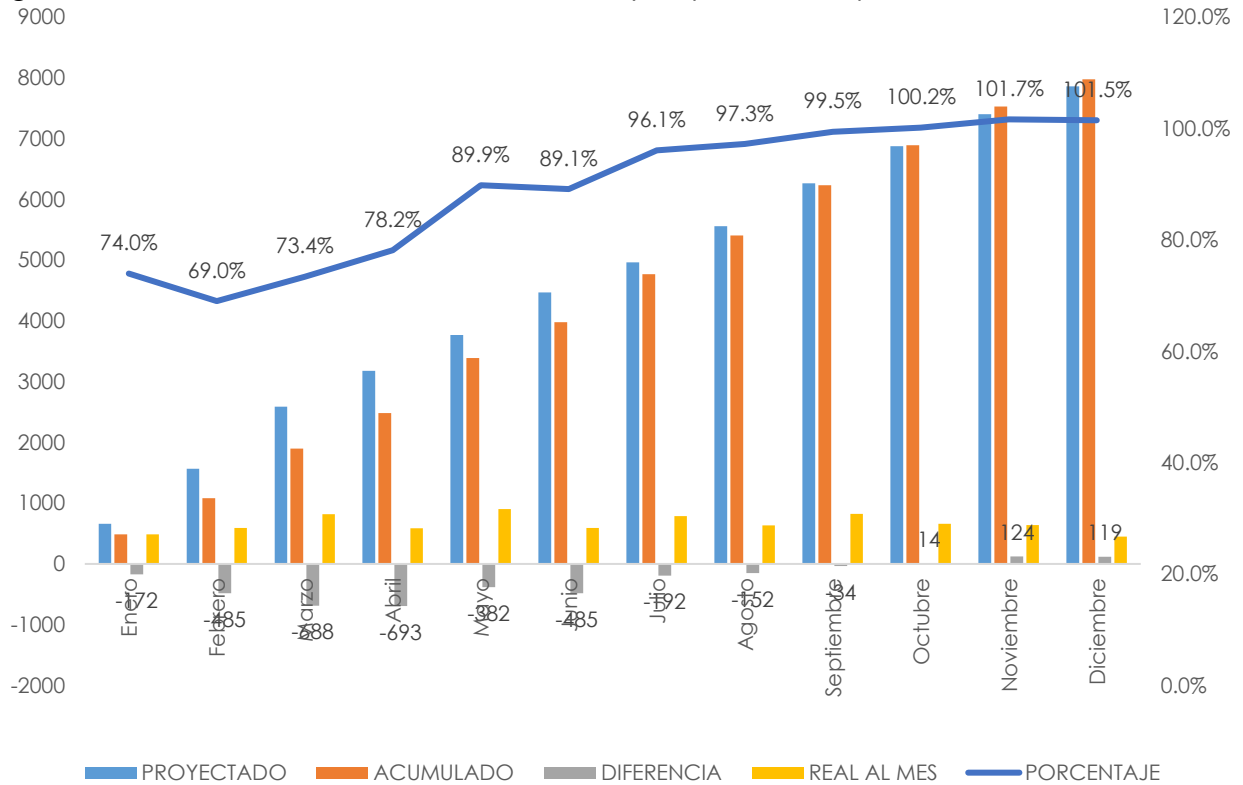
Tabla 14. Activación de medidores en Ciclo I y dispersas – Empresa.

EAAB	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
PROYECTADO	661	1566	2588	3178	3770	4468	4965	5562	6268	6879	7408	7862
ACUMULADO	489	1081	1900	2485	3388	3983	4773	5410	6234	6893	7532	7981
DIFERENCIA	-172	-485	-688	-693	-382	-485	-192	-152	-34	14	124	119
REAL AL MES	489	592	819	585	903	595	790	637	824	659	639	449
PORCENTAJE	74,0%	69,0%	73,4%	78,2%	89,9%	89,1%	96,1%	97,3%	99,5%	100,2%	101,7%	101,5%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

INFORME

Figura 5. Activación de medidores en ciclo I y dispersas – Empresa.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

2.1.2 Continuidad

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en la continuidad del servicio de acueducto para las APS Bogotá, Soacha y Gachancipá; gracias a la implementación de los proyectos de: la optimización de la sectorización hidráulica evaluando las alternativas de servicio y el control de presiones mediante actividades preventivas de revisión de 734 divisorias de servicio y calibración y finalmente la instalación de 719 válvulas de cierre y apertura en las zonas.

Tabla 15. Continuidad 2019.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	98,02%	99,19%	100
Soacha	98,02%	99,51%	100
Gachancipá	98,02%	99,79%	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

2.1.3 Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA)

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el índice de riesgo de calidad del agua para las APS Bogotá, Soacha y Gachancipá, con la meta establecida entre 0%-5% nivel sin riesgo agua apta para consumo humano, conforme a la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, gracias a la implementación de los proyectos de: mantenimiento, instalación o reposición de 8.928 pilas de muestreo según normatividad, lavado de redes acueducto mediante 7.747 aperturas de hidrantes y mantenimiento, instalación y reposición de 2.062 hidrantes.

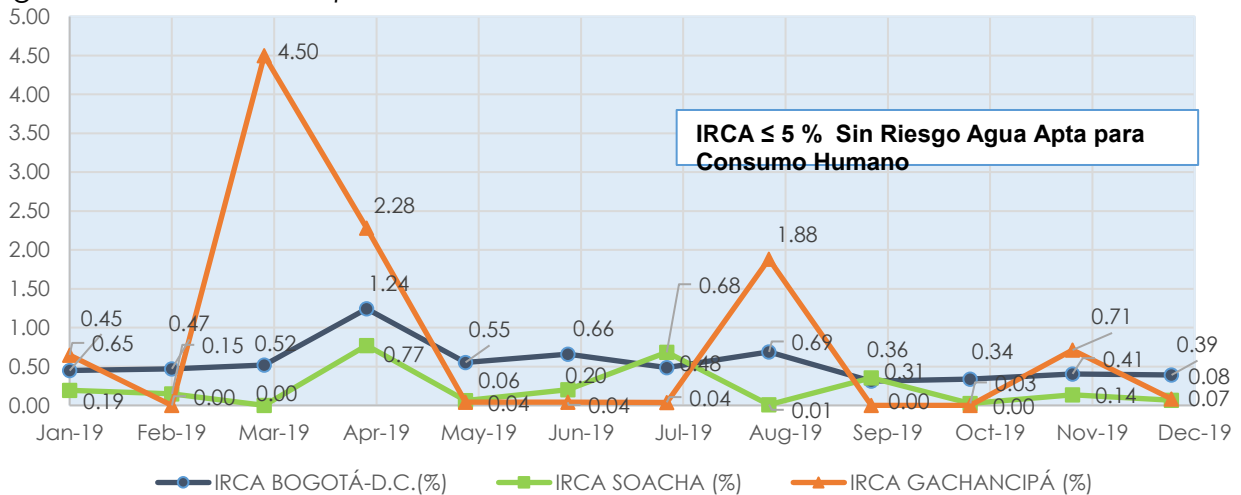
Tabla 16. IRCA 2019.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	5,00	0,44	100%
Soacha	5,00	0,21	100%
Gachancipá	5,00	0,45	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

De igual forma, los IRCAs mensuales en cada APS presentaron valores entre 0%-5%, indicando que el agua suministrada es de nivel sin riesgo agua apta para consumo humano, tal y como se muestran en la gráfica a continuación.

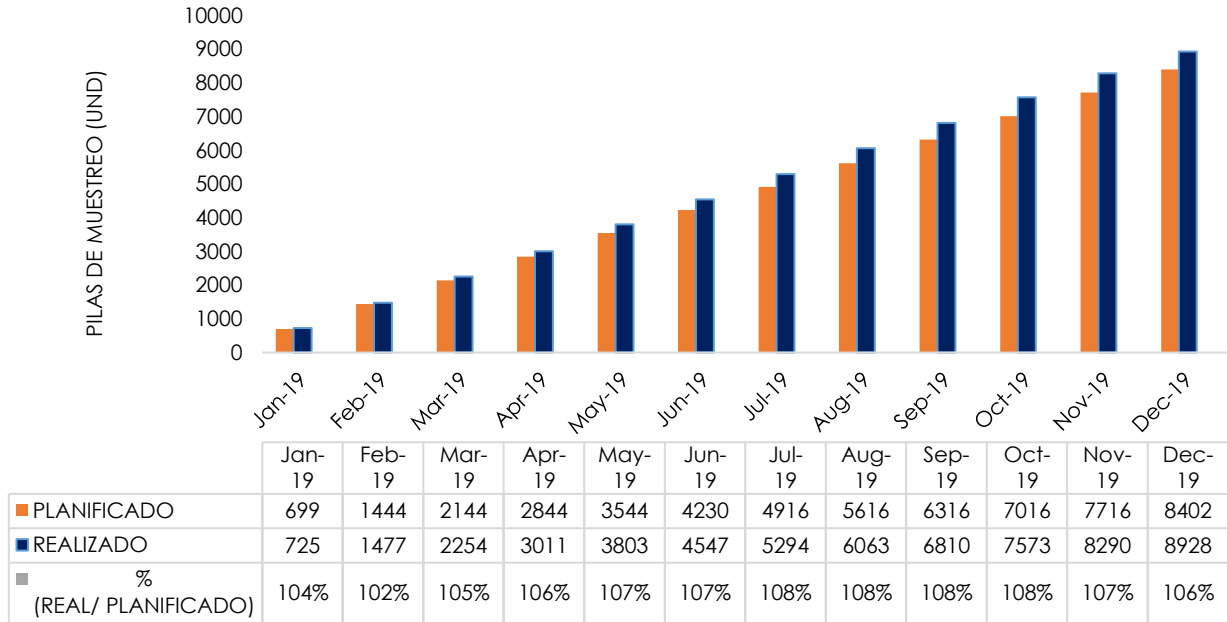
Figura 6. IRCA mensual por APS.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

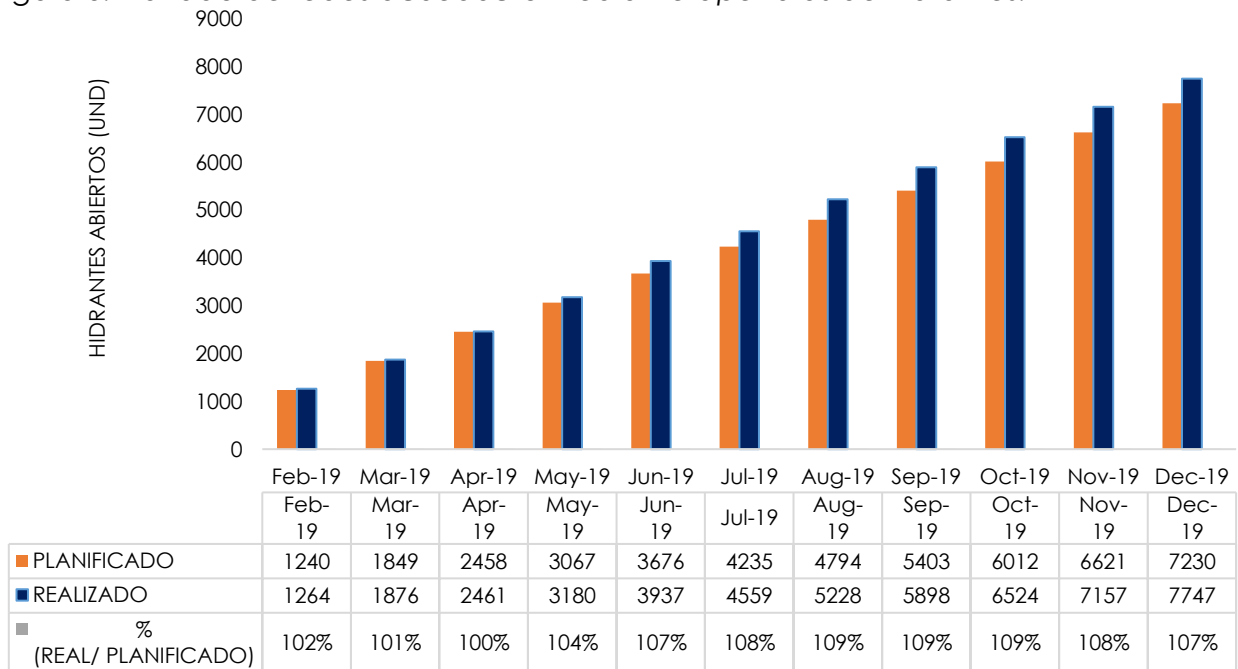
INFORME

Figura 7. Mantenimiento, instalación o reposición de pilas de muestreo según normatividad.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

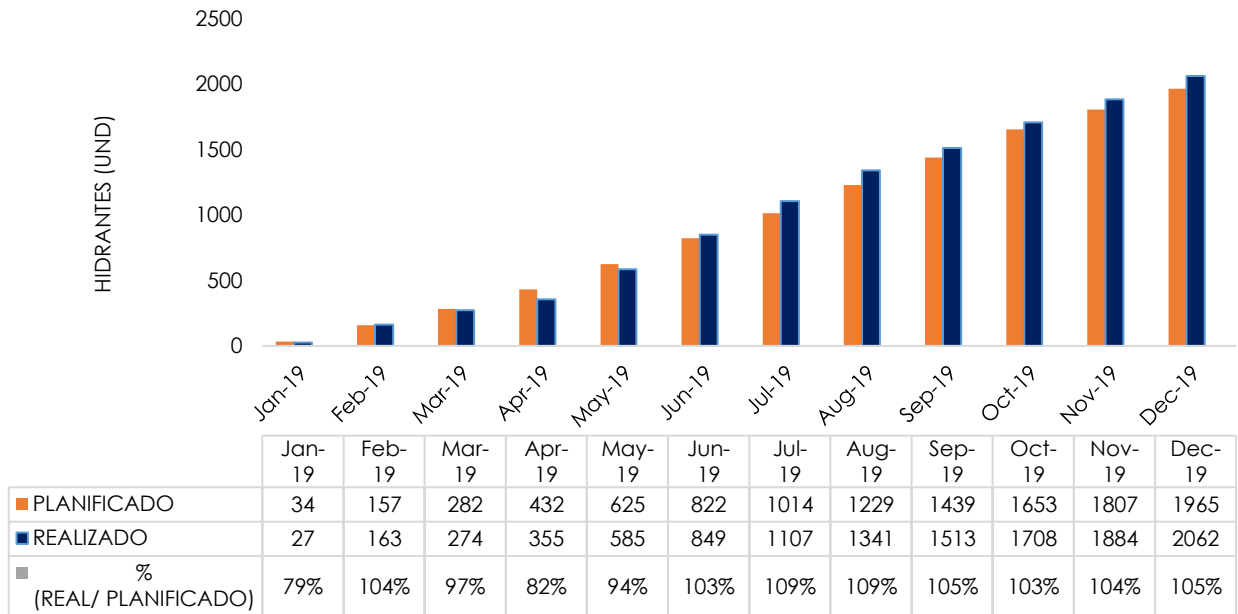
Figura 8. Lavado de redes acueducto mediante aperturas de hidrantes.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

INFORME

Figura 9. Mantenimiento, instalación y reposición de hidrantes.



Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

2.1.4 DACAL

Tabla 17. DACAL 2019.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	6.884	20.332	33,9
Soacha	8.414	18.578	45,3

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El Ciclo I en los cálculos DACAL ha mostrado un crecimiento acelerado del indicador, la cifra se ve impactada por las cuentas que ingresan tanto por incorporación de usuarios como por nuevos usuarios en Ciclo I, situación que resulta aún más compleja controlar por parte de las zonas. El proceso de gestión del indicador ha mostrado resultados a largo plazo, la depuración de dispersas requiere de inversiones en proyectos de prolongación de redes, personal exclusivo, y políticas comerciales corporativas que permitan ajustar la dinámica de la facturación.

A continuación, se presentan algunas acciones adelantadas por las áreas comerciales y operativas en aras de disminuir la brecha del indicador:

- Se ha continuado con las labores de acercamiento a la comunidad, persuadiéndolos para ser suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Se ha realizado el diagnóstico comercial a cuentas de Ciclo I y han sido incorporadas algunos al contrato de alcantarillado, teniendo como soporte el concepto jurídico

INFORME

emitido por la Oficina de Asesoría Legal - oficio 15200-2019-1289 del 17 de abril de 2019, respecto al cobro del servicio de alcantarillado a usuarios del ciclo i donde afirma: "De la normatividad estudiada se desprende que la EAAB puede cobrar el servicio de alcantarillado a los usuarios de ciclo i; lo anterior siempre y cuando exista algún tipo de prestación de servicio de alcantarillado, la empresa puede incorporar a los usuarios al sistema de facturación provisional y cobrar el servicio".

- Para cuentas con ciclos normales de facturación, se ha verificado en terreno y en el SIG la existencia de redes oficiales; están pendientes de incorporarse algunos encontrados teniendo en cuenta las fechas del calendario de facturación.

Es así como en el cierre de una primera brecha se espera establecer de manera definitiva que sectores y recursos son necesarios y posibles para disminuir la brecha DACAL y cuáles de ellos deben ser reportados al ente regulador como sin posibilidad técnica de servicio, para que los mismos sean excluidos dentro del cálculo del indicador.

Como factores limitantes en el cierre de la presente brecha se mencionan los siguientes:

- Presencia del ciclo i (predios en proceso de legalización) localizados en zonas de difícil acceso al servicio de alcantarillado (a noviembre de 2019 representa el 70.8% del DACAL en Bogotá).
- Como parte del diagnóstico y evaluación técnica fueron identificados dos amplios sectores, donde se les factura solamente el servicio de acueducto y a los que no se les puede prestar el servicio de alcantarillado, ya que no hay redes oficiales actualmente; es el caso de:
 - San José de Bavaria: donde se evidencian aproximadamente 1.400 suscriptores; en cumplimiento del fallo a la AP 2003-01462-01 la Zona cuenta ya con los diseños de redes de alcantarillado sanitario para contratar la ejecución de las obras; actualmente estamos a la espera del concepto de la Magistrada para el cobro de la inversión que el fallo prevé será a cargo de los usuarios.
 - En el sector Suba Casablanca: (cerca de Guaymaral) aproximadamente 507 suscriptores; allí se requiere formular proyecto de Consultoría para la elaboración de estudios y diseños, así como la construcción de las redes que resulten necesarias, como parte del megaproyecto Lagos de Torca, que se llevará a cabo en unos 5 años.
- Predios con servicio alterno en alcantarillado sanitario (por ejemplo, pozos sépticos) no descontados en el universo del indicador. En este indicador no se tiene en cuenta 1.263 cuentas del ciclo i que se estimó sin viabilidad del servicio de alcantarillado sanitario. En el caso de cuentas normales se realiza la investigación en terreno

INFORME

apoyados en el Sistema de Información Geográfico (SIG) para verificar la existencia de redes oficiales.

- En la zona 2 existen 2.047 cuentas sin servicio de alcantarillado, de las cuales (1.746) el 85.30% corresponde a ciclo I; las cuales, por definición empresarial no se tienen instalaciones de alcantarillado, (286) a cuentas del aeropuerto el dorado OPAIN que no facturan este servicio con el 13.97%, (4) cuentas tienen pozo séptico, (4) cuentas sin redes oficiales, (6) se deben vincular asignándoles el servicio de alcantarillado y (1) cuenta asignada a la Ptar Salitre.
- En la zona 3 se presenta:
 - Barrio Policarpa: El barrio está legalizado, existe una condición especial con la comunidad que ha impedido la normalización de los servicios, razón por la cual solo se cobra el servicio de acueducto a través del sistema de facturación provisional.
 - Puente Grande: Esta zona presenta afectación vial.
 - Impedimento de orden legal para realizar inversiones en barrios no legalizados.
 - Falta de política corporativa unificada para el cobro del servicio de Alcantarillado en barrios no legalizados que descargan sus aguas servidas al sistema de alcantarillado de la Empresa.
 - Existen algunos sectores con facturación provisional del servicio de acueducto ubicados en zonas de afectación por remoción en masa, ronda del rio Bogotá y/o zona de manejo y preservación ambiental (ZAMPA).
- Las Zonas 4 y 5 concentran la mayor presencia del ciclo i. Considerando las cuentas contrato facturables a noviembre de 2019 el ciclo sin alcantarillado asciende a 15.862 cuentas. En orden de magnitud las 12 localidades con presencia de ciclo i son: Bosa (20.9%); Ciudad Bolívar (19.9%); Usme (11.6%); Engativá (8.7%); Kennedy (7.5%), Rafael Uribe (.5%) y San Cristóbal (7.1%); Suba (4.3%); Fontibón (3.9%) y Usaquén (3.7%); Chapiero (2.2%) y Santa Fé (2.2%). En 6 localidades se tiene una baja presencia del ciclo i (entre 1 y 8 cuentas). Estas localidades son: Barrios Unidos, Teusaquillo, Los Mártires; Antonio Nariño; Puente Aranda y Candelaria.

2.1.5 Reclamos comerciales (IQR)

El índice de reclamos comerciales (IQR) es el tercero de los indicadores que hacen parte del sistema de calidad y descuentos incorporado en el nuevo marco regulatorio (Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015). Se debe calcular de manera acumulada para cada semestre en el año objeto de control y el incumplimiento de las metas es

INFORME

objeto de devolución económica a los usuarios, la cual se debe proceder en el siguiente semestre al incumplimiento. En el caso del IQR se debe devolver a los usuarios afectados. Hasta la fecha la EAAB-ESP ha cumplido con las metas semestrales establecidas y por consiguiente el indicador estratégico Devolución Tarifaria se mantiene en cero (0) pesos.

La EAAB-ESP cumplió con el indicador para las tres APS en las que presta los servicios de acueducto y alcantarillado (Bogotá y municipios de Gachancipá y Soacha), como se muestra a continuación:

Tabla 18. IQR 2019 con corte a noviembre.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	2,5	2,04	100
Soacha	2,5	0,62	100
Gachancipá	2	0	100

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

2.1.6 Índice de pérdidas por usuarios facturado (IPUF)

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el IPUF gracias al reconocimiento y monitoreo de los elementos técnicos y comerciales mediante actividades de planificación, control, reducción, verificación, mejoramiento, aseguramiento de la sectorización hidráulica, mantenimiento y calibración de estaciones reguladoras de presión, control a los procesos de macromedición y micromedición y búsqueda sistemática de fugas.

Tabla 19. IPUF 2019.

Área	Plan	Real	Logro %
Bogotá	6,71	6,82	98,4%
Soacha	7,27	8,61	84,5%
Gachancipá	6,99	4,27	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Ahora bien, desde óptica de la gestión, la EAAB-ESP tiene implementado entre otras las siguientes actividades para el control de las pérdidas de agua:

- Procesos de Modelación Hidráulica.
- Procesos de Actualización del Catastro de Redes de Acueducto.
- Procesos de Actualización del Catastro de Usuarios.
- Sistema de Macro-medición de la Red Matriz de Acueducto.
- Sistema de Macro-medición Zonal de Acueducto.
- Proyectos de Renovación de Redes de Acueducto.
- Sectorización de las redes matrices de acueducto.
- Sectorización de las redes locales de acueducto.
- Procesos de mantenimiento de estaciones reguladoras de presión.
- Procesos de búsqueda sistemática de fugas.

INFORME

Por otra parte, para la reducción de las pérdidas de agua, la EAAB-ESP tiene implementado entre otras las siguientes actividades:

- Procesos de sustitución de micro-medidores.
- Procesos de atención de daños en redes locales de acueducto.
- Procesos de atención de daños en redes matrices de acueducto.
- Procesos de modernización de estaciones reguladoras de presión.
- Procesos de impermeabilización de tanques de almacenamiento.
- Procesos de cobro por daños a la red de acueducto de la EAAB-ESP.
- Procesos de crítica a la facturación de acueducto.
- Procesos de defraudación de fluidos.

2.1.7 Cumplimiento de las obras del PSMV

La EAAB ha venido ejecutando las obras asociadas al PSMV según los compromisos establecidos en la resolución 03428 de 2017, no obstante, el avance en la meta se ha visto afectado de manera importante por externalidades tanto en su construcción como en su puesta en marcha y operación.

La ejecución acumulada del plan de desarrollo a 31 de diciembre de 2019 es de 62 puntos de vertimientos. En el año 2019 se han reportado 34 puntos de vertimientos eliminados a la SDA, así:

- 7 puntos de vertimiento de estructuras de separación de caudales de las cuencas Tunjuelo y Fucha.
- 17 puntos de vertimiento del Interceptor Quebrada Limas.
- 3 puntos de vertimiento del interceptor Nutria Fase I.
- 5 puntos de vertimiento del interceptor Nutria y Verejones.
- 2 puntos de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Estructuras de Alivio en la cuenca Fucha.

En cuanto a la eliminación de conexiones erradas, la ejecución acumulada a diciembre de 2019 es de 1391, por lo que claramente se han superado las metas iniciales. En el año 2019 se han corregido 572 conexiones distribuidas en las siguientes subcuencas:

- Subcuenca Canal Torca.
- Subcuenca Canal Molinos.
- Canal Contador.
- Canal Córdoba.
- Humedal La Conejera.
- Humedal Juan Amarillo.
- Canal Fucha.
- Canal San Francisco.
- Canal Tintal.

INFORME

- Canal Callejas.
- Canal Cundinamarca.
- Canal Los Ángeles.
- Canal Magdalena.
- San Antonio.
- San Cristóbal.
- Río Bogotá.
- Río Fucha.

A continuación se presenta la gestión realizada para cumplir con las 8 obligaciones ante la Secretaría Distrital de Ambiente de la actualización del PSMV, mediante la resolución 03428 del 4 de diciembre de 2017:

- **Obligación 1.** Según lo solicitado se remite de manera trimestral la información de la totalidad de los interceptores y colectores existentes con base en la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital (IDECA).
- **Obligación 2.** Anualmente se remite la actualización anual del inventario de puntos de vertimiento sobre la totalidad de las fuentes superficiales del Distrito Capital, anexando las fichas de demuestran si el estado de los puntos cambio, por ejemplo a puntos secos y por ende eliminados.
- **Obligación 3.** Se realizan anualmente las caracterizaciones de las descargas de aguas residuales corrientes, tramos o cuerpos de agua receptores y se presentan los resultados.
- **Obligación 4.** Para dar cumplimiento a esta obligación, se cuenta con el Plan de Identificación y corrección de conexiones erradas PICCE gracias al cual actualmente se han eliminado 1199 conexiones erradas en el distrito, se cuenta con la verificación de 445 y el diseño de 421. De igual forma se ejecutan actividades de sensibilización mediante información en la página web, capacitaciones y visitas técnicas entre otros.
- **Obligación 5.** Para dar cumplimiento a esta obligación las áreas operativas de la empresa han venido ejecutando las respectivas obras (aprobadas por el Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR), dentro de la que se encuentran: las estructuras de separación de caudales al final del tubo, (obras que eliminan la carga proveniente de las conexión erradas en el sector separado), la Rehabilitación de las Estructuras de Alivio, (obras que eliminan la carga proveniente del sistema combinado) y las obras de saneamiento, como son los interceptores y estaciones elevadores que eliminan la carga proveniente del sistema sanitario y que no contaban con el sistema troncal:

INFORME

- Desarrollo del programa de mantenimiento de estructuras de alivio: Este programa establece los lineamientos necesarios para ejecutar las actividades de mantenimiento preventivo de las estructuras de alivio del sistema combinado. Así mismo, establece la periodicidad, personal, maquinaria y equipo que se requieren para el desarrollo de dicho mantenimiento, así como los recursos financieros requeridos para la ejecución del mismo, en total para el año 2018 se ha garantizado el adecuado funcionamiento de las 5 estructuras comprometidas en el PSMV.
- Ejecución de obras de separación de caudales al final del tubo en el sistema separado: estas obras se realizan con el objetivo de implementar acciones rápidas y eficaces para eliminar la carga vertida por concepto de conexiones erradas a los principales cuerpos de agua de la ciudad como son los ríos Salitre, Fucha y Tunjuelo (redes troncales), e iniciar las actividades de prevención, seguimiento y control, a la actualidad se han ejecutado un total de 18 obras en las cuencas Torca, Salitre, Fucha y Tunjuelo.
- Ejecución de obras de saneamiento: es importante mencionar que gracias a la construcción de los interceptores en las subcuencas del río Tunjuelo se eliminaron 69 puntos de descarga que generan contaminación en estos cuerpos de agua, de igual forma se realizó la construcción de las estaciones elevadora de la Magdalena y Bosatama, las cuales con su puesta en marcha eliminarán 59 puntos de contaminación en las cuencas Fucha y Tunjuelo.
- **Obligación 6.** Se han venido ejecutando las acciones contempladas en el PICCE para garantizar el cumplimiento de esta obligación en los Parques Ecológicos Distritales de Humedal.
- **Obligación 7.** Estas obligaciones están contempladas para ser ejecutadas durante el horizonte del PSMV por esta razón se han venido adelantando las acciones para definir los cronogramas de ejecución en cada una de las cuencas, es importante mencionar que en lo referente a la cuenca torca se construyeron las redes locales de San José de Bavaria solicitadas.
- **Obligación 8.** Para dar cumplimiento a esta obligación, a través del contrato No 2-02-24200-1170-2018, la EAAB-ESP realizó la primera versión del diagnóstico de veinte (20) fuentes hídricas con información primaria, el cual contiene una descripción detallada de número de puntos de vertimiento identificados y las problemáticas asociadas a cada una de las quebradas.

INFORME

2.1.8 Tiempo de atención de daños en redes mayores o igual a 3''

La EAAB-ESP presenta cumplimiento de 24,7% en el tiempo de atención de daños en redes mayores o igual a 3'' representado en 40,49 horas frente a la meta de 10 horas de los reclamos por daños en las redes o acometidas de diámetro mayor o igual a 3'' interpuestos por los usuarios a través de los canales de comunicación dispuestos por la Empresa, especialmente el Call Center. Esto se debe al aumento de 8,33% de los daños en redes mayores e igual a 3'', de 2.892 daños en 2018 a 3.133 daños en 2019.

Tabla 20. Número de daños en redes mayores e igual a 3''.

Área	Unidad	Ene- Dic 2018	Ene-Dic 2019	% Aumento
Empresa	#	2.892	3.133	8,33%
Zona 1	#	512	578	12,89%
Zona 2	#	591	605	2,37%
Zona 3	#	424	438	3,30%
Zona 4	#	972	1.063	9,36%
Zona 5	#	393	449	14,25%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

2.1.9 Tiempo de atención de daños en redes menores a 3''

La EAAB-ESP presenta cumplimiento de 42,4% en el tiempo de atención de daños en redes menores a 3'' representado en 14,14 horas frente a la meta de 6 horas de los reclamos por daños en las redes o acometidas de diámetro menor a 3'' interpuestos por los usuarios a través de los canales de comunicación dispuestos por la Empresa, especialmente el Call Center.

Tabla 21. Número de daños en redes menores a 3''.

Área	Unidad	Ene- Dic 2017	Ene-Dic 2018	% Aumento
Empresa	#	28.088	28.226	0,49%
Zona 1	#	4.506	4.247	-5,75%
Zona 2	#	5.527	6.293	13,86%
Zona 3	#	4.470	3.765	-15,77%
Zona 4	#	7.188	6.845	-4,77%
Zona 5	#	6.397	7.076	10,61%

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

2.1.10 Índice de reclamación operativa de alcantarillado

La EAAB-ESP presenta cumplimiento en el índice de reclamación operativa de alcantarillado representado en 0,17% frente a la meta de 0,30%, gracias a la verificación de PQRs, al proceso de reposición de tapa de pozos de inspección y rejillas de sumideros y al programa sistemático de inspección del sistema de alcantarillado con equipo CCTV.

INFORME

El diagnóstico y verificación de reclamos y atención a PQR's para el mantenimiento y operación correctiva y preventiva se realiza con el fin de optimizar los tiempos de atención de las solicitudes de los usuarios. El reporte para esta actividad se realiza mensual y se toman los avisos D2 y D3, ingresados en el período a evaluar y se deben verificar en un tiempo menor o igual a cuatro horas, sin contabilizar tiempos muertos 10 p.m. a 6 a.m; a continuación se presenta los valores a diciembre de 2019.

Tabla 22. Verificación de PQR's.

Zona	Indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Plan	672	951	915	827	712	547	680	716	1.002	1.275	1.278	889
	Real	611	883	430	214	187	86	174	673	978	1.247	1.278	825
2	Plan	568	696	738	685	660	485	510	538	803	961	951	540
	Real	561	686	731	669	651	146	1	246	761	823	807	526
3	Plan	568	662	689	670	555	490	529	495	565	695	645	415
	Real	567	654	683	0	20	15	16	170	556	679	630	407
4	Plan	0	0	0	0	922	0	731	0	682	899	852	0
	Real	0	0	0	0	922	0	605	0	676	898	622	0
5	Plan	869	801	1.130	764	1.024	0	0	0	827	987	1.116	0
	Real	867	800	1.082	713	1.019	0	0	0	818	959	1.026	0
Total	Plan	2.677	3.110	3.472	2.946	3.873	1.522	2.450	1.749	3.879	4.817	4.842	1.844
	Real	2.606	3.023	2.926	1.596	2.799	247	796	1.089	3.789	4.606	4.363	1.758

Plan: Planificado (# Avisos D2 y D3 Ingresados). Real: # Avisos Verificados en 4 horas o menos.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Garantizar la atención para la reposición de tapas de pozos y sumideros contribuye a mejorar los tiempos de atención de los avisos de reposición de tapas de pozos de inspección gestionados en un tiempo menor o igual a seis horas. El reporte para esta actividad se realiza mensual, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 23. Reposición de tapas de pozos y sumideros.

Zona	Indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Plan	63	57	70	73	97	53	98	71	87	99	118	74
	Real	62	56	70	70	95	51	97	71	85	98	116	71
2	Plan	27	32	31	21	31	19	29	23	15	26	27	17
	Real	25	21	29	20	28	18	28	22	13	23	19	9
3	Plan	144	87	74	63	78	52	79	109	136	81	57	60
	Real	143	87	73	61	78	52	79	106	135	80	57	59
4	Plan	93	49	67	111	67	70	86	75	60	69	59	61
	Real	93	49	67	111	67	70	86	75	60	69	59	61
5	Plan	82	55	100	87	109	67	67	0	52	42	52	27
	Real	82	54	99	87	108	67	67	0	52	41	52	26
Total	Plan	409	280	342	355	382	261	359	278	350	317	313	239
	Real	405	267	338	349	376	258	357	274	345	311	303	226

Plan: # Avisos Ingresados. Real: # Avisos Atendidos en 6 horas o menos.

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

Adelantar programa sistemático de inspección del sistema de alcantarillado con equipo CCTV permite conocer el estado de las redes de alcantarillado para programar de

INFORME

manera preventiva actividades de limpieza, reconstrucción y renovación de redes, con el fin de mitigar las reclamaciones de los usuarios por efecto del servicio de alcantarillado.

Tabla 24. Inspección del sistema de alcantarillado con equipo CCTV en kilómetros.

Zona	Indicador	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Plan	0	0	0	1	3,1	5,1	7,1	9,1	11,1	11,1	11,1	11,1
	Real	0	0	0	1,02	3,7	4,91	8,01	10,21	13,72	13,72	18,87	18,87
2	Plan	0	0	0	2,5	5	7,5	10	12,5	15	15,8	16,6	17,4
	Real	0	0	0	2,45	5	6,6	14,8	15,1	15,68	17,77	19,04	19,04
3	Plan	0	0	0	2,40	6,9	11,4	13,9	17,4	21,3	24,3	27,8	30,3
	Real	0	0	0	2,20	5,62	12,2	13	16,5	18,8	22,5	25,5	27,7
4	Plan	1	2	3	4	8	12	16	20	24	28	32	36
	Real	0	0,65	1,65	1,67	3,25	4,3	4,9	8,3	11,58	14,78	16,77	18,77
5	Plan	0,16	0,16	0,32	0,52	0,72	0,92	1,12	1,32	1,52	1,72	1,92	2,12
	Real	0,37	0,37	1,03	2,19	1,29	1,38	1,5	1,80	1,95	1,95	1,95	1,95
Total	Plan	1,16	2,16	3,32	10,42	23,72	36,92	48,12	60,32	72,92	80,92	89,42	96,92
	Real	0,37	1,02	2,68	9,53	18,86	29,35	42,22	52	61,73	70,72	82,14	86,36

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.

2.1.11 Cobertura residencial y legal de acueducto

Para 2019 se logró cobertura residencial y legal de acueducto de 99,84% frente a la meta de 99,98%. A continuación se relacionan los principales proyectos de inversión que contribuyeron al cumplimiento de la cobertura:

- 4,46 km de construcción de redes matrices, así:
 - Impulsión Quiba-Alpes y Distribución Alpes.
 - Línea de Impulsión Codito III a Codito IV.
 - Línea de Distribución Codito IV.
 - Variante Vitelma-La Fiscala.
 - Variante Piedra Herrada-La Fiscala.
 - Av. Calle 170 entre Autopista Norte y Av. Boyacá.
 - Construcción red matriz de conducción y distribución del Sistema el Vínculo en Soacha.
- 10,86 km de construcción de redes locales de acueducto, así:
 - 2,28 km en los barrios San Cristóbal, Laureles, Montecarlo y Gran Colombia de la localidad de San Cristóbal.
 - 8,45 km para la Vereda Chorillos sectores 1, 2 y 3 de la localidad de Suba.
 - 0,13 km en la localidad de Bosa.
- 2,27 km de revestimiento de los túneles de Chingaza:

INFORME

- Sector a flujo libre Ventana - Simaya fase V.
- Sector a presión Chuza - Ventana fase IV.
- Renovación túnel de Guatiquía y obras anexas fase II.

- 1,51 km de renovación de redes matrices así:
 - Líneas de impulsión San Dionisio y Consuelo.
 - Línea de Impulsión Codito I a II.
 - Línea de Impulsión II a III.
 - Línea 24" Av. Boyacá - Tibabuyes.

- 48,30 km de Renovación de redes locales de acueducto en barrios de las siguientes localidades:
 - 2.87 km en la localidad de Bosa: En el área aferente al colector Piamonte y Piamonte Fase I, área aferente a los colectores Juan Pablo II y Naranjos sector Gran Colombiano y barrio el Toche.
 - 4.75 km en la localidad de Chapinero: En los barrios Chicó y Chico Norte y optimización hidráulica en los siguientes sectores: entre la Carrera 7 y Caracas, entre calles 60 y 88. Entre Carrera 7 y 2B entre Calles 93 y 60 Bis y entre calles 60 Bis y 33 entre Transversal 9E y Carrera 1.
 - 13.42 km en la localidad de Engativá: En el sector ubicado entre la Av Kra 68 a Av Kra 72 entre las calles 26 y 88; sector entre Carreras 119 A y AV 72 por Calle AC 24 y CI 91 A.
 - 0.41 km en la localidad de Kennedy: En el sector Ciudad Kennedy Oriental Etapa 22, sector Avenida Primero de Mayo con Avenida Poporo Quimbaya, barrio Cervantes Etapa 21 y Av. Villavicencio entre Av. Primero de Mayo y Av. Agoberto Mejía costado norte.
 - 0.78 km en la localidad de Puente Aranda: En el barrio Muzu Fase II.
 - 5.07 km en la localidad de Rafael Uribe Uribe: En el barrio La Resurrección.
 - 3.78 km en la localidad de San Cristóbal: En los barrios Moralba, Guacamayas, Altamira y Altos del Poblado I.
 - 2.26 km en la localidad de Santa Fe: En el sector ubicado entre las Calles 67 y CI 26 B por Carrera 13 y KR 1.
 - 0.57 km en la localidad de Suba: En la Línea de Refuerzo cerro de Suba.
 - 13.84 km en barrios de varias localidades: La Soledad, 7 de Agosto, Alcázares, Chapinero Norte, entre otros.
 - 0.55 km en el municipio de Soacha: En el barrio León XIII 2 sector.

INFORME

2.1.12 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario

Para 2019 se logró cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario de 98,83% frente a la meta de 99,37%. A continuación se relacionan los principales proyectos de inversión que contribuyeron al cumplimiento de la cobertura:

- 3.73 km de Construcción de interceptores:
 - Trompeta.
 - Infierno.
 - Nutria fase II.
 - Zona Franca.
 - By Pass de la Estación Britalia al Interceptor Tunjuelo Bajo.
 - By Pass de la Estación de bombeo El Recreo al Interceptor Fucha-Tunjuelo.
- 9.58 km de Construcción de redes locales de alcantarillado sanitario en las localidades de:
 - 2.22 km en la localidad de Bosa: En los barrios San José y el Toche.
 - 2.23 km en la localidad de San Cristóbal: En los barrios San Cristóbal, Montecarlo, Gran Colombia.
 - 4.21 km en la localidad de Suba: En la Vereda Chorrillos sectores 1, 2 y 3.
 - 0.92 km en la localidad de Usaquén: En el barrio Buenavista de la calle 190 a la 193 y de la Cra 4B a la Cra 7.
- Programa de Identificación y Corrección de Conexiones Erradas - PICCE:
 - 2.66 km en las subcuencas: Fucha ubicada entre la Avenida Boyacá hasta la calle 26 sur y desde la carrera 71f hasta la diagonal 14 bis y la subcuenca San Marcos en la carrera 110 a carrera 101 b entre calle 80 y calle 72 a.
 - Construcción de estructuras de separación de caudales sanitarios en redes de alcantarillado pluvial en las cuencas Tunjuelo, Salitre y Fucha.
- 51.33 km de Renovación de redes de alcantarillado sanitario, así:
 - 5.59 km en la localidad de Bosa: En los barrios del área aferente al Colector Piamonte Alto Fase I, al Colector Juan Pablo II y Colector Naranjos sector Gran Colombiano, al Colector Piamonte y barrio San Pedro fase II.
 - 4.53 km en la localidad de Chapinero: En los barrios Niza Sur y Chicó.
 - 10.03 km en la localidad de Engativá: En los barrios Boyacá y El Real, Villas de Dorado y renovación de los interceptores Izquierdo Boyacá y Derecho Boyacá.

INFORME

- 2.24 km de rehabilitación integral de la subcuenca CAN que está localizada entre las localidades de Engativá y Teusaquillo.
- 2.49 km en la localidad de Fontibón: En el Sector Industrial de Montevideo, Franco y Granjas de Techo.
- 2.22 km en la localidad de Kennedy: En los barrios Ciudad Kennedy Oriental Etapa 22, Cervantes etapa 21, sector Avenida Primero de Mayo con Avenida Poporo Quimbaya y renovación del interceptor Centro Boyacá.
- 16.37 km en la localidad de Puente Aranda: En los barrios Ciudad Montes y Muzu Fase II.
- 4.19 km en la localidad de San Cristóbal: En los barrios Moralba, Guacamayas, Altos del Poblado y Altamira.
- 0.79 km en el municipio de Soacha: En los barrios León XIII 2 sector y Villa Samantha.
- 2.88 km en la localidad de Suba: En el barrio Ciudad Jardín e Interceptor Derecho del Córdoba en la carrera 54 entre las calles 161 y 149.

2.1.13 Cobertura de alcantarillado pluvial

Para 2019 se logró cobertura de alcantarillado pluvial de 99,15% frente a la meta de 98,96%. A continuación se relacionan los principales proyectos de inversión que contribuyeron al cumplimiento de la cobertura:

- 5.68 km de construcción de redes locales de alcantarillado pluvial, así:
 - 2.28 km en la localidad de Bosa: En los barrios del área de drenaje del Colector Juan Pablo II y Colector Naranjos del sector Gran Colombiano, área de drenaje del Colector Piamonte y barrio San Pedro.
 - 2.47 km en la localidad de San Cristóbal: En los barrios San Cristóbal, Laureles, Montecarlo y Gran Colombia.
 - 0.66 km en el municipio de Soacha: En el barrio León XIII 2 sector y Villa Samantha.
 - 0.27 km en la localidad de Barrios Unidos: construcción sistema pluvial IDRD-Complejo Acuático Fase II.
- 0,96 km de construcción de colectores Piamonte Alto en Bosa, Chico Virrey y Canal Limitante Pardo Rubio en Chapinero.
- 9.50 km de canales y colectores renovados así:
 - 2.36 km de los colectores La Vieja y Las Delicias en la localidad de Chapinero.
 - 1.36 km del colector San Miguel y Los Toches en la localidad de San Cristóbal.
 - 3.65 km de renovación de los canales de Córdoba, Canal Río Fucha, Canal El Virrey, Río Negro, Salitre, Arzobispo y Molinos y 2.13 km del Canal Comuneros.

INFORME

- 15.94 km de renovación de redes locales de alcantarillado pluvial renovados en las localidades de:
 - 1.58 km en la localidad de Bosa: En el área aferente al colector Piamonte Alto Fase I.
 - 3.82 km en la localidad de Chapinero: En los barrios Chicó y Paraíso.
 - 1.7 km en la localidad de Fontibón: En el sector industrial de Montevideo, Franco y Granjas de Techo.
 - 2.37 km en la localidad de Engativá: En los barrios Boyacá y Real y Villas del Dorado.
 - 0.45 km en la localidad de Puente Aranda: En el barrio Muzu Fase II.
 - 3.55 km en la localidad de San Cristóbal: En los barrios Moralba, Guacamayas, Altos del Poblado y Altamira.
 - 0.63 km en la localidad de Kennedy: En los barrios Ciudad Kennedy Oriental Etapa 22, Cervantes etapa 21, Av. Primera de Mayo - Av. Poporo Quimbaya.
 - 1.84 km en la localidad de Suba: En el barrio Ciudad Jardín.

2.2 GESTIÓN ORGANIZACIONAL

2.2.1 Evaluación del desarrollo y eficiencia

La segunda fase de la Evaluación para el Desarrollo y la Eficiencia se desarrolló durante el año 2019 en cumplimiento de los compromisos convencionales descritos en los numerales 54 y 55 de la convención colectiva de trabajo con Sintraemsdes y 212 al 213 de la convención colectiva de trabajo con Sintraserpucol. En las dos convenciones se establece:

- La contratación de una empresa que realice la parametrización e implementación de la evaluación. La empresa contratada fue Julián Serna & Asociados, quienes desarrollaron la herramienta para realizar las evaluaciones a los trabajadores a término fijo de la EAAB-ESP.
- La realización de la evaluación de manera anual por el periodo comprendido entre la firma de la convención colectiva de trabajo y el 30 de noviembre de 2020. La primera evaluación se realizó durante el año 2018, durante el año 2019 se realizará la segunda evaluación y en el año 2020 la tercera evaluación.
- La permanencia del trabajador dentro de la empresa, como consecuencia de obtener 3 evaluaciones insuficientes. En la evaluación realizada durante el 2018 solo un trabajador obtuvo calificación insuficiente.
- El trabajador tiene la posibilidad de reclamar la evaluación a través del subcomité de personal y la decisión definitiva ante el Gerente General de la EAAB-ESP.

Como resultado de estos requerimientos se estableció como responsable a la Dirección de Desarrollo Organizacional de desarrollar el proyecto y definir los lineamientos para

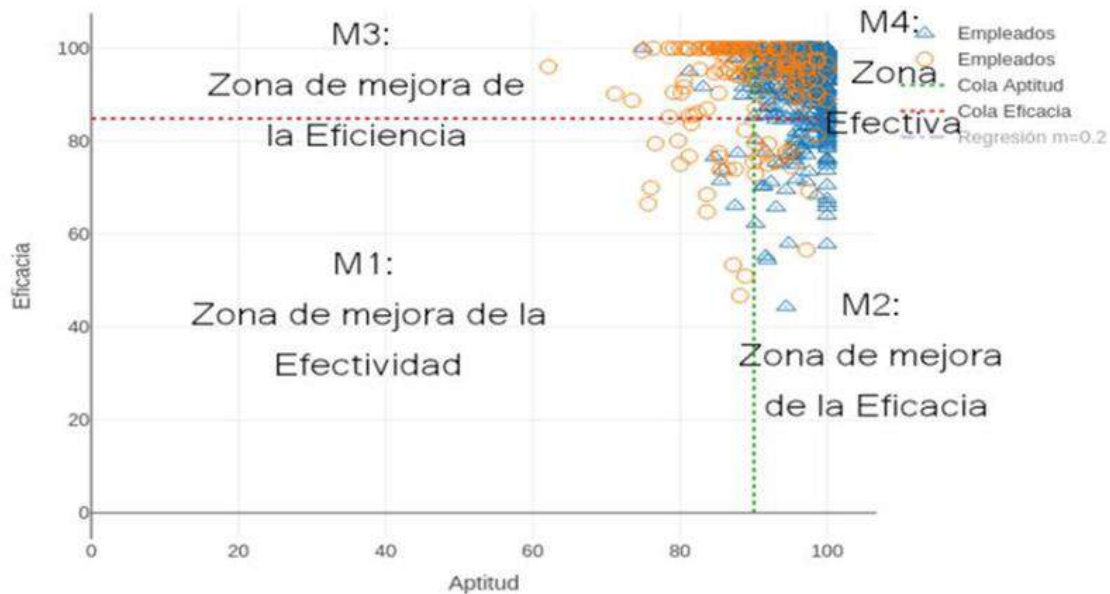
INFORME

realizar la contratación de la empresa consultora y de esta manera asegurar la independencia, transparencia y objetividad de la evaluación.

En el modelo presentado por la firma consultora, se definieron 4 niveles de madurez laboral determinados por la eficiencia, la eficacia y la efectividad. Los cuales se definen de la siguiente manera:

- M1: Zona de mejora de la efectividad. Los colaboradores que se encuentran en esta zona resultaron con valores de Aptitud y Eficacia por debajo del umbral (Inhábiles - Cumplidores).
- M2: Zona de mejora de la efectividad. Los colaboradores en esta zona resultaron con valores de Aptitud por encima del umbral, pero con valores de Eficacia por debajo del umbral (Hábiles - Incumplidores).
- M3: Zona de mejora de la eficiencia. Los colaboradores que se encuentran en esta zona resultaron con valores de Aptitud por debajo del umbral, pero con valores de Eficacia por encima del umbral (Inhábiles - Cumplidores).
- M4: Zona efectiva. Los colaboradores en esta zona resultaron con valores de Aptitud por encima del umbral y con valores de Eficacia por encima del umbral (Hábiles - Cumplidores).

Figura 10. Modelo de madurez laboral.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Para la etapa de ejecución de la Evaluación para el Desarrollo y la Eficiencia, se realizaron las etapas de evaluación piloto, se realizaron los ajustes a la herramienta y el proceso y por último la evaluación 2018, el análisis de resultado de parte de la empresa

INFORME

consultora fue entregado el 18 de marzo de 2019 y con la información se realizó una intervención, la cual se describirá más adelante en este documento.

El proceso de evaluación del trabajador está constituido por dos etapas: Concertación y Evaluación, esta última incluye la evaluación y ajuste a los compromisos laborales, si se da el caso y al firmar la evaluación simultáneamente se está concertando los compromisos para el siguiente periodo a evaluar.

Solo en los casos en que el trabajador este desarrollando funciones completamente diferentes, con anticipación de por lo menos un mes al momento de evaluación se debe realizar una nueva concertación y ser firmada por el trabajador y evaluador.

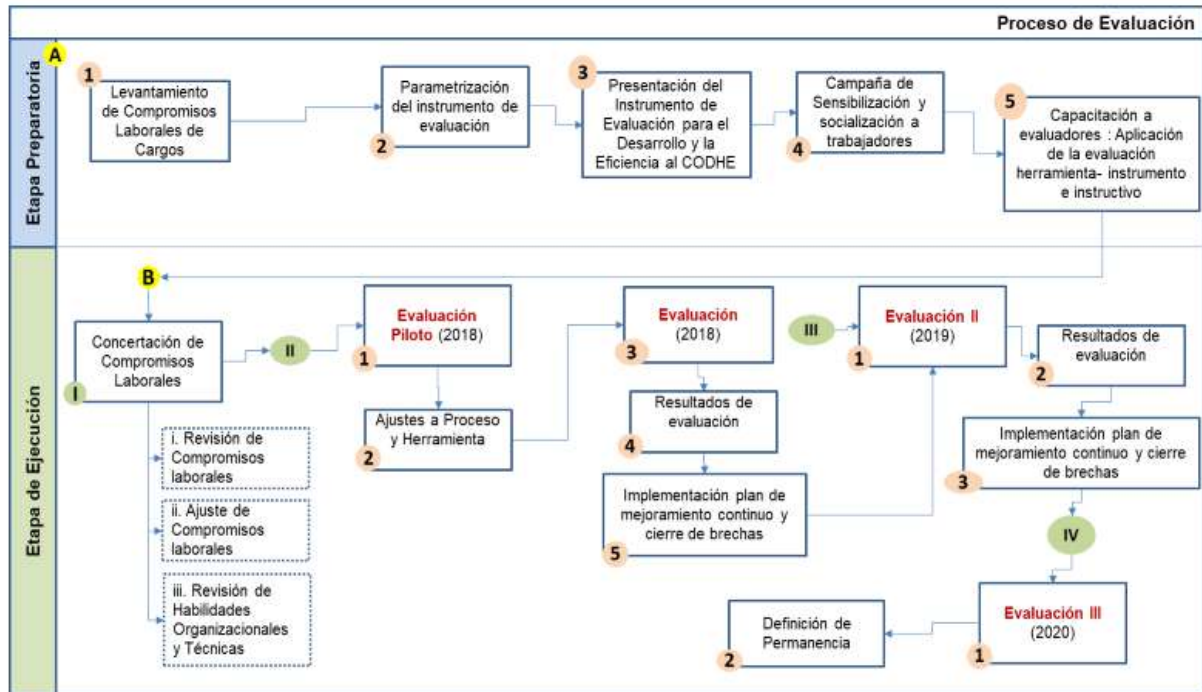
En la etapa de concertación se establece una reunión con el trabajador, el evaluador principal y acompañante y si se requiere la participación de un representante de la organización sindical y/o un representante de la Dirección Desarrollo Organizacional, en esta reunión se establecen las metas para los compromisos laborales y la fuente de información con la cual asegurar que la medición se hace de manera transparente. A continuación, se presentan las habilidades organizacionales y técnicas y sus compartimentos descriptores con los cuales se evaluarán dichas habilidades. Las habilidades organizacionales aplican para todos los trabajadores de la EAB-ESP y las habilidades técnicas están definidas para el grupo ocupacional, operativo o administrativo, y el nivel; operativo, técnico, tecnólogo o profesional. Al finalizar la reunión se firma el documento como registro de acuerdo entre las partes de los compromisos y los registros con los cuales se realizará la medición.

En la etapa de evaluación se realiza una reunión en las mismas condiciones de la reunión de concertación y se procede a tomar de las fuentes de información los datos para valorar las metas establecidas. En este momento se puede definir no calificar alguno de los compromisos laborales, cambiar la meta para el siguiente periodo de evaluación o establecer nuevos compromisos laborales para el siguiente periodo a evaluar. En cualquier caso, al firmar este documento se establece que se ha realizado la concertación para el siguiente periodo.

El trabajador puede no estar de acuerdo con la evaluación y objetarla, escribiendo en el documento sus apreciaciones y elevando la reclamación ante la Dirección Desarrollo Organizacional quien la atenderá de acuerdo con los parámetros definidos en dicho proceso.

INFORME

Figura 11. Etapas evaluación del desarrollo y eficiencia.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

El 28 de enero de 2019 se recibió de parte de la empresa consultora J SERNA & ASOCIADOS CONSULTORES DE DIRECCION Y CIA. SAS. el "INFORME DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO-DESCRIPTIVO DE LA EVALUACIÓN DEFINITIVA" y el "INFORME EJECUTIVO DE LA EVALUACIÓN DEFINITIVA" para el 2018.

El 30 de enero de 2019, se realizó una capacitación por parte de la firma consultora, a los funcionarios de la Dirección Desarrollo Organizacional con el fin de aprender la administración de la herramienta y específicamente para el módulo de estructuras en donde los Evaluadores tienen la posibilidad de incluir compromisos y el estado de los trabajadores, es decir si se encuentran con Situaciones Administrativas sin resolver, el responsable de verificar esta situación es la Dirección Desarrollo Organizacional que debe verificar la estructura de los compromisos para saber si cumplen con los requisitos SMART y validar el estado del trabajador con el fin de permitir la concertación o evaluación correspondiente.

En febrero de 2019, se identificó la necesidad de poder extraer datos de la herramienta para poder realizar cruces de información que permitan realizar análisis estadísticos y comparativos de esta información. Por lo tanto, se le solicitó al consultor generar dentro de la Herramienta un módulo que permitiera la consulta por parte de los usuarios tipo superadmin para poder extraer y verificar la información que se encuentra alimentada

INFORME

en la herramienta. El módulo entregado, permite la exportación de la información de la base de datos en archivos con extensiones xls, cvs y txt. La información puede ser exportada por categorías como: Empleados, Resultados, Habilidades y compromisos, en los diferentes momentos de la evaluación es decir durante la concertación, la evaluación piloto o la evaluación definitiva, así como por áreas y zonas.

El 18 de marzo de 2019 se recibió el documento "PLAN DE CIERRE DE BRECHAS" donde se presentan las brechas a cerrar para aumentar el desarrollo, eficiencia, eficacia y efectividad tanto de los trabajadores evaluados como de las áreas y gerencias a las cuales pertenecen los mismos, y las brechas organizacionales que se identificaron como resultado del proceso. Adicionalmente, se elaboró el plan de mejoramiento por cargo, área y gerencia, teniendo en cuenta las variables identificadas en los momentos de concertación y evaluación, así mismo se plantearon planes de mejoramiento individual para los trabajadores que no superaron el umbral del 75% en la evaluación de sus compromisos laborales y habilidades comportamentales.

El objetivo de la intervención es cerrar las brechas detectadas, tanto en los compromisos laborales, como en las habilidades técnicas y organizacionales evaluadas. El plan de mejoramiento continuo se elaboró con el propósito de apoyar el cerrar las brechas detectadas a los trabajadores que obtuvieron una calificación menor al umbral establecido, tanto en los compromisos laborales como en las habilidades técnicas y organizacionales evaluadas y se fundamenta en cuatro grandes actividades, las cuales debían ser aplicadas de acuerdo con la calificación obtenida por cada trabajador. El plan se dio a conocer a los evaluadores a través de un Memorando remitido por la Dirección Desarrollo Organizacional a finales del mes de agosto de 2019 y en él se describía el plan de acción a través de las siguientes actividades:

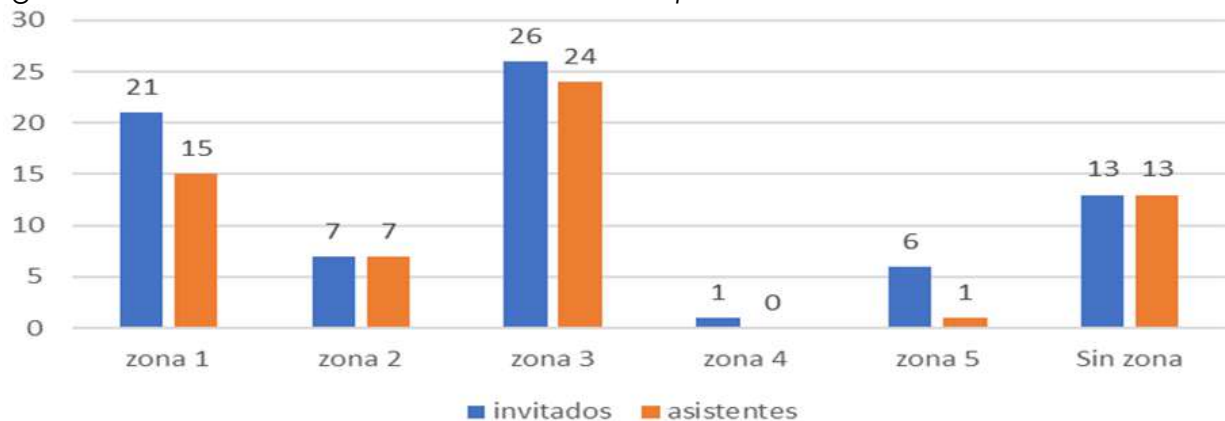
- Entrenamiento en habilidades organizacionales y técnicas: Actividad a cargo de la Dirección Desarrollo Organizacional, tiene como objetivo brindar herramientas al trabajador para identificar, desarrollar y potencializar sus habilidades.
- Entrenamiento Orientado al Proceso: Actividad a cargo del Jefe Inmediato del trabajador o de quien éste delegue, tiene como objetivo, enseñar al trabajador el paso a paso a seguir para ejecutar una labor específica, relacionada con las funciones del cargo.
- Plan Padrino: Actividad a cargo del Jefe Inmediato del trabajador o de quien éste delegue, tiene como objetivo brindar al trabajador la oportunidad de aprender de un experto a través de la observancia de las actividades realizadas y de las buenas prácticas ejecutadas.
- Reinducción: Actividad a cargo de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, tiene como objetivo afianzar la integración del trabajador a la cultura corporativa y

INFORME

actualizar las políticas, procesos, procedimientos y normas vigentes en la empresa. La reinducción se realizará en la modalidad virtual, en las fechas que se darán a conocer oportunamente a través de los medios de comunicación empresariales.

Para el entrenamiento en habilidades organizacionales se desarrolló el taller “Desarrollando mis potencialidades: un desafío”, en 6 sesiones entre el 6 y el 12 de septiembre de 2019, con un cubrimiento del 82%.

Figura 12. Asistentes al taller “Desarrollando mis potencialidades”.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Tabla 25. Trabajadores participantes en la reinducción.

Área	Trabajadores
División Atención al Cliente Zona Dos	5
Jurisdicción Coactiva	10
División Operación Comercial Zona Uno	4
División Operación Comercial Zona Cinco	9
División Operación Comercial Zona 4	1
División Atención al Cliente Zona Uno	2
División Operación Comercial Zona Dos	10
División Servicio Acueducto Zona Uno	2
División Atención al Cliente Zona Cinco	13
División Atención al Cliente Zona Cuatro	12
División Operación Comercial Zona Tres	10
Total	78

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

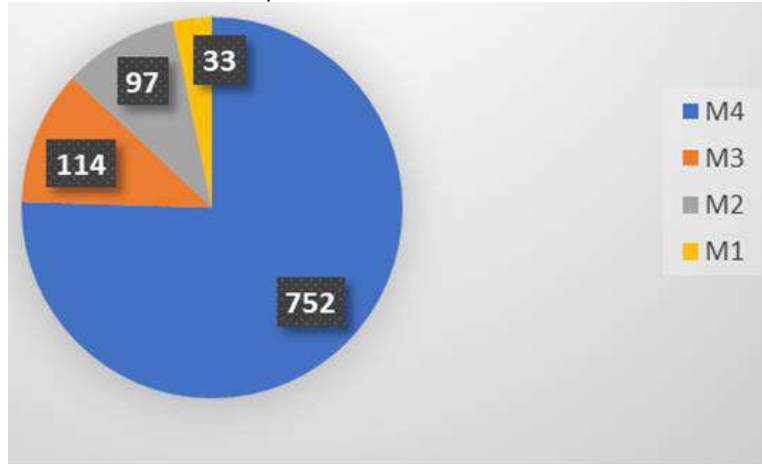
Durante el 2019 y antes de realizar el cierre del contrato con la empresa consultora se realizaron ajustes a la herramienta.

La evaluación del Desarrollo y la eficiencia está dirigida a los trabajadores de término fijo de la EAAB-ESP, es decir 1278 trabajadores, en el año 2018 se realizó la prueba piloto que

INFORME

se aplicó a 713 trabajadores. De este proceso se generaron los ajustes a la herramienta y al proceso de concertación y evaluación que se implementó; con lo cual a 25 de enero de 2019 se logró evaluar a 996 trabajadores.

Figura 13. Trabajadores evaluados por nivel de madurez laboral.

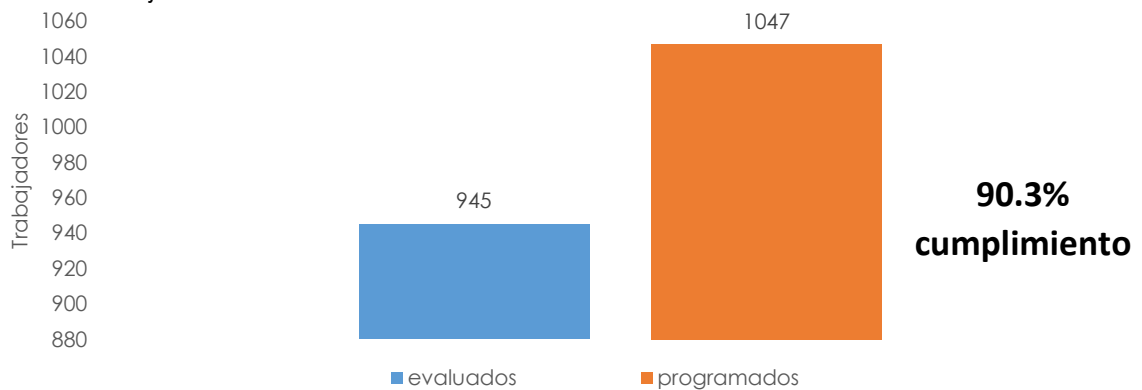


Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Al realizar la evaluación de los trabajadores y de acuerdo con los resultados de los equipos se puede identificar y valorar el liderazgo y las habilidades de planeación, coordinación y ejecución de los líderes de equipo, jefes de línea, que a su vez permiten evaluar áreas, direcciones y en general las gerencias de la empresa en búsqueda de mejorar tanto habilidades organizacionales como técnicas a todos los niveles de la EAAB-ESP.

A diciembre de 2019, se evaluaron 945 trabajadores de 1.047 programados para la evaluación de desarrollo y eficiencia, logrando un 90,3% de cumplimiento.

Figura 14. Trabajadores evaluados a diciembre de 2019.

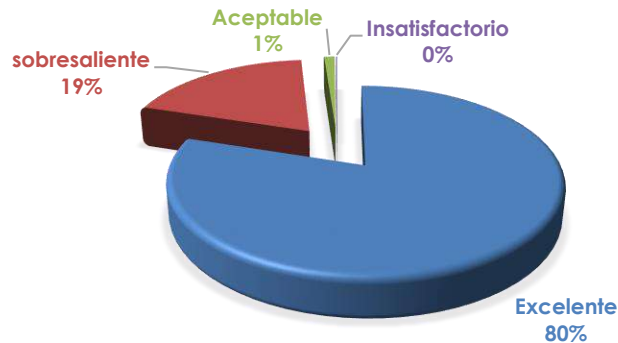


Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

INFORME

Con la información obtenida de los 945 trabajadores calificados se puede obtener la siguiente información estadística:

Figura 15. Calificación de Trabajadores evaluados a diciembre de 2019.



	Calificación	Trabajadores	Porcentaje
Excelente	90-100	755	79,9%
sobresaliente	75-89	179	18,9%
Aceptable	74-60	10	1,1%
Insatisfactorio	59-0	1	0,1%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Se debe realizar plan de mejora individual para un trabajador que obtuvo calificación insatisfactoria. Al comparar los datos estadísticos de la evaluación de 2018 contra los trabajadores evaluados en 2019. Se puede observar una disminución de casi 4 puntos en el rango de excelencia, aproximadamente el mismo valor porcentual que aumentó en el rango sobresaliente, mientras que los rango aceptable y satisfactorio se mantuvieron iguales.

Tabla 26. Comparativo de calificaciones de trabajadores participantes en la evaluación de desarrollo y eficiencia.

	2018	2019
Excelente	83,7%	79,9%
Sobresaliente	14,4%	18,9%
Aceptable	1,8%	1,1%
Insatisfactorio	0,1%	0,1%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

2.2.2 Disminución de la accidentalidad laboral

La EAAB-ESP tiene como meta la disminución anual del 15% de los accidentes laborales; a diciembre 31 de 2019 se presentaron 123 frente a 158 en el 2018 reflejando una disminución del 22.15%.

INFORME

La disminución de la accidentalidad laboral (DAL) se calcula frente a la meta de reducción del 15% anual de Accidentes de Trabajo (AT) partiendo de una línea base establecida en la vigencia 2016 del comportamiento de la accidentalidad laboral. Los accidentes calculados son los calificados por la ARL como origen laboral del personal de la EAAB-ESP con vinculación laboral directa (indefinido, fijo, labor y aprendiz). No se incluye para el cálculo del indicador los accidentes de trabajo tipificados como deportivos o recreativo culturales. En la siguiente tabla se detalla la información de la línea base estimada a partir de la accidentalidad laboral año 2016, con una proyección de reducción de la accidentalidad laboral del 15% para cada año.

Tabla 27. Línea base - meta disminución 15% anual.

Vigencia	2016	2017	2018	2019
Línea Base por vigencia	219	186	158	134

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

En la siguiente tabla se detalla el método de cálculo del indicador:

Tabla 28. Método de cálculo del indicador de disminución de la accidentalidad laboral.

DAL	Disminución de la accidentalidad laboral
TARAP	Total accidentes reconocidos por ARL en período
LB	Línea base vigencia anterior
$DAL = 1 - (TARAP / LB)$	

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Durante el período se calificaron 13 Accidentes con origen laboral. En consecuencia, en lo corrido de la vigencia (Ene – Dic) se totalizan 123 Accidentes de Trabajo que representan una reducción del 22.15% en la accidentalidad laboral, cumpliendo con la meta establecida. Es relevante aclarar que los accidentes considerados en esta estadística son únicamente los calificados con origen laboral por la ARL, de trabajadores con vinculación directa (Obra Labor, Término Fijo e Indefinido), y que devengan por causa o con ocasión del trabajo; esto considerando que el riesgo se genera en entornos laborales o en desarrollo de las actividades. En ese sentido no se consideran accidentes clasificados como deportivos, recreativos, culturales o sindicales. Por lo expuesto el comportamiento del indicador a cierre del período es:

Tabla 29. Cálculo del indicador de disminución de la accidentalidad laboral 2019.

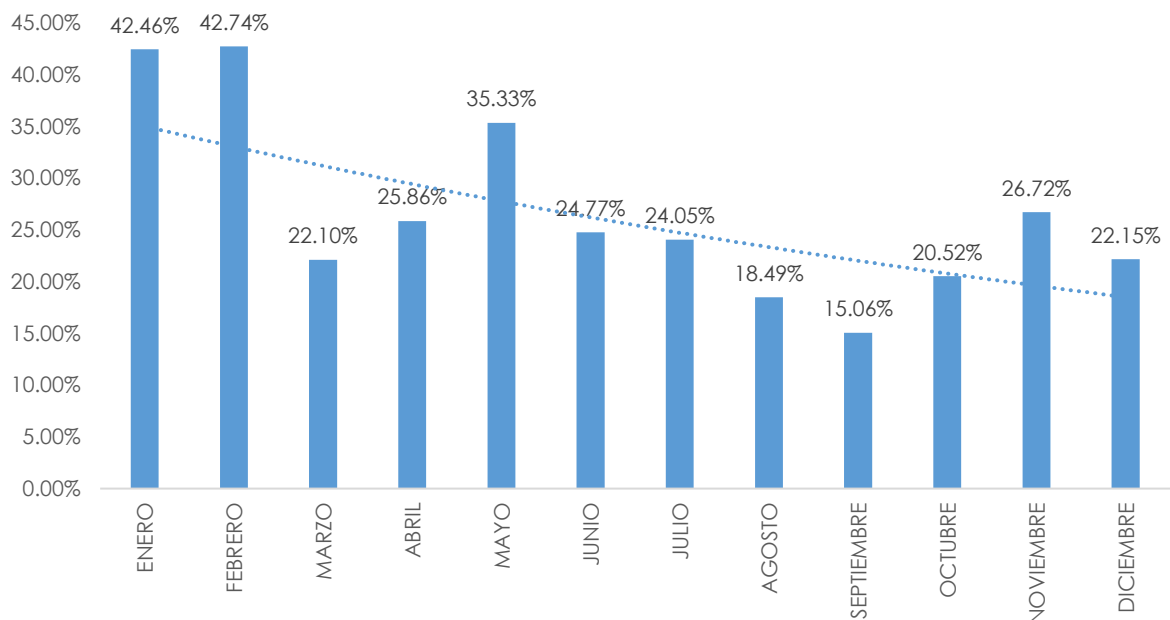
MES	LB meta AT 2018	TARAP acumulados 2019	DAL
ENERO	17	10	42,46%
FEBRERO	33	19	42,74%

INFORME

MES	LB meta AT 2018	TARAP acumulados 2019	DAL
MARZO	41	32	22,10%
ABRIL	55	41	25,86%
MAYO	73	47	35,33%
JUNIO	84	63	24,77%
JULIO	95	72	24,05%
AGOSTO	104	85	18,49%
SEPTIEMBRE	120	102	15,06%
OCTUBRE	136	108	20,52%
NOVIEMBRE	150	110	26,72%
DICIEMBRE	158	123	22,15%

Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.

Figura 16. Cálculo del indicador de disminución de la accidentalidad laboral 2019.



Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa.



3. APORTE CALIDAD DE VIDA

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



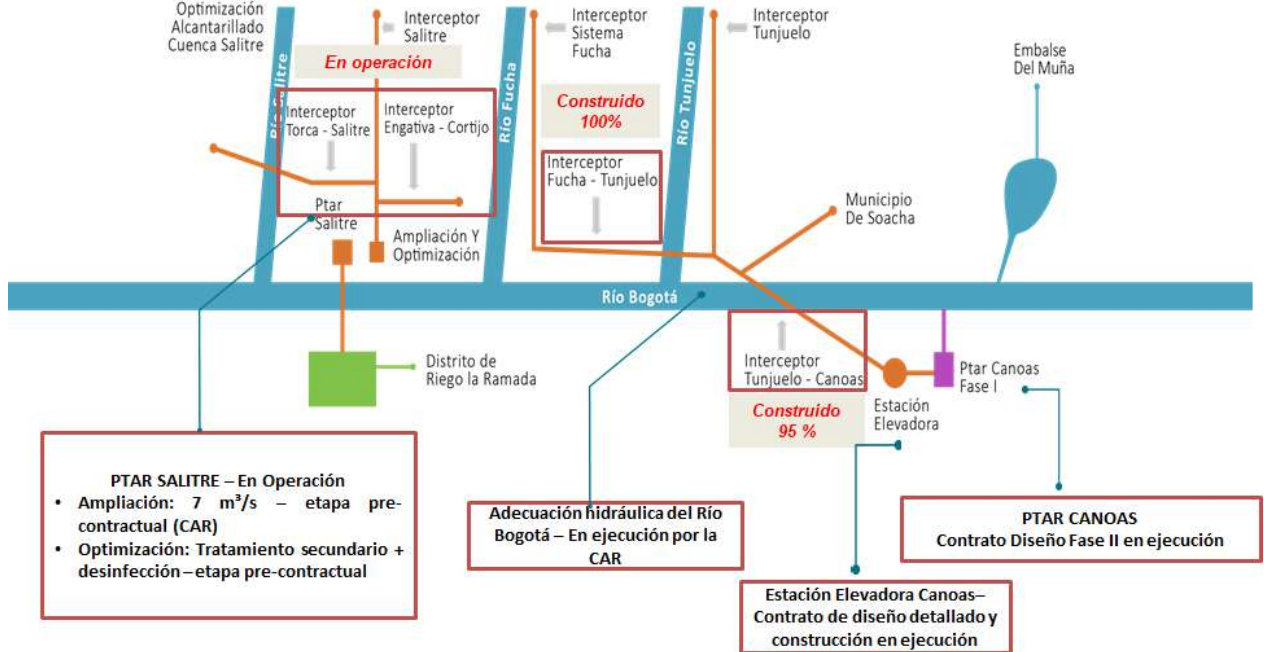
INFORME

3.1 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

3.1.1 Aporte al saneamiento al río Bogotá

De acuerdo con el Plan Maestro de Acueducto y de Alcantarillado de Bogotá, se definieron las obras que permitirán completar la infraestructura troncal y de redes locales para lograr el objetivo de saneamiento de la cuenca media del río Bogotá. La continuidad de estos proyectos es vital para que el Distrito contribuya al saneamiento del río Bogotá y cumpla con lo ordenado en la sentencia para el bienestar de los habitantes de la cuenca hidrográfica del río Bogotá proferida por el tribunal superior de Cundinamarca.

Figura 17. Esquema programa de saneamiento del río Bogotá.



Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

A continuación, se presentan los indicadores de un conjunto de obras incluidas dentro del Programa de Saneamiento del río Bogotá y adoptadas por el Distrito Capital en el POT vigente, de responsabilidad de la EAAB-ESP: 1) Alcanzar el 100% del sistema de interceptores del Río Bogotá, 2) Avanzar 70% en la construcción de la Estación Elevadora Canoas y 3) Avanzar 20% en la gestión del proyecto PTAR Canoas Fase I. A continuación se presenta el avance de los tres proyectos:

INFORME

Alcanzar el 100% del sistema de interceptores del Río Bogotá

A la fecha se cuenta con un avance acumulado del 95,52%, gracias a los siguientes hitos:

- El contrato de "Construcción de las Obras para la Conexión del Interceptor Tunjuelo Canoas con el Túnel de Emergencia, Extracción de Máquinas Tuneladoras y Obras Complementarias", terminó satisfactoriamente en junio de 2018 y fue liquidado en octubre de 2019. Mediante este contrato se realizó la extracción y entrega de las máquinas tuneladoras y la conexión con el túnel de emergencia.
- El contrato de "Actualización del diseño definitivo de la estructura de descarga del túnel de emergencia del interceptor Tunjuelo-Canoas y diseño definitivo de la descarga a gravedad del canal" terminó en agosto de 2019. La obra se licitó y el proceso de contratación fue declarado en curso y su plazo de ejecución se estimó en 10 meses.
- El contrato para la construcción del Interceptor Zona Franca, alcanza 1,45 km de 2.6 km.

Tabla 30. Avance en el proyecto: Alcanzar el 100% del sistema de interceptores río Bogotá.

SUBPROYECTO	DESCRIPCIÓN	APORTE	% AVANCE	JUSTIFICACIÓN
Interceptor Tunjuelo Canoas \$25.632 millones	Extracción máquinas	49,00%	49,00%	El contrato 1-01-25500-0972-2016 finalizó el 08 de junio del 2018.
	Construcción conexión de túneles	13,9%	13,9%	El contrato 1-01-25500-0972-2016, finalizó el 08 de junio del 2018.
Estructura de descarga \$638 millones	Estudios detallados de Estructura de descarga	7,1%	7,1%	El contrato 1-02-25500-0951-2018, se finalizó y actualmente este en proceso de liquidación.
Interceptor Zona Franca \$28.632 millones	Contratación del interceptor Zona franca	30%	26,34%	Actualmente la obra continúa en ejecución bajo el contrato No 1-01-25500-1226-2017 e interventoría No. 1-15-25500-0680-2018.

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Avanzar 70% en la construcción de la Estación Elevadora Canoas

Teniendo en cuenta que se contrataron los diseños, obra y puesta en marcha de la Estación Elevadora Canoas a finales del año 2018, se realizaron las actividades de legalización del contrato, dando inicio a finales del primer trimestre del 2019. La interventoría de la Estación Elevadora Canoas pasó como proceso en curso para el año 2019, logrando ser adjudicada a comienzos del año.

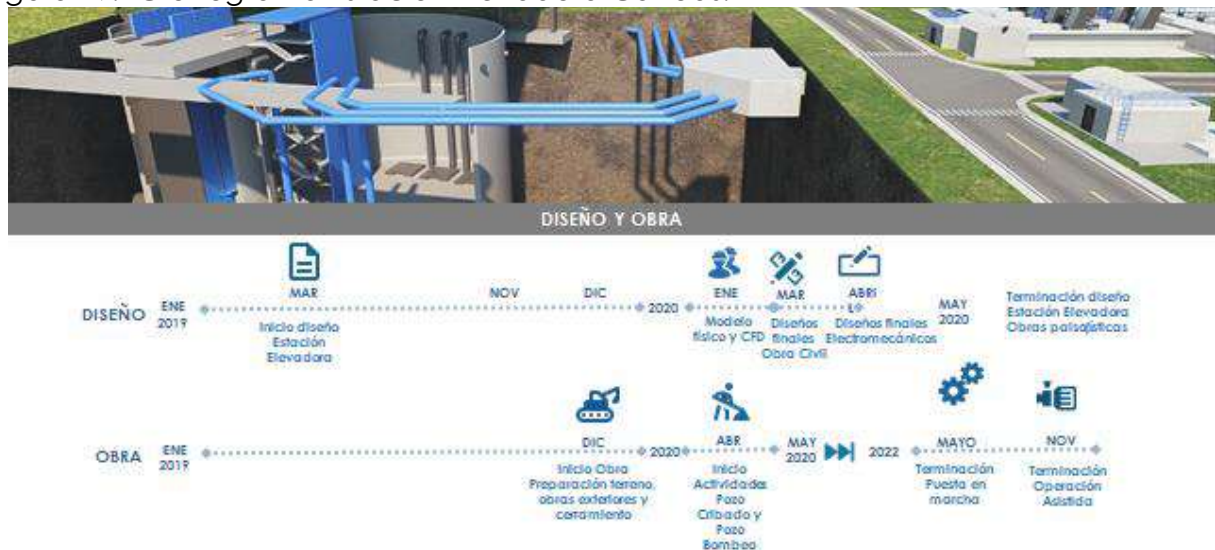
INFORME

Figura 18. Descripción contratación Estación Elevadora Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Figura 19. Cronograma Estación Elevadora Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

A la fecha se cuenta con un avance acumulado del 13,33% que corresponde a la gestión de recursos de otras entidades y cierre financiero del proyecto, así como la contratación de los diseños, obra y puesta en marcha e interventoría de la Estación Elevadora Canoas.

INFORME

El contrato de diseño, obra y puesta en marcha inició el 26 de marzo del 2019 y su finalización está estimada para el 25 de noviembre del 2022. El contrato de interventoría inició el 26 de marzo de 2019 y termina el 25 de Enero de 2023.

A 31 de diciembre el proyecto se encuentra en ejecución con un porcentaje de avance del 56% frente a un porcentaje planeado del 60%. La entrega de los diseños se tiene estimada para marzo de 2020. En diciembre de 2019 iniciaron los preliminares de obra, que consiste en cerramiento, campamentos, replanteo, descapote, vías de acceso, entre otros.

A continuación, se presenta el porcentaje ejecutado de las actividades del proyecto:

- Apropiación ingeniería: 99%,
- Permisos requeridos para el arranque de las obras: 100%
- Modelo CFD (Computetion fluid Dinamic): 33% y Modelo Físico: 45%
- Diseño Hidráulico: 51%, Geotecnia:90% y Estructuras: 84%
- Electromecánica: 58%, Eléctrica: 40%, instrumentación y control: 40%, control de olores: 35%.

Avanzar 20% en la gestión del proyecto PTAR Canoas Fase I

En cuanto a la financiación para la construcción de la PTAR Canoas, mediante el modificadorio número 2 al Convenio 171 de 2007 suscrito el 2 de octubre de 2017, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR se comprometió a aportar 1,5 billones, la Gobernación de Cundinamarca con 61.000 millones y el Distrito con 2.94 billones (en valor presente a enero de 2018), logrando de esta manera el cierre financiero para la obra. El consejo directivo de la Corporación Autónoma Regional (CAR) aprobó el 12 de marzo del 2019 las vigencias futuras que aseguran los recursos de la entidad para la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Canoas por un valor de 1,5 billones a partir del año 2023. Estos recursos se aseguraron a través tres convenios suscritos entre la EAAB-ESP, CAR, SDH y Gobernación de Cundinamarca que se presentan a continuación:

1. Convenio EAAB-ESP-Gobernación de Cundinamarca: El 31 de diciembre de 2018 la EAAB-ESP firmó el Convenio No 9-07-25500-1483-2018 con el Departamento de Cundinamarca, que tiene por objeto precisar la forma en que se cumplirán las obligaciones entre la EAAB-ESP y el Departamento relacionadas con la cofinanciación del proyecto derivadas del Convenio de Cooperación del 21 de febrero 2011 y, en general, de la Sentencia del Consejo de Estado. Por consiguiente, en este convenio se definieron los montos, términos y condiciones bajo los cuales el Departamento concurrirá a la cofinanciación del proyecto, y, adicionalmente, se establecieron las condiciones en las cuales la EAAB-ESP deberá obtener sus autorizaciones presupuestales, para la contratación de la construcción de la planta. Con la firma de este Convenio se aseguran

INFORME

por parte de la Gobernación los recursos para la construcción de la PTAR Canoas por un valor de \$97.690.000.000 pesos colombianos MCTE en el periodo de las vigencias 2019-2029. Lo anterior conforme con la Ordenanza No 068 del 15 de agosto del 2018 de La Gobernación de Cundinamarca.

2. Convenio EAAB-ESP-CAR: La EAAB-ESP firmó el convenio con la CAR el 26 de junio del 2019, identificado con el Número 9-07-25500-0823-2019, cuyo objeto es *"Aunar esfuerzos financieros, administrativos y técnicos para la cofinanciación de la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Canoas en el marco del Megaproyecto Río Bogotá, por parte de la CAR y la EAAB-ESP, y de las obligaciones derivadas del Acuerdo Interinstitucional; el Convenio 171 de 2007 y sus modificaciones, así como del Convenio de Cooperación suscrito entre las partes el 24 de noviembre de 2006, y en estricto acatamiento a la orden judicial dictada por el Consejo de Estado dentro de la Acción Popular No. 2001-479, y a lo dispuesto en Auto dictado 21 de mayo de 2019 por parte del Tribunal Administrativo de Cundinamarca"*. Así mismo en cumplimiento del objeto del presente convenio, las partes precisarán en este instrumento los montos, términos y condiciones bajo los cuales concurrirán a la cofinanciación del Proyecto y las condiciones en las cuales la EAAB-ESP deberá obtener sus autorizaciones presupuestales, para la contratación del proyecto. En este convenio se aseguran recursos por un valor de 1,5 billones, que corresponden al valor presente de aportes anuales expresado en pesos constantes a enero del 2018 para la construcción de la PTAR Canoas.

3. Convenio EAAB-ESP-SDH: El 26 de junio la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) suscribió el Convenio No. 9-07-25500-0830-2019 con la EAAB-ESP, cuyo objeto es *"Precisar las proyecciones, términos y condiciones bajo los cuales la SDH realizará el giro de los recursos que aportará en cumplimiento del Acuerdo de Cooperación y de la Sentencia del Consejo de Estado para la construcción de la Planta"*. La SDH mediante este convenio y conforme a las proyecciones de las fuentes de financiación del Proyecto definidas en el Anexo Financiero Indicativo del Acuerdo de Cooperación, se obliga a girar la suma de \$873.614.468.991,00 pesos, que corresponde al valor presente de aportes anuales expresado en pesos constantes a diciembre de 2018, calculado con una tasa de descuento real del 9,47% EA, según el cierre financiero que ha sido estructurado y que estarán destinados exclusivamente a financiar los costos de inversión en construcción del Proyecto

Con este esfuerzo conjunto se logró el cierre financiero para la construcción y operación de la planta de tratamiento de aguas residuales de Canoas, con los aportes que se describen a continuación:

INFORME

Tabla 31. Fuentes de Financiación Proyecto Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Canoas.

FUENTES	VALOR PRESENTE NETO pesos constantes a diciembre 2018 VPN 9,47%
Fuentes identificadas para repago del CAPEX	
EAAB-ESP	\$ 569.846.265.880
Cuenta Río Bogotá - SDH	\$ 873.614.468.991
Gobernación Cundinamarca	\$ 47.701.218.337
CAR (48% del 15% del impuesto predial)	\$ 1.500.000.000.000
Total fuentes identificadas para repago del CAPEX	\$ 2.991.161.953.208

- OPEX Tarifas EAAB-ESP: 1,46 billones de pesos.

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro: Convenio No 9-07-25500-0823-2019.

Figura 20. Descripción contratación diseño detallados Ptar Canoas.



CTO CONSULTORÍA 1-02-25500-1380-2018

- ✓ Suscripción 27 dic 2018
- 📄 Acta de Inicio 15 mar 2019
- 🤝 Consorcio Greeley Hansen – Integral PTAR Canoas
- 💰 \$11.726.148.587
- 📅 15 meses

CTO INTERVENTORÍA 1-02-25500-1380-2018

- ✓ Suscripción 28 dic 2018
- 📄 Acta de Inicio 15 mar 2019
- 🤝 Unión Temporal Hansen and Sawyer y EPAM
- 💰 \$2.535.149.500
- 📅 16 meses

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

INFORME

Figura 21. Cronograma diseño detallados Ptar Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

Figura 22. Cronograma contratación Ptar Canoas.



Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

A la fecha se cuenta con un avance acumulado del 9,46%, gracias a los siguientes hitos:

- El 15 de marzo de 2019 se dio inicio al contrato de consultoría para los diseños de fase II de la PTAR Canoas. Su finalización se estima para el 15 de junio de 2020. Los productos presentan los siguientes avances:

INFORME

- Producto 1. Revisión, análisis de la información y trabajos de campo. Aprobado.
- Producto 2. Ingeniería de detalle. Al cierre de noviembre se completaron las actividades de Revisión de estudios previos, Análisis de la gestión actual y a futuro de biosólidos , Análisis de la organización operativa de la EAAB-ESP, estado del arte de la gestión de biosólidos y revisión de experiencias de gestión con volúmenes similares en América Latina e Identificación de alternativas de minimización; de este mismo producto se han adelantado Identificación de predios potenciales para el aprovechamiento de biosólidos, evaluación de alternativas (lista corta), desarrollo de plan de implementación de alternativas recomendadas, el Memorando Técnico: Alternativas de Gestión de Biosólidos de la PTAR Canoas, definición de criterios y parámetros de diseño de un monorrelleno de contingencia, estudios topográfico, geotécnico e hidrogeológico, diseño civil, estructural y arquitectónico, preparación del presupuesto y cronograma del monorrelleno, identificación de trámites/licencias ambientales y recopilación de información pertinente.
- El Subproducto 2.1. Ingeniería de Detalle (A nivel del 30%) fue entregado por la consultoría el día 11 de septiembre. Una vez realizada la revisión del contenido mínimo del mismo, se conceptuó que el mismo no cumplía con los requerimientos mínimos para este subproducto según lo establecido en los términos de referencia; por esta razón se envió al consultor oficio con los comentarios al Subproducto 2.1. (Ingeniería de detalle al 30%) el día 26 de septiembre de 2019. El día 6 de noviembre el consultor remitió nuevamente los documentos y fue aprobado el contenido mínimo de este subproducto el día 19 de noviembre en oficio UT-EAB-405-19.
- El Subproducto 2.2 Ingeniería de Detalle (A nivel del 60%) fue recibido el día 11 de diciembre de 2019. Actualmente está en revisión.

3.1.2 Intervención de hectáreas

La ejecución acumulada del plan de desarrollo a 31 de diciembre de 2019 es de 80,84 Ha. Durante 2019 se reportaron 40.84 Ha, así:

- 12 Ha en predios EAAB-ESP, contiguos a embalse seco de Cantarrana. (Enriquecimiento con la plantación de 8.000 individuos). Articulación Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBBJCM.
- 5,84 Ha en predios EAAB-ESP, Cerros Orientales, sector San Dionisio, Localidad de San Cristóbal, (Enriquecimiento con la plantación de 19.384 individuos). Articulación JBBJCM.
- 1 Ha en predios EAAB-ESP, Cerros Orientales, Cerro El Aguanozo. (Restauración Pasiva). Articulación JBBJCM.

INFORME

- 2 Ha en predios EAAB-ESP, Cerros Orientales, El Delirio, (Restauración Pasiva). Articulación JBBJCM.
- 20 Ha en predios EAAB-ESP, cuenca alta río Tunjuelo (La Playa, Ariari), (Enriquecimiento 22.000 individuos). Articulación RAPE (Región Administrativa de Planificación Especial).

La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 200 Ha. El avance en la meta se vio afectado de manera importante por dificultades en la estructuración del proyecto, no obstante, el proceso para el diseño y restauración de 160 Ha pasó en curso para la vigencia 2020.

3.2 DIVIDENDOS SOCIALES

3.2.1 Diseño de corredores ambientales

Con relación a la meta programada para el 2019 de diseñar 4 corredores ambientales se ejecutó en un 100%, ya que a la fecha se cuenta con los estudios y diseños terminados de: Humedal Córdoba, Río Arzobispo, Sendero Las Mariposas y Río Tunjuelo II:

- Humedal Córdoba: Inversión \$ 720.483.293.

Tabla 32. Estado de la contratación de diseños del corredor: Humedal Córdoba.

Contrato	Objeto	Contratista	Tipo	Valor Final	Estado
1-02-25100-1178-2017	ELABORACION Y AJUSTE DE LOS DISEÑOS DETALLADOS DEL CORREDOR AMBIENTAL HUMEDAL CORDOBA	SANTANDER BELEÑO PEREZ	CONSULTORIA	5 599.003.963	Liquidado
2-15-25100-1241-2017	INTERVENTORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DISEÑOS DETALLADOS ARQUITECTONICOS, URBANOS, PAISAJISTICOS Y TÉCNICOS DEL CORREDOR AMBIENTAL RIO ARZOBISPO E INTERVENTORÍA PARA LA ELABORACIÓN Y AJUSTE DE LOS DISEÑOS DETALLADOS DEL CORREDOR AMBIENTAL HUMEDAL CORDOBA	CONSORCIO AGUAS BOGOTA	INTERVENTORIA	5 121.479.330	Terminado

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

- Río arzobispo: Inversión \$1.631.750.714.

INFORME

Tabla 33. Estado de la contratación de diseños del corredor: Río Arzobispo.

Contrato	Objeto	Contratista	Tipo	Valor Final	Estado
1-02-25100-1272-2017	Elaborar los diseños detallados arquitectónicos, urbanos, paisajísticos y técnicos del corredor Ambiental Río Arzobispo	Consortio DARP Bogotá 2017	Consultoría	\$1.432.272.114	Terminado
2-15-25100-1241-2017	Intervención para la elaboración de los diseños detallados arquitectónicos, urbanos, paisajísticos y técnicos del corredor ambiental Río Arzobispo e interventoría para la elaboración y ajuste de los diseños detallados del corredor Ambiental Humedal Córdoba	Consortio Aguas de Bogotá	Interventoría	\$199.478.600	Terminado

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

- Sendero las Mariposas: Inversión \$ 9.241.173.294. Los diseños arquitectónicos se encuentran terminados y en proceso de liquidación. Los estudios y diseños técnicos se encuentran terminados y pendientes de la aprobación por parte de la interventoría. La licencia de construcción del sendero se encuentra en trámite con la ANLA y la aprobación del modelo de operación y plan de recreación pasiva se encuentra en revisión por parte de la CAR. Diseños Arquitectónicos 100% y Avance estudios y diseños técnicos 99%.

Tabla 34. Estado de la contratación de diseños del corredor: Sendero Las Mariposas.

No Contrato	Objeto	Contratista	Tipo	Valor Final	Estado
2-02-25100-0381-2017	CONSULTORIA PARA LA GESTIÓN DEL PROYECTO SENDERO LAS MARIPOSAS EN SU ETAPA DE ESTUDIOS Y DISEÑOS	MONTENEGRO LIZARRALDE Y CIA LTDA ARQUITECTOS	CONSULTORIA	\$ 723.504.540	Terminado
2-02-25100-0684-2017	DESARROLLO DISEÑO ARQUITECTONICO CONCEPTUAL DEL PROYECTO Y DE LOS DISEÑOS ARQUITECTONICOS NECESARIOS PARA LA CONSTRUCCION DE LA PRIMERA ETAPA DEL PROYECTO SENDERO DE LAS MARIPOSAS	TALLER 301 S.A.S	CONSULTORIA	\$ 930.147.756	Terminado
1-02-25100-1154-2017	ELABORAR EL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL LOS DISEÑOS TECNICOS DETALLADOS Y LA FACTIBILIDAD DEL SISTEMA CONTRA INCENDIOS Y DE LAS ESTRUCTURA ESPECIALES DEL PROYECTO SENDERO LAS MARIPOSAS	CONSORCIO SENDERO LAS MARIPOSAS 2017	CONSULTORIA	\$ 7.562.452.075	En Ejecución
1-15-25100-1213-2017	INTERVENTORIA PARA ELABORAR EL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL LOS DISEÑOS TECNICOS DETALLADOS, LA FACTIBILIDAD DEL SISTEMA CONTRA INCENDIOS Y DE LAS ESTRUCTURA ESPECIALES DEL PROYECTO SENDERO LAS MARIPOSAS	CONSORCIO COSA-HIDROCONSULTA	INTERVENTORIA	\$ 1.772.593.079	En Ejecución
2-02-25100-1316-2017	DESARROLLO DE LOS DISEÑOS ARQUITECTONICOS NECESARIOS PARA LA CONSTRUCCION DE LA SEGUNDA ETAPA DEL PROYECTO SENDERO DE LAS MARIPOSAS	TALLER 301 S.A.S	CONSULTORIA	\$ 892.295.578	Terminado
2-15-25100-1318-2017	INTERVENTORIA PARA EL DESARROLLO DE LOS DISEÑOS ARQUITECTONICOS NECESARIOS PARA LA CONSTRUCCION DE LA SEGUNDA ETAPA DEL PROYECTO SENDERO DE LAS MARIPOSAS	MAB INGENIERIA DE VALOR S.A	INTERVENTORIA	\$ 235.642.534	Terminado
6	SUBTOTAL SENDERO MARIPOSAS			\$ 12.110.545.562	

Convenio 001 de 2016 suscrito entre la EAAB, SDA y FONDIGER

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

INFORME

Tabla 35. Avance físico de diseños del corredor: Sendero Las Mariposas.

AVANCE FISICO: Corte 23/10/2019	Ejecutado
GRUPO 1 ESTUDIOS AMBIENTALES Y SOCIALES	99%
<i>Estudios ambientales</i>	99%
<i>Componente biótico</i>	100%
<i>Socialización</i>	100%
GRUPO 2: ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD	100%
<i>Factibilidad sistema contra incendios</i>	100%
<i>Factibilidad estructuras especiales</i>	100%
<i>Puente peatonal</i>	100%
<i>Pasarela peatonal</i>	100%
GRUPO 3: DISEÑOS TÉCNICOS	99%
<i>Diseños técnicos</i>	99%
<i>Topografía</i>	100%
GRUPO 4: ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS	100%
<i>Plan de recreación pasiva</i>	100%
<i>Modelo de operación</i>	100%
<i>Estudios de ampliación de cobertura de telecomunicaciones</i>	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

- Río Tunjuelo II: Inversión \$ 2.446.083.103.

Tabla 36. Estado de la contratación de diseños del corredor: Río Tunjuelo II.

No Contrato	Objeto	Contratista	Tipo	Valor Final	Estado
1-02-25100-1027-2016	ELABORACIÓN DEL PLAN MAESTRO DEL CORREDOR AMBIENTAL TUNJUELO - CHIGUAZA Y DEL DISEÑO DETALLADO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN TRAMO DE 11 KM DEL CORREDOR AMBIENTAL QUE INCLUYA TODOS LOS DISEÑOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS NECESARIOS PARA SU CONSTRUCCIÓN Y SOSTENIBILIDAD	CONSORCIO CORREDOR AMBIENTAL TUNJUELO-CHIGUAZA	CONSULTORIA	\$ 1.907.000.000	Terminado
2-15-25100-1075-2016	INTERVENTORIA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN MAESTRO DEL CORREDOR AMBIENTAL TUNJUELO - CHIGUAZA Y DEL DISEÑO DETALLADO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UN TRAMO DE 11 KM DEL CORREDOR AMBIENTAL QUE INCLUYA TODOS LOS DISEÑOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS NECESARIOS PARA SU CO CONSTRUCCIÓN Y SOSTENIBILIDAD	MGP ARQUITECTURA Y URBANISMO SAS	INTERVENTORIA	\$ 196.882.350	Terminado

Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro.

3.2.2 Construcción de corredores ambientales

La ejecución acumulada del plan de desarrollo a 31 de diciembre de 2019 es de 2,75 Corredores Ambientales. A la fecha hay tres parques lineales en ejecución: Corredor

INFORME

Ambiental Humedal Jaboque, Parque Lineal Tunjuelo Chiguaza y Parque Lineal Borde Norte Juan Amarillo:

- Parque Lineal Jaboque: Inició su ejecución en el borde norte el 22 de abril de 2019 y registra un avance del 27%. El borde sur inició el 6 de mayo de 2019, con un avance de 13%. Avanza en obra de senderos.
- Río Tunjuelo-Chiguaza: Iniciaron 3 contratos de obra y registran un avance del 28.07%.
- Borde Norte Juan Amarillo:
 - Tercio medio-bajo: Inició su ejecución el 1 de marzo de 2019 y registra un avance del 47,30%. Cuenta con los permisos para el traslado y tala de árboles.
 - Tercio alto: Saneamiento predial finalizado.
 - Conexión Juan Amarillo: Inició su ejecución el 1 de octubre de 2018 y registra un avance del 60%. La construcción de los muros del umbral Lisboa ya terminó y se inicia el adoquinado del mismo.
- Corredor Ambiental del río Fucha: Inició su ejecución el 30 de agosto de 2019 y registra un avance del 15.2%. Avanzan productos etapa 1 del contrato: Estudios y diseños hidráulicos, Diseños eléctricos y de iluminación, Diseño de semaforización, Estudios ambientales, Articulación y definición del diseño integral del proyecto y Presupuesto final y cronograma de obra. El 23 de diciembre de 2019 se suspendieron los contratos de obra e interventoría, en consideración del periodo atípico de fin de año.
- Parque Ecológico San Rafael: Los procesos de invitación pública Nos. ICSM-1644-2018 e ICSM-1648-2018 se dieron por terminados el 31 de diciembre de 2019 en razón a que el Tribunal Administrativo de Cundinamarca resolvió el recurso de apelación interpuesto por la EAAB y el Distrito Capital contra el Auto del 3 de mayo de 2019, confirmando la medida cautelar impuesta.
- Corredor Ambiental Humedal Córdoba: Los contratos para la ejecución de las obras (2) y su interventoría fueron adjudicados en el mes de diciembre de 2019.
- Corredor Ambiental Río Arzobispo: Los contratos para la ejecución de las obras y su interventoría fueron adjudicados en el mes de diciembre de 2019. Se adelanta procesos prediales.

La línea base de esta meta, establecida en el año 2016, fue de 3 parques. El avance en la meta se vio afectado de manera importante debido a:

INFORME

- Borde Norte Juan Amarillo: Necesidades de revisión y ajuste de diseños, relocalización del carreteable, gestión de permisos ambientales para traslado o tala de especies arbóreas y actualización de Permiso de Ocupación de Cauce.
- Conexión Juan Amarillo: Inconvenientes con la comunidad, grupos ambientalistas, condiciones climáticas desfavorables, y retraso en los procesos constructivos.
- Corredor ambiental Humedal Jaboque: Ajuste de permiso de Ocupación de Cauce y tratamiento silvicultural.
- De otra parte, el 6 de mayo de 2019 se notificó el auto del juzgado sexto administrativo del circuito judicial de Bogotá que acepta la medida cautelar solicitada por SINTRAEMSEDES como parte de la Acción Popular en contra del proyecto Parque San Rafael, por lo que el 15 de mayo se suspendió la invitación pública ICSM-1644-2018.



4. LIDERAZGO

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

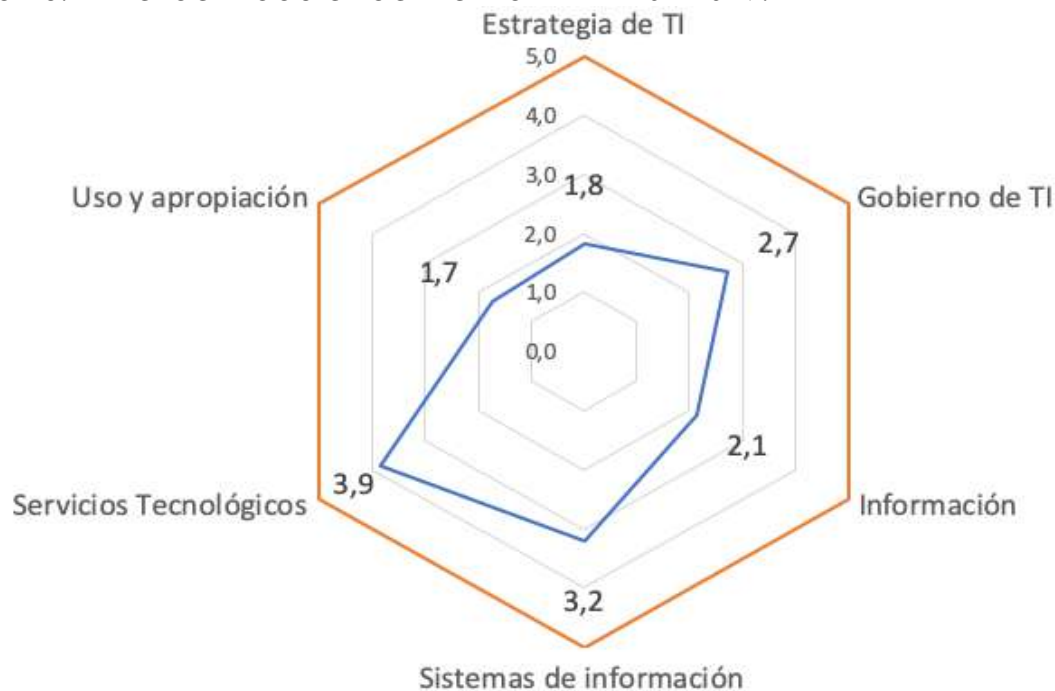
4.1 TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

4.1.1 Implementación del PET

El Plan Maestro de Tecnología – PMT de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, tiene como propósito principal hacer de la EAAB una Empresa Digital alineada con el Plan Estratégico, a través de fortalecer el Gobierno de TI y una estructura de prestación de servicios tecnológicos eficientes que generen valor en los procesos empresariales, con prioridad en la experiencia del usuario, el medio ambiente y el bienestar a la ciudadanía. Este plan se elaboró teniendo en cuenta la situación actual de TI en la Empresa.

A continuación, se presenta el nivel de madurez la Gestión de TI en la EAAB - ESP, para cada uno de los componentes claves de la gestión de TI: Estrategia de TI, Gobierno de TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropriación, tomando como base la política de Gobierno Digital y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI y promulgados por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – MinTIC, el modelo de gestión estratégica con TI - IT4+ y los marcos de referencia para la evaluación de modelos de madurez de la gestión de TI y de la madurez de procesos.

Figura 23. Nivel de madurez de TI en la EAAB-ESP 2019.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

INFORME

De acuerdo a los resultados, el Plan Maestro de Tecnología – PMT de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, fue presentado el 6 de septiembre de 2019 ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD No. 5 para visto bueno y aprobado en el CIGD No. 6 del 28 de octubre de 2019.

El Plan Maestro de Tecnología se construyó a partir de la visión, enfoque y acciones estratégicas establecidas para cada uno de los dominios de la gestión de TI: Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropriación y de la definición del portafolio de proyectos y hoja de ruta requeridos para su implementación. A continuación se presentan los ejes estratégicos que dan respuesta al Plan Maestro de Tecnología:

Figura 24. Ejes estratégicos del Plan Maestro de TI en la EAAB-ESP.

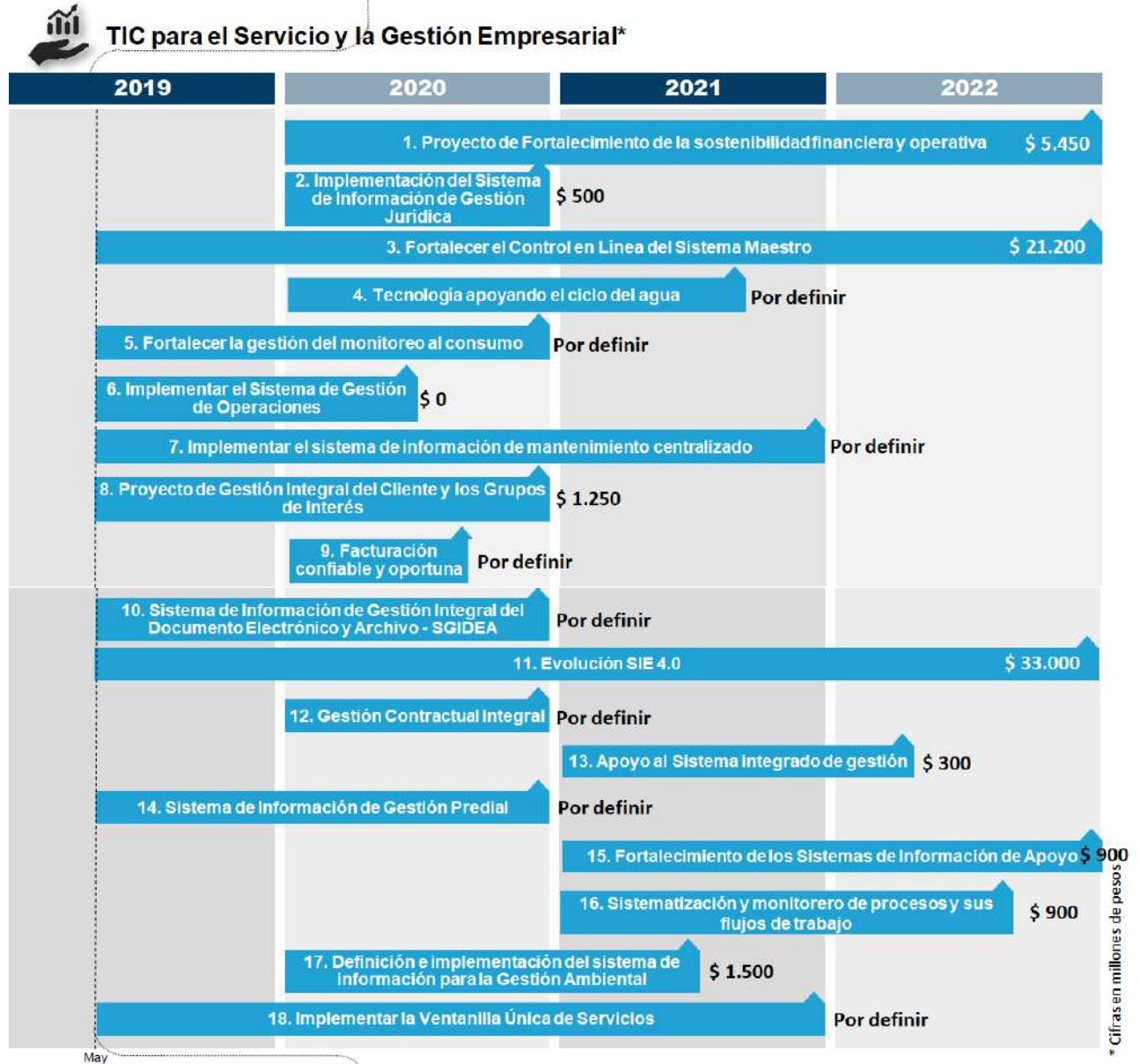


Fuente: Gerencia de Tecnología.

De acuerdo a los ejes estratégicos "Tic para el servicio y la gestión empresarial", "Tecnología para el agua" "Gestión estratégica de tecnología" y "TIC como habilitador transversal", se proyecta el siguiente portafolio de proyectos para la EAAB:

INFORME

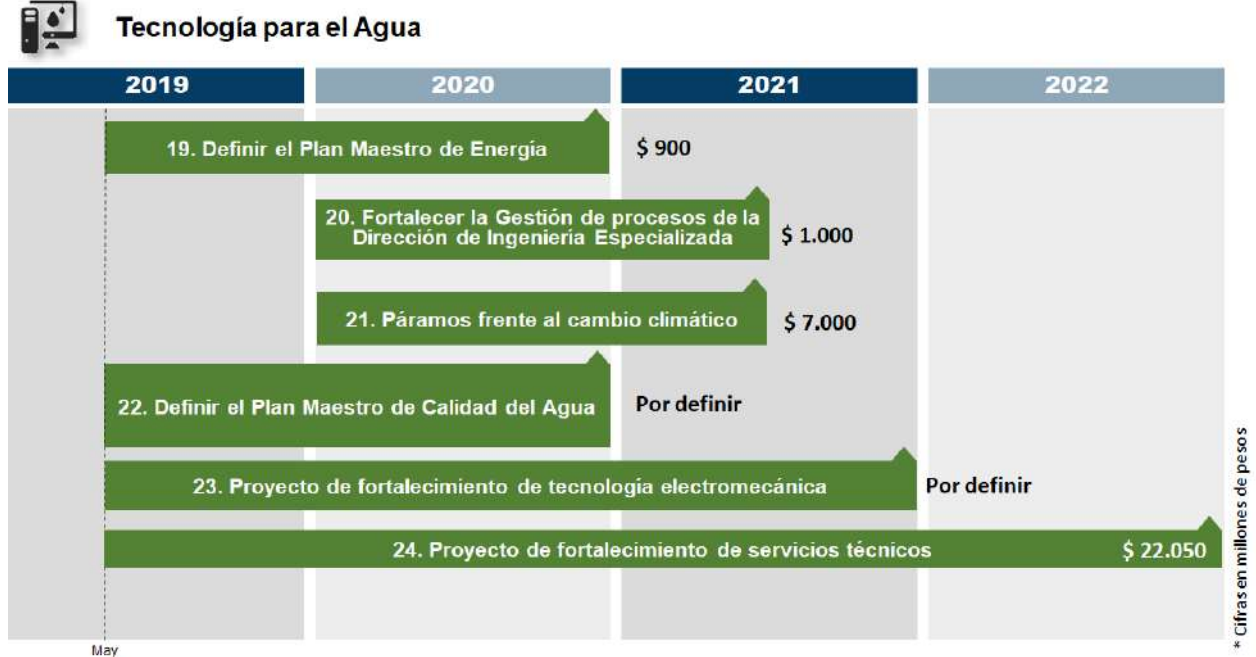
Figura 25. Portafolio de proyectos del eje estratégico TIC para el Servicio y la Gestión Empresarial en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

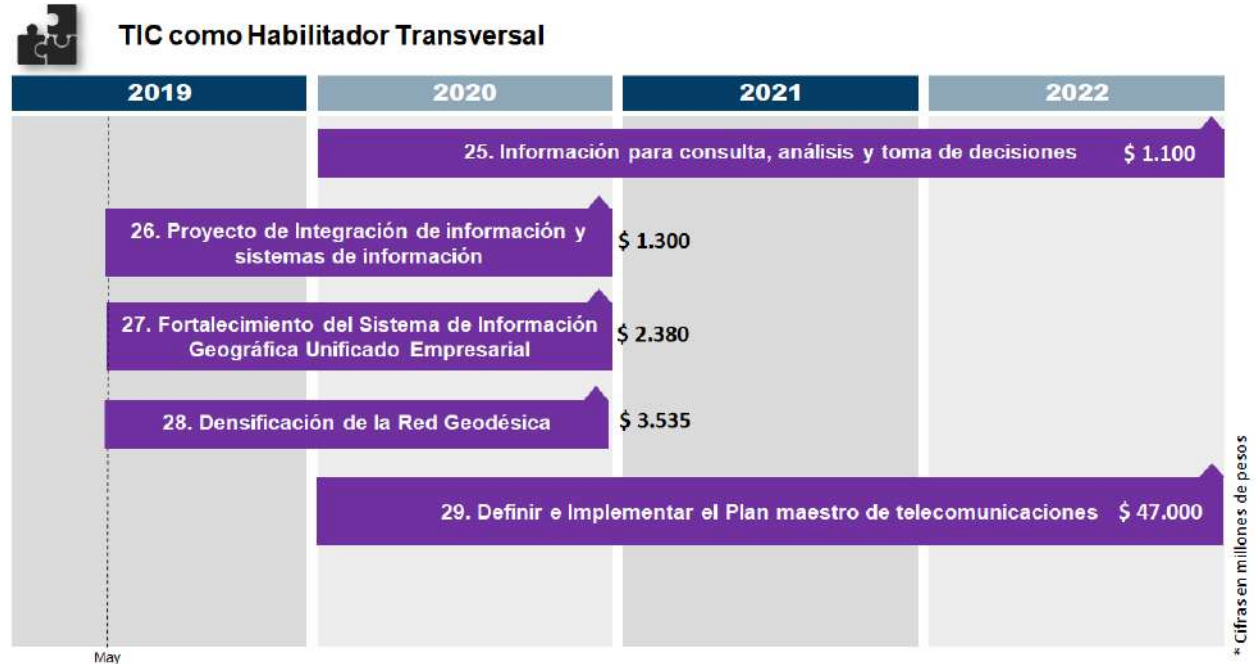
INFORME

Figura 26. Portafolio de proyectos del eje estratégico Tecnología para el Agua en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

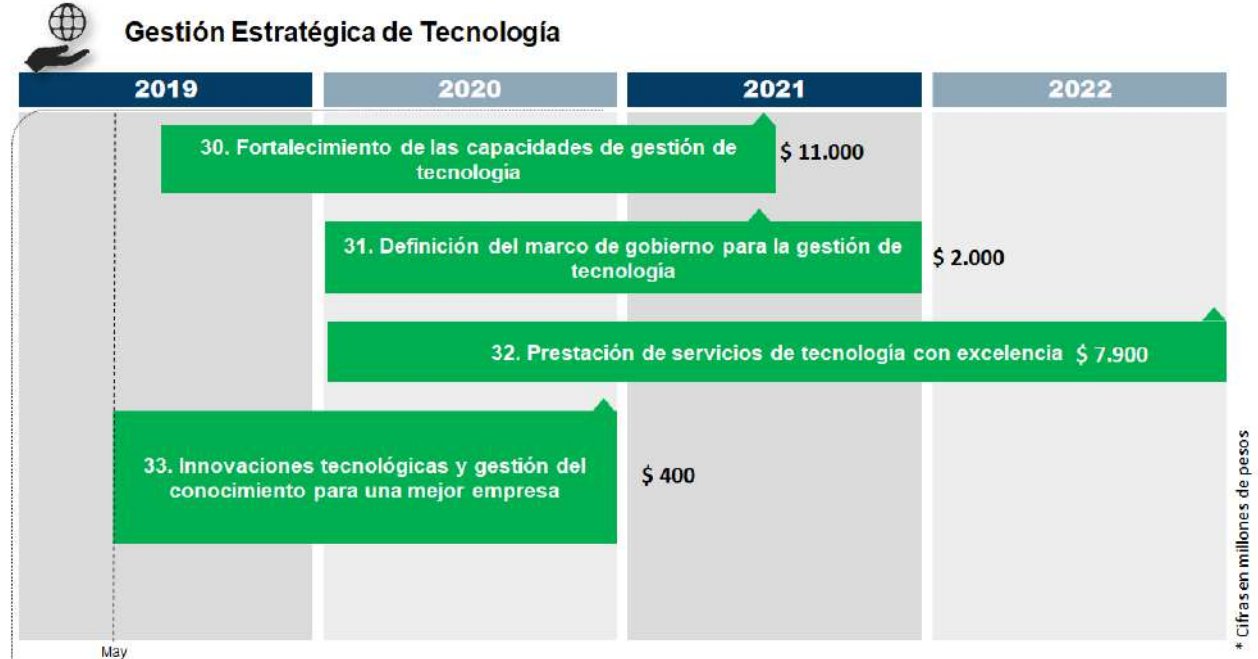
Figura 27. Portafolio de proyectos del eje estratégico TIC como Habilitador Transversal en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

INFORME

Figura 28. Portafolio de proyectos del eje estratégico Gestión Estratégica de Tecnología en el Plan Maestro de TI de la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia de Tecnología.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el indicador estratégico "Implementación del PET" cumple a satisfacción para la vigencia 2019.

Tabla 37. Resultados indicador estratégico Implementación del PET 2019.

Área	Indicadores	Unidad	Real Dic	Meta Dic	Meta año	Logro	Actualidad	Estrategia	Objetivo
Empresa	Implementación del PET	%	100,00	100,00	100,00	100,0	Dic	Innovación	Liderazgo

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



5. REPUTACIÓN Y CREDIBILIDAD

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

5.1 RELACIONAMIENTO

5.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de los grupos de interés

A continuación se presentan los resultados de la percepción y satisfacción de los grupos de interés que se realizaron en la vigencia 2019.

USUARIOS

Con el fin de revisar la satisfacción y percepción del grupo de interés usuarios se tuvieron en cuenta los resultados de: Análisis de PQR's, encuesta nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019 y encuesta de percepción ciudadana realizada por Bogotá Como Vamos en 2019.

Análisis de PQR's

La Dirección Apoyo Comercial realiza seguimiento mensual a las PQR's que realizan los usuarios en los canales de atención. Durante 2019, el 47,03% (512.242) de las PQR's se realizaron por el canal telefónico (Call center), el 43,19% (470.411) por canales presenciales y el 9,8% (106.621) por los medios escritos. A continuación se presentan los principales resultados de PQR's con corte a noviembre de 2019:

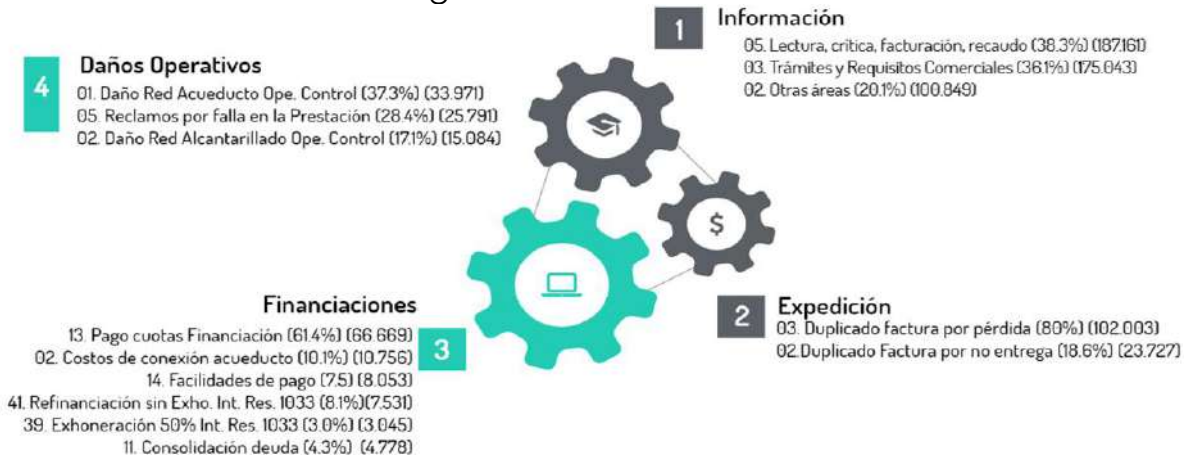
Figura 29. Análisis de PQR'S según clase-actividad con corte a noviembre de 2019.



Fuente: Informe de seguimiento y análisis de PQR's Dirección Apoyo comercial.

INFORME

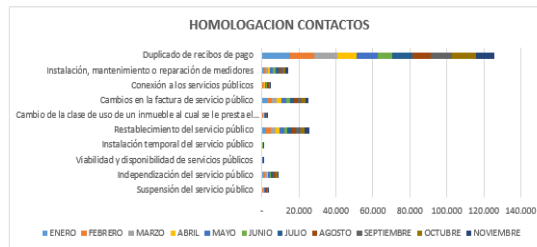
Figura 30. Análisis de PQR'S según solicitud con corte a noviembre de 2019.



Fuente: Informe de seguimiento y análisis de PQR's Dirección Apoyo comercial.

Figura 31. Análisis de PQR'S según contactos operación SUIT con corte a noviembre de 2019.

COD	TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
16759	Suspensión del servicio público	308	257	463	265	361	252	303	508	232	222	170
16783	Independización del servicio público	769	851	977	802	893	705	892	888	826	824	578
16736	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	70	65	99	96	109	80	91	88	90	87	73
16738	Instalación temporal del servicio público	48	79	70	75	99	68	72	66	74	63	76
16752	Restablecimiento del servicio público	2.399	2.395	2.601	2.054	2.480	1.932	2.454	2.203	2.215	2.374	2337
16755	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	293	302	288	239	374	244	257	259	281	283	183
16742	Cambios en la factura de servicio público	2.641	2.482	2.827	2.669	2.685	1.828	2.198	2.055	2.166	2.224	1435
16750	Conexión a los servicios públicos	367	443	521	453	529	340	451	458	442	445	445
16754	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	957	1.163	1.204	1.202	1.531	1.322	1.488	1.399	1.211	1.319	1280
29360	Duplicado de recibos de pago	15.439	12.706	12.721	10.256	11.374	8.125	10.998	9.481	11.915	12.643	10072
TOTAL		23.291	20.753	21.771	18.111	20.435	14.896	19.204	17.405	19.452	20.484	16.649



Fuente: Informe de seguimiento y análisis de PQR's Dirección Apoyo comercial.

Encuesta nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectos Colombia SAS

La encuesta nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectos Colombia SAS en 2019 tuvo en cuenta la medición de:

- Satisfacción general: Índice de satisfacción acueducto, Índice de satisfacción alcantarillado e Índice de esfuerzo.
- Experiencia cliente: Novedades y/o problemas, Canales de comunicación y Facturación.
- Percepción de la EAAB-ESP: Emociones y Benchmarking.

INFORME

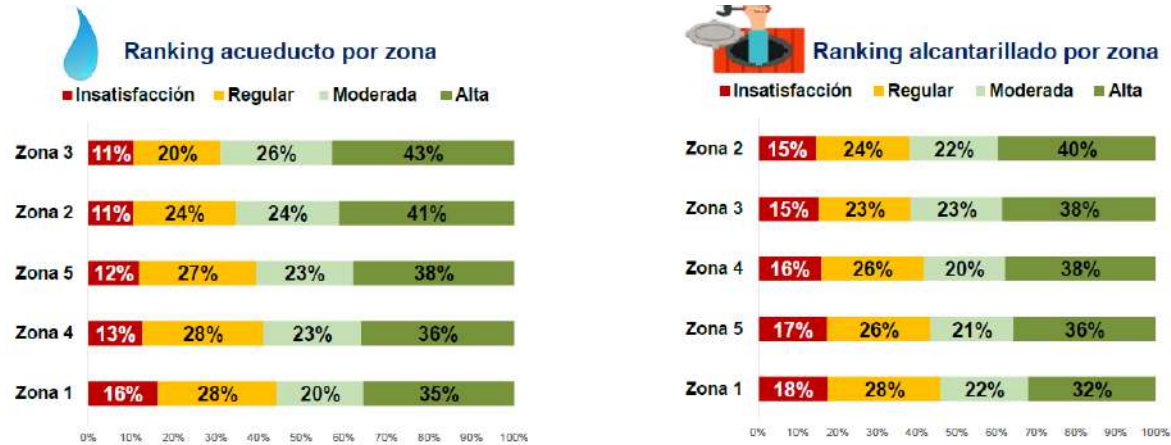
Tabla 38. Ficha técnica encuesta de nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019.

Ítem	Descripción
1 Persona natural o jurídica que la realizó	Proyectamos Colombia SAS
2 Área / Cubrimiento	Bogotá, Soacha y Gachancipá
3 Metodología	Encuesta telefónica
4 Tamaño de la muestra	Encuestas: 3204 Residencial: 2316 encuestas. No residencial: 557 encuestas y 331 Encuestas multiusuario
5 Fecha de Campo	11 de abril a 9 de mayo de 2019

Fuente: Informe de resultados encuesta NSU– Proyectamos Colombia SAS, página 2.

En cuanto a la satisfacción general, el Índice de satisfacción de la EAAB-ESP a 2019 fue de **72,6%**, el cual se explica por la mayor satisfacción en el servicio de acueducto (74%) que con el de alcantarillado (71,2%). La mayor insatisfacción con el servicio de acueducto y alcantarillado se presenta en la Zona 1.

Figura 32. Índice de satisfacción por servicio de acueducto y alcantarillado y por zona de servicio.

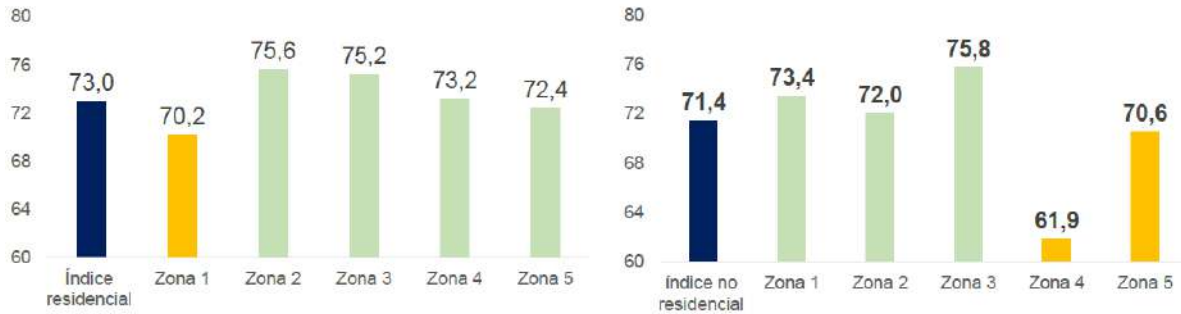


Fuente: Informe de resultados encuesta NSU– Proyectamos Colombia SAS, página 9.

Por otro lado, la satisfacción por clase de uso, los usuarios residenciales (73%) tienen mayor satisfacción con la EAAB-ESP que los no residenciales (71,4%). El menor índice de satisfacción para usuarios residenciales se presenta en la zona 1, mientras que para usuarios no residenciales se presenta en las zonas 4 y 5.

INFORME

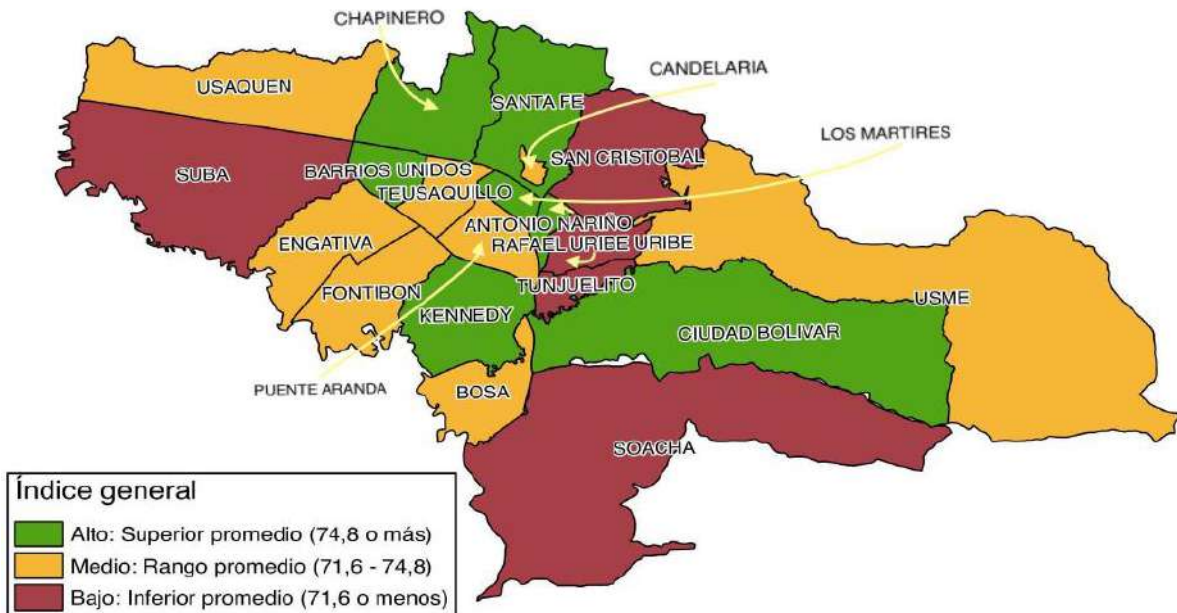
Figura 33. Índice de satisfacción por clase de uso y zona de servicio.



Fuente: Informe de resultados encuesta NSU– Proyectamos Colombia SAS, página 8.

En cuanto a la satisfacción general por localidad, las localidades con mayor satisfacción con la EAAB-ESP son: Chapinero, Santafé, Barrios Unidos, Kennedy, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño y Los Mártires.

Figura 34. Índice de satisfacción general por localidad.

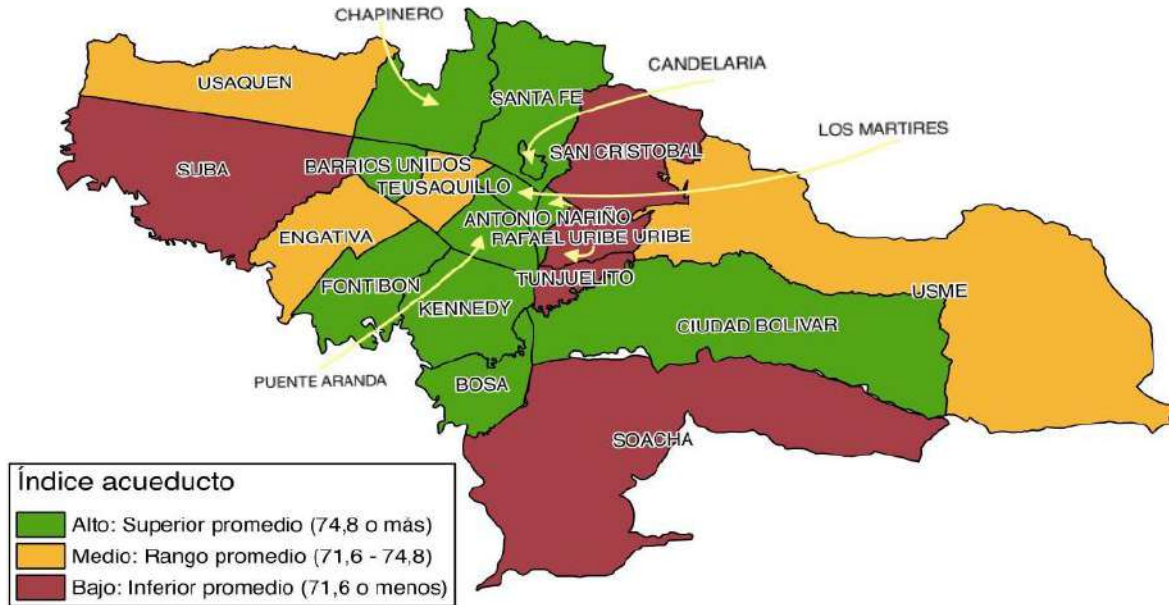


Fuente: Informe de resultados encuesta NSU– Proyectamos Colombia SAS, página 10.

Las localidades con mayor satisfacción con la prestación del servicio de acueducto son: Chapinero, Santafé, Barrios Unidos, Kennedy, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Fontibón, Bosa, Candelaria, Rafael Uribe Uribe y Los Mártires; sin embargo, las localidades que cuentan con cuerpos de agua presentan mayor insatisfacción con el alcantarillado.

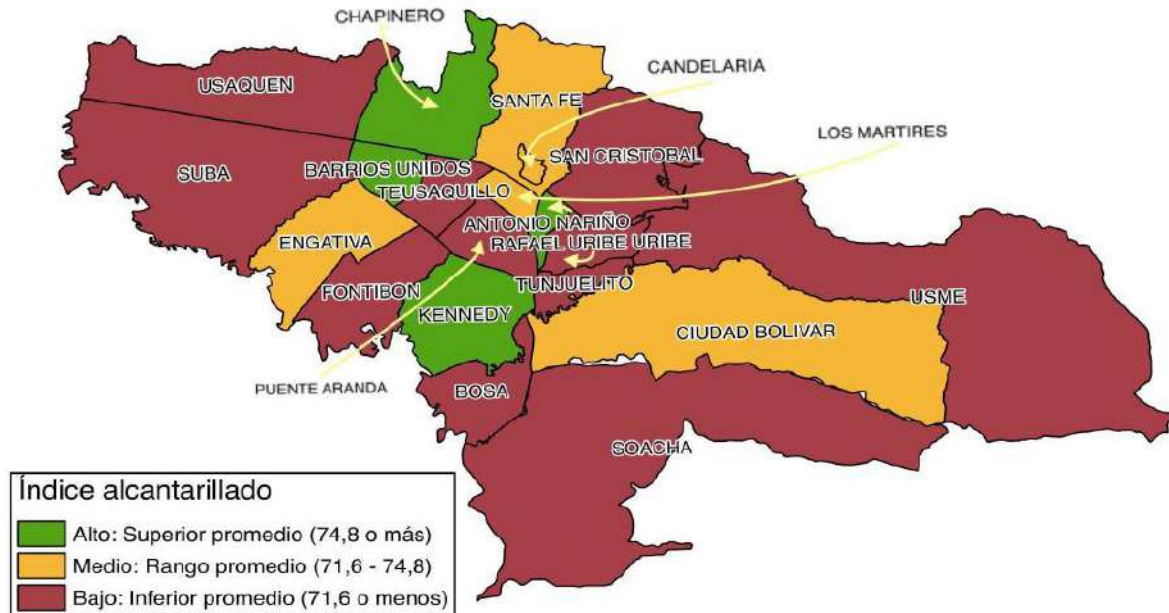
INFORME

Figura 35. Índice de satisfacción servicio acueducto por localidad.



Fuente: Informe de resultados encuesta NSU- Proyectamos Colombia SAS, página 11.

Figura 36. Índice de satisfacción servicio alcantarillado por localidad.



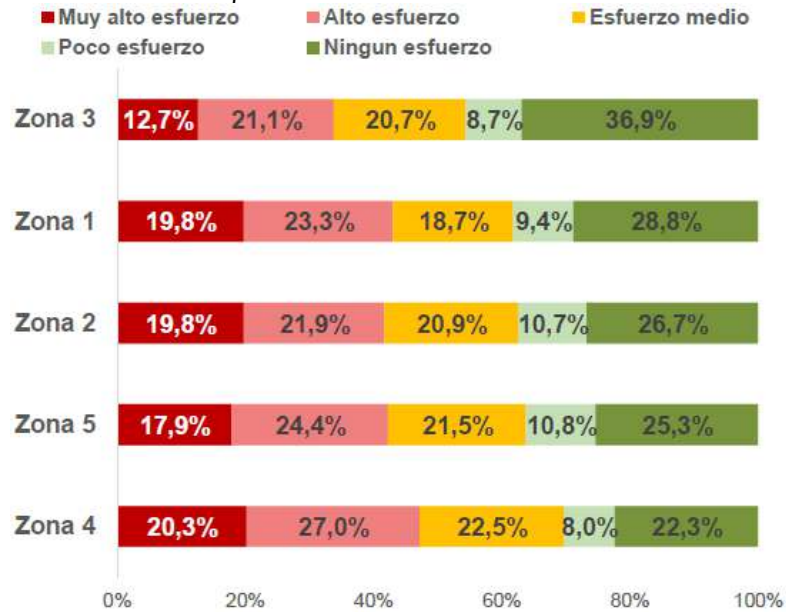
Fuente: Informe de resultados encuesta NSU- Proyectamos Colombia SAS, página 12.

Por su parte, el índice de esfuerzo para relacionarse con la EAAB-ESP es de 46,4% y los usuarios manifiestan que el menor esfuerzo para relacionarse se presenta en la Zona 3 y

INFORME

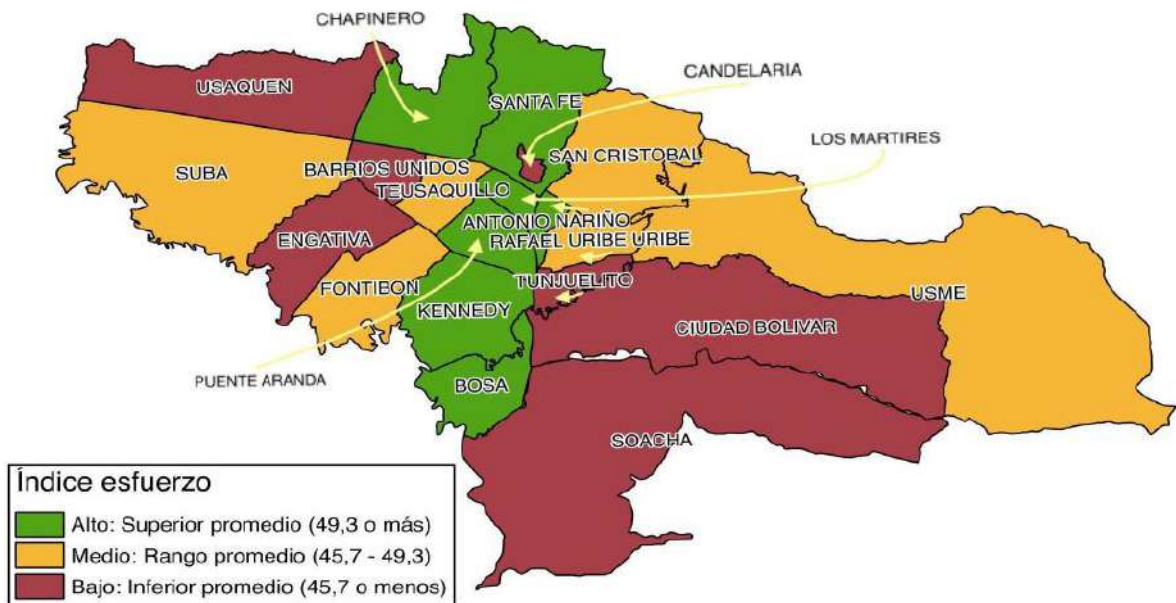
en las localidades de Usaquén, Engativá, Barrios Unidos, Tunjuelito, Ciudad Bolívar y el municipio de Soacha.

Figura 37. Índice de esfuerzo por zona de servicio.



Fuente: Informe de resultados encuesta NSU- Proyectamos Colombia SAS, página 13.

Figura 38. Índice de esfuerzo por localidad.



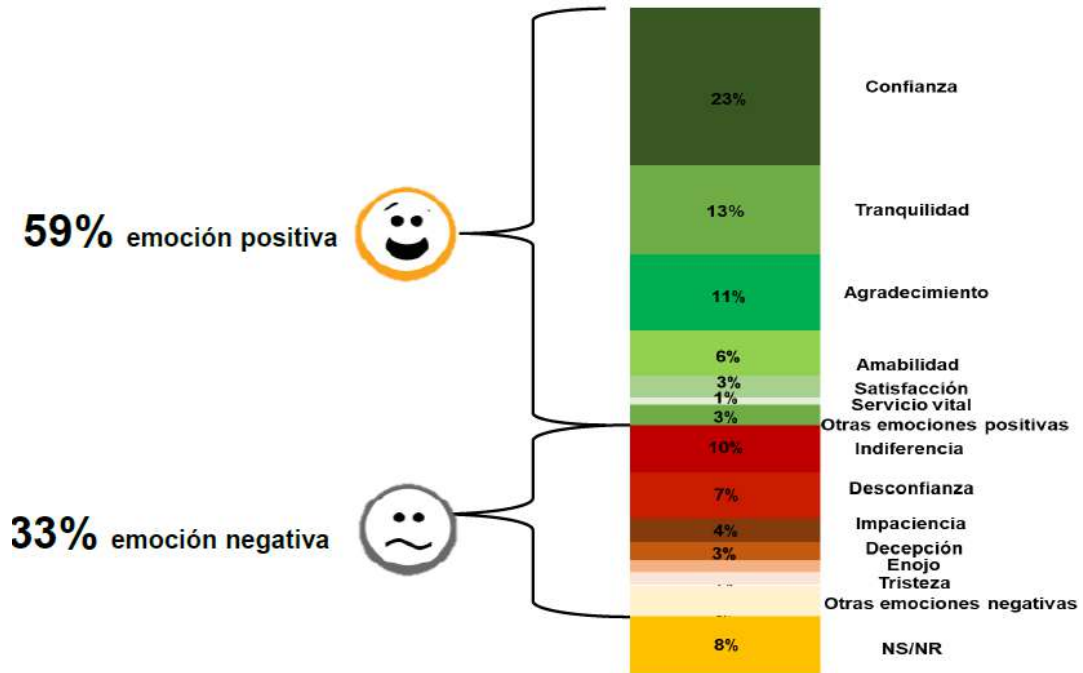
Fuente: Informe de resultados encuesta NSU- Proyectamos Colombia SAS, página 13.

INFORME

En cuanto a la satisfacción de la experiencia cliente frente a los canales de atención en promedio se tiene un 72,2%, los usuarios manifiestan que la acualínea es el canal con mayor insatisfacción (65,78%) y la menor satisfacción con los canales de atención se presenta en la Zona 1 y 5. Adicionalmente, la mayor insatisfacción se presenta con la efectividad de la atención. En cuanto a las novedades, el reclamo de facturación es la principal novedad con el servicio de acueducto (32%) y las inundaciones y la devolución de aguas negras en casas son las principales novedades de alcantarillado.

Finalmente, la primera emoción que se le viene a la mente al usuario de la EAAB-ESP es 59% emoción positiva, a través de la confianza, tranquilidad, agradecimiento, amabilidad, satisfacción, servicio vital, entre otras y 33% emoción negativa, mediante la indiferencia, desconfianza, impaciencia, decepción, enojo, tristeza, entre otras.

Figura 39. Índice de emoción por la EAAB-ESP.

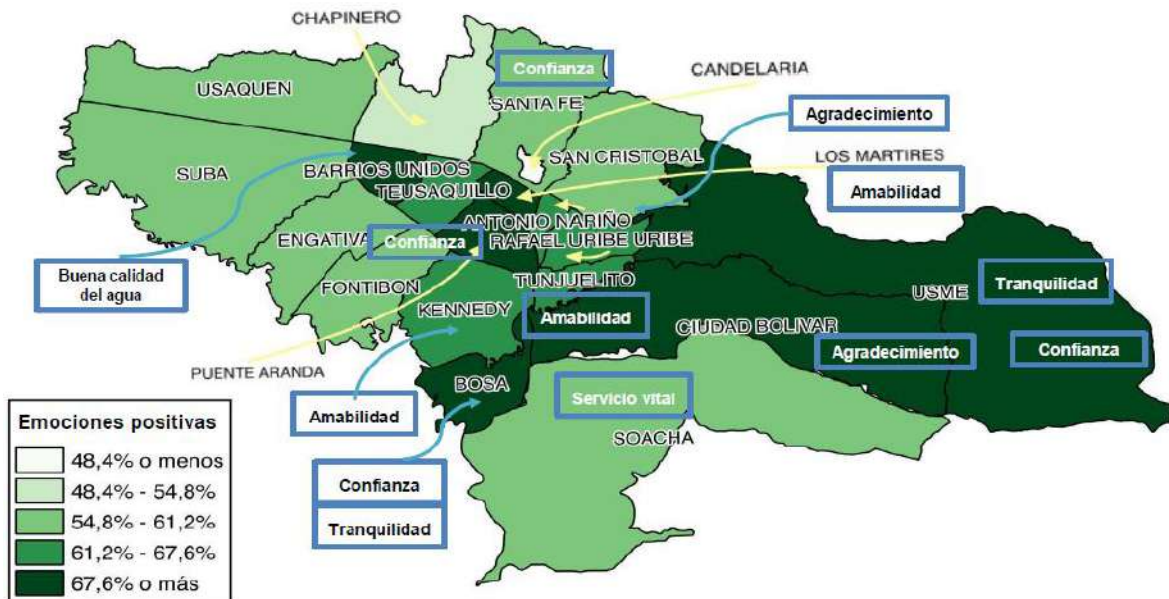


Fuente: Informe de resultados encuesta NSU- Proyectamos Colombia SAS, página 32.

A continuación se muestran las emociones positivas y negativas de la EAAB-ESP por localidad:

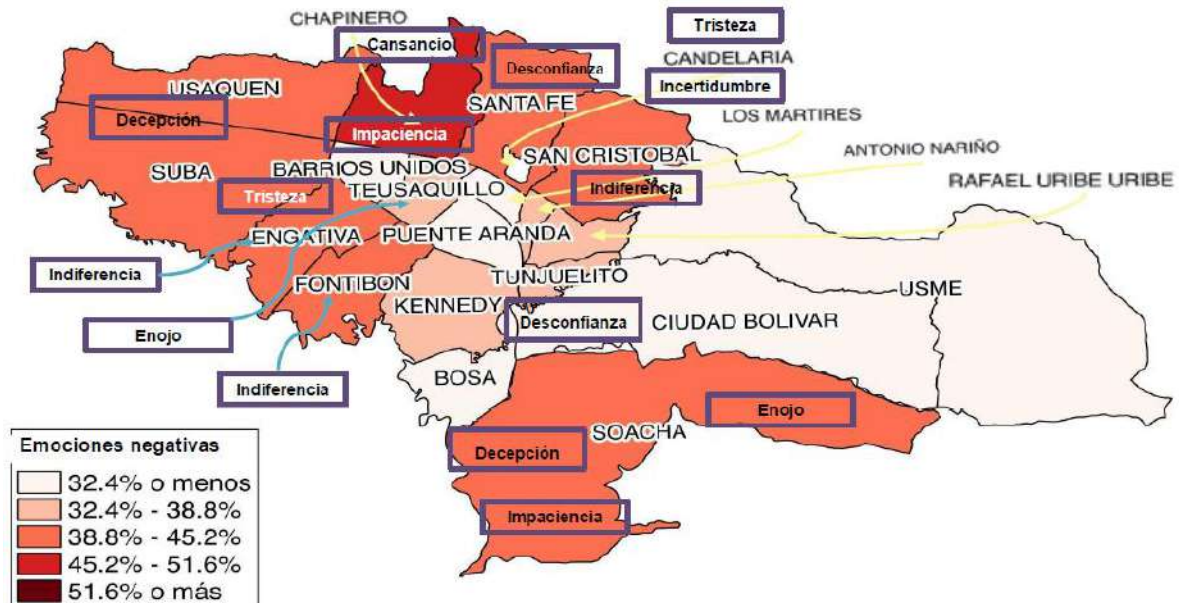
INFORME

Figura 40. Índice de emoción positiva por la EAAB-ESP por localidad.



Fuente: Informe de resultados encuesta NSU- Proyectamos Colombia SAS, página 33.

Figura 41. Índice de emoción negativa por la EAAB-ESP por localidad.



Fuente: Informe de resultados encuesta NSU- Proyectamos Colombia SAS, página 34.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que la encuesta nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019 tuvo en cuenta la medición de la satisfacción de los usuarios de Suministro de agua Potable e

INFORME

interconexión SAPEI, urbanizadores y constructores y grandes consumidores que también hacen parte del grupo de interés usuarios.

Los usuarios de Suministro de agua Potable e interconexión SAPEI que fueron considerados en la medición de la satisfacción fueron: ESPUCAL CALERA, HYDROSMOSQUERA, EMSERCHÍA, CAJICÁ, EMSERSOPÓ, COJARDÍN, EAAAM ESP, MADRID, VAB FUNZA, AGUAS DE LA SABANA DE BOGOTÁ, AQUÁPOLIS, ARBORETTO, EMAR S.A y VAB TOCANCIPÁ. El 92% de los usuarios manifiestan estar satisfechos con el servicio que presta la EAAB-ESP, el 98% de los usuarios manifiestan que sí recomendarían a la EAAB-ESP y el 77% de los usuarios manifiestan que contactarse o comunicarse con la EAAB-ESP le genera muy poco esfuerzo

Los urbanizadores y constructores destacan el interés de la EAAB-ESP por tener una excelente comunicación con sus usuarios y una destacada atención al cliente en sus procesos dentro de la empresa. Para los constructores, la EAAB-ESP posee características especiales en cuanto a la experticia de los funcionarios y el personal calificado, al establecer una relación cercana con la empresa.

A nivel general, se evidencia que la EAAB-ESP presta un buen servicio a los usuarios de ciclo Z, quienes se encuentran satisfechos con la calidad y la continuidad del servicio. Por su parte, las empresas de ciclo X se encuentran satisfechos con la continuidad del servicio y la atención de la EAAB-ESP, debido a que hay prioridades en la prestación del servicio y en la atención por ser clientes especiales; se resalta la amabilidad, la disponibilidad y la efectividad de las respuestas de los funcionarios y la agilidad en la solución de las novedades.

Encuesta de percepción ciudadana realizada por Bogotá Como Vamos

Tabla 39. Ficha técnica encuesta de percepción ciudadana realizada por Bogotá Como Vamos en 2019.

Ítem	Descripción
1 Persona natural o jurídica que la realizó	Ipsos Napoleón Franco, inscrito ante el Consejo Nacional Electoral.
2 Universo poblacional	Personas mayores de 18 años residentes habituales del área urbana de Bogotá.
3 Grupo objetivo	Personas mayores de 18 años, pertenecientes a todos los niveles socioeconómicos y habitantes del área urbana de Bogotá, exceptuando aquellas personas residentes en otras partes del país o en el exterior.
4 Sistema de muestreo	Muestreo aleatorio multietápico estratificado por nivel socioeconómico y conglomerados por sección cartográfica. La selección contempló tres etapas: la primera, selección de manzanas o grupo de manzanas contiguas (sección cartográfica) dentro de cada uno de los niveles socioeconómicos de la ciudad; la segunda, selección de hogares dentro de la manzana; y la tercera, selección del informante idóneo dentro del hogar.
5 Área / Cubrimiento	Bogotá en su área urbana.
6 Tamaño de la muestra obtenida	1.521 encuestas

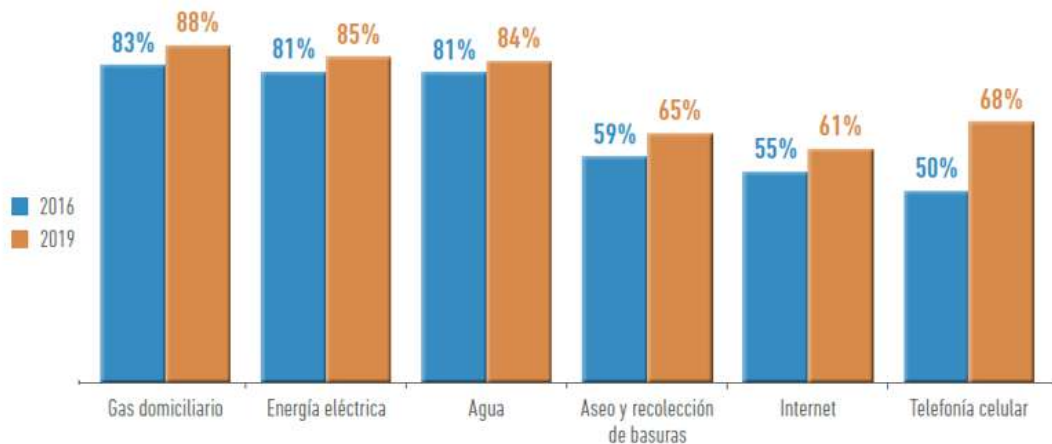
INFORME

Ítem	Descripción
7	Fecha de realización del trabajo de campo y equipo involucrado
	Del 3 de septiembre al 17 de octubre de 2019, con un equipo de 16 encuestadores y 4 supervisores de Ipsos Napoleón Franco.

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana 2019 – Bogotá Como Vamos, página 7-8.

La encuesta de percepción ciudadana mide el nivel de satisfacción de los ciudadanos en los servicios públicos, para lo cual tuvo en cuenta una base de encuestados de 1.428 en 2016 y 1.446 en 2019. Para los servicios de acueducto y alcantarillado que presta la EAAB-ESP se obtuvo un 84% de nivel de satisfacción de los ciudadanos.

Figura 42. Ciudadanos que se sienten satisfechos con el servicio de.



Fuente: Encuesta de percepción ciudadana 2019 – Bogotá Como Vamos, página 60.

Adicionalmente, la encuesta de percepción ciudadana identifica las siguientes necesidades y expectativas que debe tener en cuenta la EAAB-ESP en la caracterización de grupos de interés:

COLABORADORES

Con el fin de revisar la satisfacción y percepción del grupo de interés colaboradores se tuvieron en cuenta los resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional realizado por Compensar en 2018 y la encuesta nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019.

Estudio de Clima y Cultura Organizacional realizado por Compensar

Tabla 40. Ficha técnica Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018.

Ítem	Descripción
1	Persona natural o jurídica que la realizó
	Compensar
2	Universo poblacional
	Población a Medir: 3176 Servidores

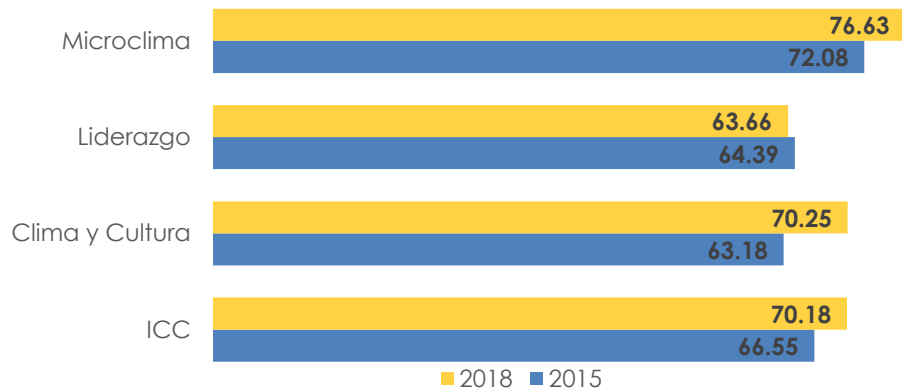
INFORME

Ítem	Descripción
3	Grupo objetivo Funcionarios Públicos y Trabajadores oficiales
4	Sistema de muestreo Encuesta presencial
5	Tamaño de la muestra obtenida Población Medida: 2336
6	Fecha de realización del trabajo de campo 2018

Fuente: Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018 – Compensar, página 6.

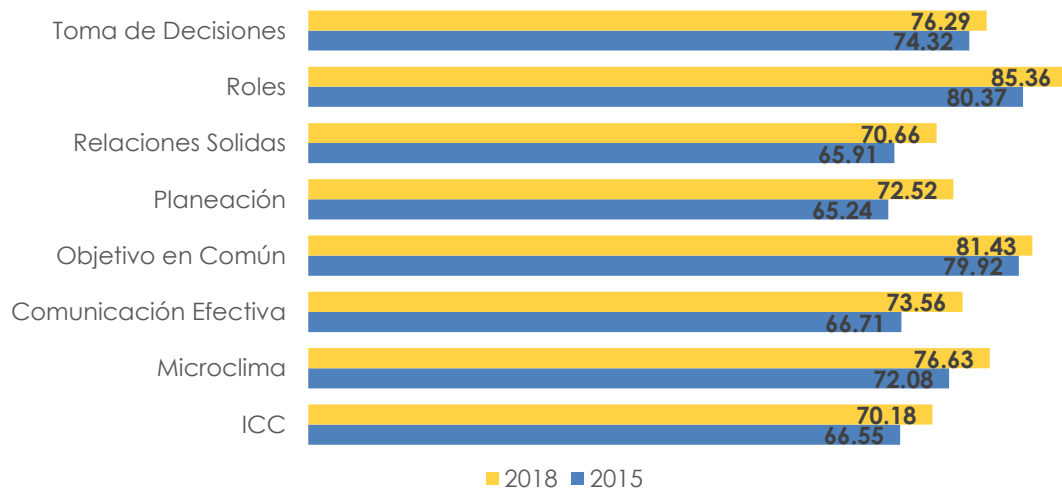
El Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP a 2018 fue de **70,18%**, el cual se explica por tres instrumentos: Microclima y equipos de trabajo (76,63%), clima y cultura (70,25%) y liderazgo (63,66%).

Figura 43. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP por instrumento en 2018.



Fuente: Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018 – Compensar, página 9.

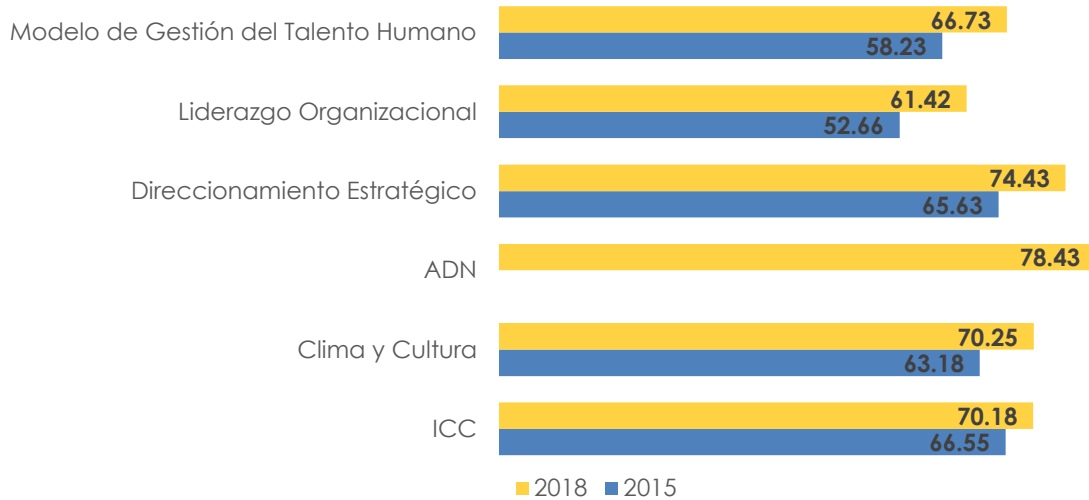
Figura 44. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP - instrumento Microclima y equipos de trabajo 2018.



Fuente: Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018 – Compensar, página 12.

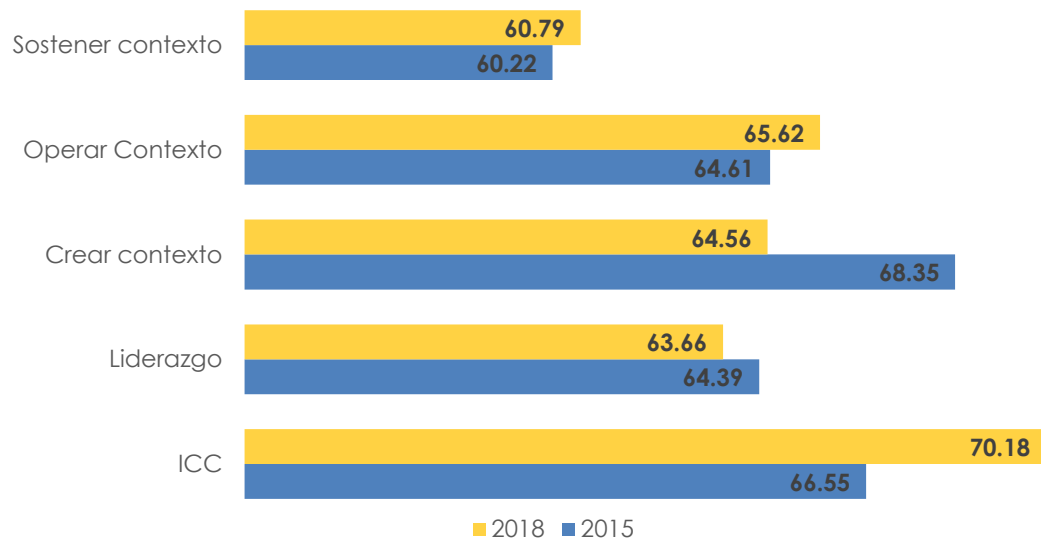
INFORME

Figura 45. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP - instrumento Clima y cultura 2018.



Fuente: Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018 – Compensar, página 10.

Figura 46. Índice de clima organizacional de la EAAB-ESP - instrumento Liderazgo 2018.

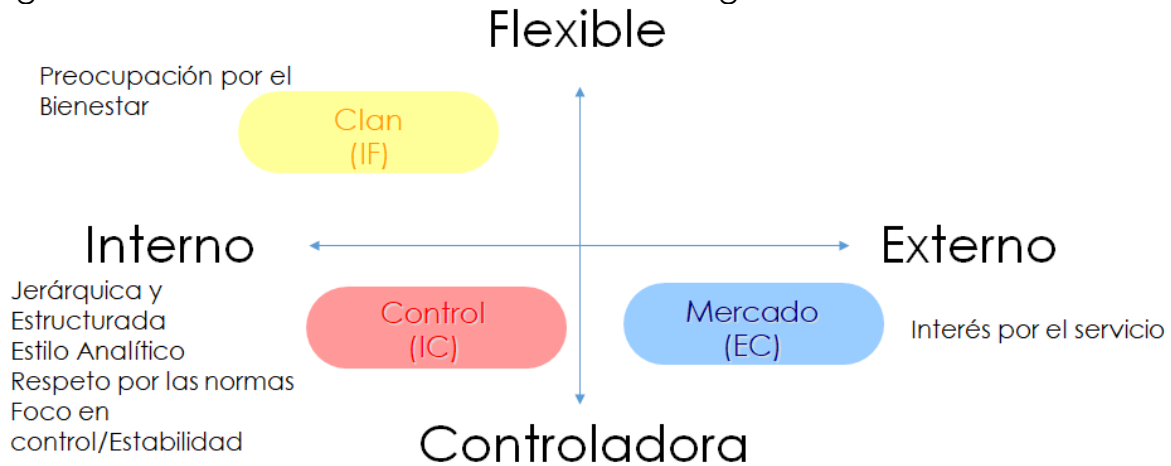


Fuente: Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018 – Compensar, página 11.

En cuanto a la cultura organizacional de la EAAB-ESP, el 95,57% de los servidores consideran que la EAAB-ESP es una excelente entidad para trabajar y el 95,45% está orgulloso de contarles a otras personas que hacen parte de la EAAB-ESP, lo que indica que hay un EXCELENTE posicionamiento de la marca en los colaboradores.

INFORME

Figura 47. Variables resultantes de la cultura organizacional de la EAAB-ESP 2018.



Fuente: Estudio de Clima y Cultura Organizacional 2018 – Compensar, página 19.

Encuesta nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS

Dentro de la encuesta nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019 se tuvo en cuenta la medición del cliente interno (funcionarios de la EAAB-ESP).

Tabla 41. Ficha técnica encuesta de nivel de satisfacción al usuario NSU realizada por Proyectamos Colombia SAS en 2019.

Ítem	Descripción
1 Persona natural o jurídica que la realizó	Proyectamos Colombia SAS
2 Área / Cubrimiento	Sedes acueducto: ECO COA , Santa lucía, Usaquén
3 Población objetivo	Funcionarios del acueducto
4 Metodología	Encuesta WEB y presencial
5 Tamaño de la muestra	Encuestas: 1060 (752 encuestas presenciales y 308 encuestas web) Administrativos: 580 encuestas. Operativos: 480 encuestas
6 Fecha de Campo	10 a 21 mayo de 2019

Fuente: Informe de resultados encuesta cliente Interno – Proyectamos Colombia SAS, página 2.

El índice de satisfacción de la EAAB-ESP como lugar de trabajo es de 91,2%, el Índice promedio de satisfacción con el relacionamiento entre las áreas de la EAAB-ESP es de 74,7%, el Índice de satisfacción con el relacionamiento entre compañeros de trabajo es de 88,2% y el Índice de atención usuarios externos de la EAAB-ESP es de 87,7%. Sin embargo, el 53% de los funcionarios tienen dificultad por los tiempos de respuesta de otras áreas y el 44% de los funcionarios de atención al público tienen dificultad para comunicar los términos técnicos a los usuarios.

INFORME

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Con el fin de revisar la satisfacción y percepción del grupo de interés medios de comunicación se tuvieron en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción realizada por la Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones en 2019.

Tabla 42. Ficha técnica encuesta de satisfacción del grupo interés: Medios de comunicación en 2019.

Ítem		Descripción
1	Persona natural o jurídica que la realizó	EAAB-ESP – Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones
2	Área / Cubrimiento	Prensa: El Tiempo, El Espectador Radio: La FM, Bogotá red RCN, RCN Radio, Radio Santa Fe, Radio Capital, Colmundo Radio, Suba Alternativa, Minuto de Dios, Emisora Punto 5 TV: Caracol Noticias, City Tv, CM&, Canal Capital
3	Población objetivo	Periodistas de los distintos medios de comunicación con los cuales se mantiene relacionamiento para divulgar la gestión de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá
4	Metodología	Encuesta virtual – Google Forms
5	Tamaño de la muestra	20 periodistas encuestados
6	Fecha de Campo	Noviembre - diciembre de 2019

Fuente: Resultados encuesta de satisfacción del grupo interés: Medios de comunicación diciembre de 2019, página 3, 4.

El 100% de los medios de comunicación recibe información periódica de la EAAB-ESP por parte de la Oficina de Comunicaciones a través de: whatsapp (70%), correo electrónico (20%), telefónico (5%) y otros (5%); no obstante, el 65% desea recibir la información por whatsapp y el 35% por correo electrónico. El 90% señala que la Oficina de Comunicaciones de la EAAB-ESP se ha acercado para compartir información de la empresa o dar a conocer la persona a la que puede acudir en caso de necesitar información periodística. Adicionalmente, el 95% indica que la respuesta ha sido eficiente y útil y el 90% considera que el tiempo de respuesta es rápido.

ORGANIZACIONES: GREMIOS Y COMPETENCIA

Con el fin de revisar la satisfacción y percepción del grupo de interés organizaciones: Gremios y Competencia se tuvieron en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción realizada por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control en 2019.

Tabla 43. Ficha técnica encuesta de satisfacción del grupo interés Organizaciones: Gremios y Competencia en 2019.

Ítem		Descripción
1	Persona natural o jurídica que la realizó	EAAB-ESP – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
2	Población objetivo	Empresas afiliadas a Andesco y participantes en la Cámara de Acueducto y Alcantarillado
3	Metodología	Encuesta presencial y virtual (Google Forms)

INFORME

Ítem	Descripción
4	Tamaño de la muestra
5	Fecha de Campo

Fuente: MPFD0801F08-01 Informe percepción Grupos de Interés - Organizaciones: Gremios y Competencia 2019, página 1, 11.

Todos los encuestados reconocieron el liderazgo de la EAAB-ESP en el sector, gracias al trabajo realizado para ganar importantes espacios a nivel sectorial como la Junta Directiva de Andesco y al trabajo realizado para transmitir y comunicar el compromiso de responsabilidad social empresarial y buenas prácticas, reconocido a nivel sectorial a través del premio Andesco a la sostenibilidad. Este resultado positivo impulsa a seguir trabajando para liderar temas a nivel sectorial de manera que las empresas del sector reconozcan a la EAAB-ESP como motor del crecimiento sectorial.

A continuación se relacionan las líneas de acción que la EAAB-ESP se destaca en el sector:

Tabla 44. Líneas de acción donde se destaca la EAAB-ESP.

Posición	Línea de acción 2018	Evolución	Línea de acción 2019
1	Cuidado del medio ambiente		Estándares de prestación del servicio
2	Estándares de prestación del servicio		Relacionamiento con el cliente
3	Compromiso social		Cuidado del medio ambiente
4	Relacionamiento con el cliente		Compromiso social
5	Transferencia de conocimiento		Transferencia de conocimiento

Fuente: MPFD0801F08-01 Informe percepción Grupos de Interés - Organizaciones: Gremios y Competencia 2019, página 16.

Es importante mencionar que el 54% de los encuestados afirman conocer la gestión de la empresa en el apoyo a otros prestadores en situaciones de contingencia, por lo que se requiere hacer mayor difusión de la disponibilidad de recursos para ayudar en este tipo de situaciones.

5.1.2 Índice de transparencia

El pasado 30 de julio de 2019, la Gerencia General remitió el memorando interno 10200-2019-0474 "Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA" con el objetivo que cada área responsable publicara y/o actualizara la información correspondiente con lo descrito en la Matriz de Cumplimiento de la Procuraduría General de la Nación, en la Sección de Transparencia de la página web.

INFORME

El 30 de agosto de 2019, la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control realizó el diligenciamiento y envío del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA para la EAAB-ESP, dando cumplimiento con lo establecido en la Directiva 006 de 2019 de la Procuraduría General de la Nación, en el cual se obtuvo una calificación de **90 sobre 100 puntos**. Teniendo en cuenta lo anterior, en septiembre de 2019 se remitió memorando 10200-2019-0553 a todas las áreas para divulgar los resultados obtenidos y formular acciones para mejorar los ítems que tuvieron un puntaje bajo. La revisión de la calificación por categorías indica que los menores puntajes se obtuvieron en Transparencia Pasiva con 72 puntos y Contratación con 75 puntos. Se resalta que en 7 categorías de 11 evaluados se obtuvo un puntaje de 100. La meta prevista en este indicador a diciembre de 2019 es 80.

Tabla 45. Informe Consolidado de Resultados: Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2019 Semestre 2 – EAAB-ESP.

Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.
1.1 Sección Particular	100	40%	1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado	97	5%	Transparencia Activa	94.8	80%
1.2 Mecanismos para la atención al ciudadano	80	15%						
1.3 Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100	15%						
1.4 Correo electrónico para notificaciones judiciales	100	15%						
1.5 Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	100	15%						
2.1 Datos abiertos	100	20%	2. Información de interés	100	5%			
2.2 Estudios, investigaciones y otras publicaciones	100	10%						
2.3 Convocatorias	100	10%						
2.4 Preguntas y respuestas frecuentes	100	10%						
2.5 Glosario	100	10%						
2.6 Noticias	100	10%						
2.7 Calendario de actividades	100	10%						
2.8 Información para niñas, niños y adolescentes	100	10%						
2.9 Información adicional	100	10%						
3.1 Misión y Visión	100	10%	3. Estructura orgánica y talento humano	100	5%			
3.2 Funciones y deberes	100	10%						
3.3 Procesos y procedimientos	100	20%						
3.4 Organigrama	100	15%						
3.5 Directorio de información de servidores públicos y contratistas	100	20%						
3.6 Directorio de entidades	100	10%						
3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100	5%						
3.8 Ofertas de empleo	100	10%						

INFORME

Subcategoría	Punt Sub.	Peso Sub.	Categoría	Punt Cat.	Peso Cat.	Dimensión	Punt Dim.	Peso Dim.	
4.1 Sujetos obligados del orden nacional	100	35%	4. Normatividad	100	5%				
4.2 Sujetos obligados del orden territorial	100	35%							
4.3 Otros sujetos obligados	100	30%							
5.1 Presupuesto general asignado	100	30%	5. Presupuesto	100	15%				
5.2 Ejecución presupuestal histórica anual	100	35%							
5.3 Estados financieros	100	35%							
6.1 Políticas, lineamientos y manuales	100	20%	6. Planeación	100	15%				
6.2 Plan de acción	100	15%							
6.3 Programas y proyectos en ejecución	100	15%							
6.4 Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	100	15%							
6.5 Participación en la formulación de políticas	100	20%							
6.6 Informes de empalme	100	15%							
7.1 Informes de gestión, evaluación y auditoría	100	25%	7. Control	100	10%				
7.2 Reportes de control interno	100	5%							
7.3 Planes de Mejoramiento	100	25%							
7.4 Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	100	10%							
7.5 Información para población vulnerable	100	25%							
7.6 Defensa judicial	100	10%							
8.1 Publicación de la información contractual	100	25%	8. Contratación	75	15%				
8.2 Publicación de la ejecución de contratos	0	25%							
8.3 Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	100	25%							
8.4 Plan Anual de Adquisiciones	100	25%							
9.1 Trámites y servicios	100	100%	9. Trámites y servicios	100	5%				
10.2 Registro de Activos de Información	88.9	10%	10. Instrumentos de gestión de información pública.	93.6	20%				
10.3 Índice de Información Clasificada y Reservada	46.7	10%							
10.4 Esquema de Publicación de Información	100	10%							
10.5 Programa de Gestión Documental	100	10%							
10.6 Tablas de Retención Documental	100	10%							
10.7 Registro de publicaciones	100	5%							
10.8 Costos de reproducción	100	5%							
10.9 Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	100	10%							
10.10 Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	100	30%							
11.1 Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	100	50%	11. Transparencia Pasiva	72	100%	Transparencia Pasiva	72	20%	
11.2 Formulario para la recepción de solicitudes de información pública	44	50%							

Fuente: Procuraduría General de la Nación.

INFORME

5.2 GOBERNABILIDAD

5.2.1 Gestionar el 100% de adecuación y sostenibilidad del SIG-MIPG*

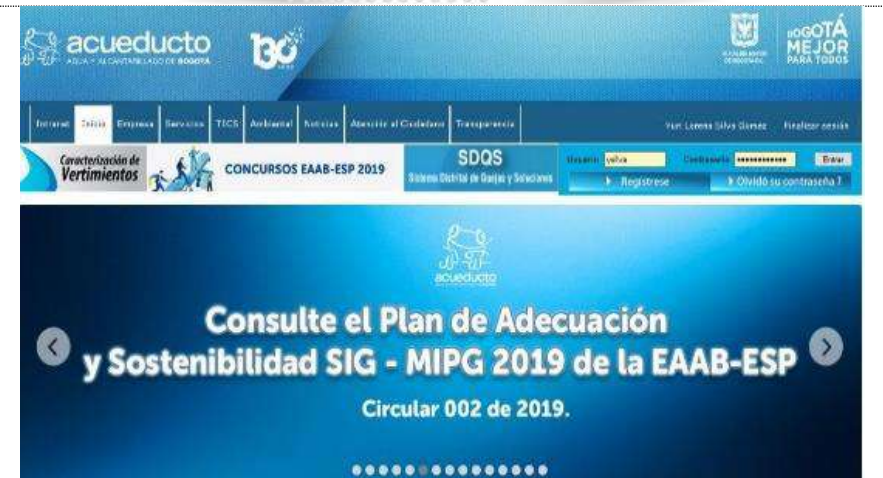
*De acuerdo a lo establecido en la Circular 002 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el indicador de Sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión se transforma a "Gestionar el 100% del plan de adecuación y sostenibilidad SIG-MIPG" y es fuente de información para el reporte de la meta producto del Plan Distrital de Desarrollo.

El 28 de febrero de 2019, se presentó el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG para su aprobación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño CIGD, el cual se articuló con las actividades de los Planes del Decreto 612 de 2018 - publicado el 31 de enero de del 2019, dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017. Adicionalmente, se publicó en la Sección de Transparencia, dando cumplimiento a la Circular 009 de 2019 de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá. El Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG 2019 ha sido divulgado por informativos (correo), carteleras virtuales, intranet y página web.

Tabla 46. Divulgación Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG-MIPG

Fecha de publicación	Medio	Publicación
1-03-2019	Informativo	 <p>Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos</p> <p>Consulte el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG – MIPG 2019 de la EAAB-ESP</p> <p>Para más información haga click aquí</p> <p>Consulte los Planes Institucionales y Estratégicos integrados en el plan de acción de la EAAB-ESP 2019</p> <p>Para más información haga click aquí</p>
1-03-2019 al 31-07-2019	Carteleras Virtuales	 <p>Consulte el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG - MIPG 2019 de la EAAB-ESP</p> <p>En cumplimiento de los compromisos de la EAAB-ESP para el fortalecimiento de la relación Estado ciudadano y de la Ley de transparencia, hemos publicado oportunamente el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG - MIPG 2019 de la EAAB-ESP de acuerdo con la Circular 002 de 2019, Dirección Distrital de Desarrollo Institucional.</p> <p>Esta información puede ser consultada en el siguiente enlace</p> <p>Ruta Página web: Sección de Transparencia / Planeación / Políticas, lineamientos y manuales / Plan de acción</p>

INFORME





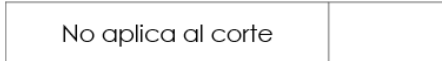
Fecha de publicación	Medio	Publicación
1-03-2019 al 30-11-2019	Intranet	
1-03-2019 al 30-11-2019	Página web	

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG contiene 26 actividades para ejecutar en el 2019. Con el ánimo de sistematizar y facilitar el autocontrol y el monitoreo de los Planes Decreto 612 y Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2019, se desarrolló la herramienta ARCHER – MIPG, que inició en el tercer trimestre del año, donde se diligenció el avance de cada una de las actividades establecidas en el cronograma de los planes cargando los soportes respectivos (autocontrol), y posterior a ello se realizó el monitoreo de la segunda línea de defensa, teniendo en cuenta los siguientes estados:

INFORME

Figura 48. Alcance líneas de defensa: estados autocontrol y monitoreo planes en la EAAB-ESP.

ESTADO	
 Cumplida	Actividades que a la fecha del monitoreo presentan los productos de acuerdo con la fecha programada y que respondan a lo establecido en la meta / producto y medio de verificación.
 En avance	Actividades que a la fecha del monitoreo presentan los avances respectivos y se encuentran en ejecución con la fecha programada y que respondan a lo establecido en la meta / producto y medio de verificación.
 Pendiente por iniciar	Actividades que a la fecha del monitoreo no han iniciado su ejecución de acuerdo con la fecha programada.
 Vencida	Actividades que a la fecha del monitoreo no presentan avances de acuerdo con la fecha programada ni soportes que respondan a lo establecido en la meta / producto y medio de verificación.
 No aplica al corte	Actividades que se encuentran fuera del corte (fecha) del monitoreo ejecutado.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

A continuación, se presentan los resultados del monitoreo ejecutado en el aplicativo ARCHER, por los profesionales responsables de cada una de las actividades del Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 como segunda línea de defensa:

De enero a diciembre de 2019, se cumplieron 24 actividades de 26 programadas, logrando un cumplimiento del 92% para el 2019. El 8% pendiente es de 1 actividad transversal "Realizar la implementación tecnológica para la traducción en idioma Inglés de los contenidos disponibles en el portal Corporativo de la entidad", que afectó a su vez dos actividades de los siguientes planes: ejecución Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2019 y ejecución Plan de la Política de Transparencia 2019.

Tabla 47. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

Total Actividades	26
Cumplida	24
En avance	2
Pendiente por iniciar	0
Vencida	0
No aplica al corte	0
Actividades Ene-Dic	26
%Cumplimiento IV Trimestre	92%
% Cumplimiento Anual	92%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Ahora bien, es preciso aclarar que las 26 actividades programadas en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 están conformadas a su vez por las actividades que hacen parte de los Planes de Acción Institucionales (Decreto 612), es decir que el total de actividades detalladas de los planes institucionales son 331 con ejecución en el año 2019. Es así como de enero a diciembre se cumplieron 330 actividades de 331 logrando un cumplimiento del 99.7% para el cuarto trimestre de 2019.

Tabla 48. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 y Planes de Acción Institucionales 2019 (Decreto 612) - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

Consolidado	# Actividades	Total Actividades	331
Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG y Planes de acción Decreto 612	331	Cumplida	330
		En avance	0
		Pendiente por iniciar	0
		Vencida	1
		No aplica al corte	0
		Actividades Ene-Dic	331
		%Cumplimiento IV Trimestre	99,7%
		% Avance anual	99,7%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

A continuación, se presentan los resultados del Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 detallado en cada una de las dimensiones y políticas institucionales de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

DIMENSIÓN DEL TALENTO HUMANO

Política Gestión Estratégica del Talento Humano

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento de cuatro planes, en atención al Decreto 612, los cuales a diciembre de 2019 cumplieron en un 100%: Plan Estratégico de Talento Humano, el Plan Institucional de Capacitación, el Plan Institucional de Bienestar e Incentivos y Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El **Plan Estratégico de Talento Humano**, inicialmente contaba con 18 actividades para ejecutar en el 2019, sin embargo, el 28 de octubre se reprogramaron 2 actividades para ejecutar en el 2020, aprobadas en el CIGD N. 6:

- Aprobación de los manuales de funciones en el Comité de Desarrollo Humano y Empresarial (CODHE).

INFORME

- Diseñar metodología de planes de transferencia de conocimiento en la etapa de desvinculación del servidor público.

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG se verificaron cada uno de los soportes recibidos con el medio de verificación y productos establecidos en cada una de las actividades, a 31 de diciembre de 2019 se cumplieron 16 actividades de 16 programadas, logrando el 100% de su ejecución en el 2019:

1. Actualización del programa de reintucción los servidores públicos de la EAAB-ESP.
2. Ajustar el procedimiento de desvinculación para incorporar la buena práctica de entrevista de retiro.
3. Aplicar la evaluación de impacto a eventos de capacitación a los funcionarios que participaron en el PIC 2018 y elaborar informe.
4. Articular el Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la EAAB_ESP a los ejes temáticos de MIPG.
5. Articular los planes y programas de la EAAB-ESP que estén relacionados con los principios y objetivos establecidos en el programa de entorno laboral saludable.
6. Diseñar la estrategia de reconocimiento por trayectoria laboral para los servidores públicos que se desvinculan de la Empresa por jubilación.
7. Elaborar e implementar el plan de intervención en clima organizacional.
8. Elaborar el Informe de cierre del plan institucional de capacitación 2018 que incorpore los elementos y fases que lo conforman.
9. Entregar los resultados de la medición de clima y cultura organizacional.
10. Evaluar alternativas tecnológicas para contar con reportes específicos de perfiles, requisitos de estudios, experiencia, equivalencias y conocimientos requeridos en los cargos de la Empresa.
11. Formalizar la metodología para la implementación del plan incentivos.
12. Realizar convocatoria a los servidores públicos para la actualización de historia laboral en SIDEAP.
13. Revisar el alcance del programa "Preparación para el retiro laboral" respecto a la estructura de los programas de desvinculación laboral asistida.
14. Socializar a los servidores públicos el Programa Servimos del DAFP.
15. Socializar el Plan de Bienestar e Incentivos.
16. Verificar los datos que se registran en el módulo HR de SAP y diseñar un formato para documentar la información sociodemográfica faltante.

Tabla 49. Resultados Monitoreo Plan Estratégico de Talento Humano en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
16	Cumplida	16
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0

INFORME

# Actividades	Estado	ENE - DIC
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	16
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El **Plan Institucional de Capacitación**, inicialmente contaba con 54 actividades para ejecutar en el 2019; en el CIGD N. 6 del 28 de octubre, solicitó la reprogramaron 2 actividades para ejecutar en el 2020, las cuales fueron aprobadas:

- Taller de actualización en Gestión de compensaciones.
- Curso en los sistemas automatizados de redes de acueducto – Centro de Control.

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron 52 actividades, logrando un cumplimiento del 100% de las actividades programadas para el año el 2019:

1. Actualización en aspectos legales DURSE- Responsabilidad Civil- Manual de convivencia- Habeas Data.
2. Actualización financiera - Habilidades de Negociación a la gestión de Cobranzas.
3. Actualización financiera – Tesorería.
4. Actualización Normas y Procedimientos de Contratación.
5. Actualización Normatividad Servicios Públicos Ley 142.
6. Aplicación, interpretación y valoración de pruebas psicológicas para selección de personal.
7. Capacitación Plan Estratégico de Seguridad Vial.
8. Certificación de Calidad en instituciones educativas - Guía para el manejo de necesidades educativas especiales en el aula.
9. Charlas de Prevención Disciplinaria.
10. Código Único Disciplinario.
11. Comunicación - Lenguaje Señas y Método Braille.
12. Cultura de Servicio.
13. Curso de Materiales Acueducto y Alcantarillado.
14. Curso de primer respondiente para brigadistas y coordinadores de evacuación.
15. Curso de trabajo en espacios confinados, excavaciones y entibados.
16. Curso de trabajo Seguro en alturas, nivel básico, intermedio y avanzado.
17. Curso sobre riesgo eléctrico (Certificación CONTE).
18. Didáctica en el aula -TICS- Organizadores Gráficos.
19. Diseño e implantación de matrices de evaluación- rubricas.
20. Entrenamiento - fortalecimiento Sostenibilidad Ambiental (Plan Institucional de Gestión Ambiental).

INFORME

21. Entrenamiento en Planeación y Gestión - Planeación, seguimiento y Control de Proyectos (Metodología PMI).
22. Entrenamiento para fortalecer habilidades TIC.
23. Entrenamiento, Negociación y Solución Preventiva y Productiva del Conflicto con la Comunidad.
24. Fortalecimiento Prácticas en torno del manejo del agua Desarrollo Red de Escuelas de Aprendizaje - Fortalecimiento de competencias.
25. Gestión Administración de Riesgos.
26. Gestión tributaria (presentación medios magnéticos).
27. Herramientas ofimáticas: Word, Excel, Access y Power Point.
28. Liderazgo, Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva.
29. Mallas del Aprendizaje del MEN y su aplicación en el aula.
30. Manejo de la Gestión Documental y Archivo.
31. Metodología por proyectos trabajo cooperativo.
32. Modelo Integrado de Planeamiento y Gestión – MIPG.
33. Normas y Procedimientos de Supervisión e Interventoría.
34. Plan Anticorrupción - Actualización Normativa Directivas Alcaldía Mayor de Bogotá.
35. Planeación de clase para el aprendizaje significativo y el desarrollo de habilidades mentales.
36. Prevención del acoso laboral y comités de convivencia laboral, ley 1010 del 23 de enero de 2006.
37. Procesos financieros - Presupuesto público.
38. Programa Cursos Complementarios de Actualización Técnica (Transversales).
39. Programa de Competencias Básicas.
40. Programa de Evaluación y Certificación por Normas de Competencia – SENA.
41. Programa Participación Institucional y Gremial (Convenciones Colectivas).
42. Protocolos de Servicio.
43. Resolución de Conflictos.
44. Seminario Gestión del Talento Humano.
45. Sistema de Alcantarillado -APLICATIVO BUEN USO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO- PLATAFORMA ARCGIS ON LINE.
46. Socialización Código de Integridad.
47. Taller de actualización en Derecho para no Abogados.
48. Taller de actualización en Gestión contractual - Manejo de Proveedores.
49. Taller de actualización en Gestión de activos fijos.
50. Taller de Prevención de la enfermedad y promoción de la salud.
51. Tipificación de PQR`S.
52. Transferencia de conocimiento - gestión del conocimiento -TIBITOC-.

INFORME

Tabla 50. Resultados Monitoreo Plan Institucional de Capacitación en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
52	Cumplida	52
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	52
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El **Plan Institucional de Bienestar e Incentivos**, inicialmente contaba con 31 actividades para ejecutar en el 2019, sin embargo, el 28 de octubre se reprogramó 1 actividad para ejecutar en el 2020, aprobada en el CIGD N. 6: Eventos culturales.

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron 30 actividades programadas, logrando un cumplimiento de 100% en la ejecución del plan 2019:

1. Aguinaldo Navideño.
2. Auxilio de educación especial.
3. Auxilio de guardería y primaria.
4. Auxilio educativo.
5. Becas estudios de pregrado para estudiantes del Colegio Ramón B Jimeno.
6. Becas para educación, investigación y especializaciones de técnicos y tecnólogos.
7. Becas para especialización de profesionales.
8. Centro de Atención al Trabajador Presencial y Móvil, apoyo logístico a las diferentes áreas de la EAAB-ESP.
9. Ceremonia de Grados Colegio Ramón B. Jimeno.
10. Colegio Ramón B Jimeno para educación básica para hijos.
11. Cursos de formación en artes y oficios.
12. Desarrollo Artístico - Fomento a la Cultura.
13. Día familia Colegio Ramón B. Jimeno.
14. Días conmemorativos, institucionales o de ley.
15. Entrenamientos deportivos.
16. Feria de Emprendedores.
17. Festival del Viento.
18. Fines de semana en familia.
19. Fomento al deporte.
20. Fondo de Vivienda.

INFORME

21. Incorporación de servidores públicos a la modalidad de teletrabajo.
22. Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional.
23. Plan complementario de salud para los trabajadores activos y sus familias.
24. Programa de preparación para el retiro laboral.
25. Promoción y prevención de la salud.
26. Reconocimiento del trabajador por años de servicio.
27. Rendición de Cuentas Colaboradores.
28. Taller de duelo.
29. Talleres de apoyo para jóvenes y padres.
30. Vacaciones Recreativas.

Tabla 51. Resultados Monitoreo Plan Institucional de Bienestar e incentivos en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
30	Cumplida	30
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	30
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El **Plan de Trabajo Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo**, inicialmente contaba con 55 actividades para ejecutar en el 2019; el 28 de octubre se reprogramó 1 actividad para ejecutar en el 2020, aprobada en el CIGD N.6: Gestionar la Contratación de la Consultoría para el programa de protección contra caída.

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre, se cumplieron las 54 actividades programadas, logrando un cumplimiento del 100% en la ejecución del plan:

1. Actualizar el procedimiento autorizaciones internas de conducción.
2. Actualizar el procedimiento de inspecciones en SST.
3. Actualizar el procedimiento Emergencias.
4. Actualizar el procedimiento Realización de Exámenes Médicos Ocupacionales.
5. Consolidar las evidencias del reporte trimestral de Planes de Mejoramiento del SG-SST.
6. Crear comité de historias clínicas ocupacionales.

INFORME

7. Cumplir con el desarrollo de las mesas de trabajo seguimiento de casos AT, EC y EL (Compensar, ARL y EAAB).
8. Cumplir con las sesiones ordinarias del COPASST.
9. Definir y ejecutar cronograma anual de inspecciones a instalaciones y equipos de emergencia.
10. Desarrollar actividades propias del PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (PVE) PARA CONSERVACIÓN DE LA VOZ.
11. Desarrollar actividades propias del PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (PVE) PARA EL CONTROL DEL RIESGO BIOLÓGICO.
12. Desarrollar actividades propias del PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (PVE) PARA LA PREVENCIÓN A LA EXPOSICIÓN A FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.
13. Desarrollar actividades propias del PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (PVE) PARA LA PREVENCIÓN DE DESÓRDENES MUSCULO ESQUELÉTICOS.
14. Desarrollar actividades propias del PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (PVE) PARA LA PREVENCIÓN DE LESIONES EN PIEL POR RUV.
15. Desarrollar actividades propias del PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA (PVE) POR EXPOSICIÓN AL RUIDO (HIPOACUSIA NEUROSENSORIAL).
16. Desarrollar capacitaciones y entrenamientos a Brigada de Emergencia y coordinadores de evacuación.
17. Desarrollar de Jornadas del Día de la Salud en el Mundo del Trabajo.
18. Desarrollar el cronograma de capacitaciones en SST 2019.
19. Desarrollar el programa de protección contra caídas en la EAAB-ESP.
20. Desarrollar estrategia de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (P y P) para los trabajadores de la EAAB-ESP.
21. Desarrollar las acciones necesarias para la actualización de la autorización interna de conducción enmarcadas en el PESV.
22. Desarrollar las actividades relacionadas al control del riesgo químico en la EAAB-ESP.
23. Desarrollar reuniones de seguimiento investigaciones de Accidentes e Incidentes de Trabajo.
24. Desarrollar seguimiento a tareas para verificar la aplicación efectiva de controles de prevención y protección por parte de los trabajadores en los sitios de trabajo.
25. Desplegar las actividades de la campaña Seguro que sí, como estrategia de comunicación del SG-SST para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
26. Divulgar Matrices de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos.
27. Documentar en instructivo el Programa de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo que contemple el control administrativo sobre las capacitaciones y entrenamientos realizados.
28. Documentar procedimiento de reincorporación laboral.
29. Elaborar Plan de Trabajo Anual SST 2020.
30. Gestionar contrato de Recarga y mantenimiento de extintores.
31. Gestionar contrato de Servicio de lavado.
32. Gestionar contrato de Sum. para Botiquines y kit de riesgo Biológico.

INFORME

33. Gestionar contrato de Suministro de equipos de emergencia + Suministro de camillas.
34. Gestionar la contratación de los Elementos de Protección Personal para los trabajadores de la EAAB.
35. Gestionar la contratación para el Mantenimiento de equipos Seguridad Industrial:1. Equipos de auto contenido.
36. Hacer seguimiento al SG-SST de contratistas de obra de la EAAB-ESP.
37. Identificar normas en riesgos laborales y técnicas vigentes aplicables a la empresa y actualizar Matriz de Requisitos legales de SST.
38. Planificar el presupuesto 2020 de funcionamiento y de operación para el SG-SST.
39. Realizar auditoría al desempeño del SG-SST.
40. Realizar autoevaluación del SG-SST e implementar las acciones de mejora de ser necesario.
41. Realizar conferencias sobre responsabilidades y roles en SST para Gerentes y Directores de la EAAB-ESP.
42. Realizar Diagnóstico de Condiciones de Salud de la EAAB-ESP 2018.
43. Realizar el Simulacro de evacuación Distrital en los centros de trabajo.
44. Realizar inspecciones planeadas en SST (Riesgo locativo, orden y aseo, infraestructura etc.) a centros de trabajo (Sedes de la Empresa).
45. Realizar la Investigación de todos los Accidente e Incidentes de Trabajo reportados, dentro de los términos estipulados por la normatividad vigente.
46. Realizar la rendición de cuentas de la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo a las partes interesadas.
47. Realizar las Evaluaciones médicas ocupacionales periódicas conforme al procedimiento vigente.
48. Realizar pruebas de alcoholemia a conductores de conformidad a lo establecido en la Resolución 829 de 2012.
49. Realizar revisión por la dirección al desempeño del SG-SST.
50. Realizar visitas de inspección a centros de trabajo con exposición a riesgo químico.
51. Remitir a la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, las matrices de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos (MIPEVR) de cada uno de los cargos de la planta.
52. Rendir Cuentas sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo al COPASST.
53. Revisar la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la EAAB-ESP y realizar su respectiva actualización de ser el caso.
54. Revisar los indicadores del SG-SST según los tiempos establecidos en el Manual del sistema e implementar las acciones de mejora de ser necesario.

Tabla 52. Resultados Monitoreo Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
54	Cumplida	54

INFORME

# Actividades	Estado	ENE - DIC
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	54
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Política de Integridad

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento del Plan de Gestión de la Integridad, en atención al Decreto 612. El **Plan de Gestión de la Integridad 2019** inicialmente contaba con 11 actividades para ejecutar, sin embargo, el 28 de octubre, se reprogramó 1 actividad para ejecutar en el 2020, aprobada en el CIGD N. 6: Definir y aprobar indicadores para la gestión de integridad.

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre, se cumplieron las 10 actividades programadas, logrando el 100% de su ejecución en el 2019:

1. Capacitar al equipo de Gestores de Integridad.
2. Definir la información a recolectar y analizar: identificación de la información que permita conocer la percepción de la integridad en la EAAB-ESP, los componentes a evaluar y la definición del tamaño de la muestra según los niveles.
3. Definir el instrumento y/o herramienta a utilizar para la recolección de datos.
4. Aplicar el instrumento y/o herramienta.
5. Analizar datos y documentación del diagnóstico.
6. Definir prioridades.
7. Definir planes y programas a desarrollar en la entidad con la participación de los gestores de integridad.
8. Realizar seguimiento a la ejecución del plan de acción.
9. Definir el procedimiento para el manejo del conflicto de interés (Informe Evaluación Medidas de Integridad Veeduría numeral 2.2.5).
10. Revisar resultados por la Dirección.

Tabla 53. Resultados Monitoreo Plan de Integridad en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
10	Cumplida	10
	En avance	0

INFORME

# Actividades	Estado	ENE - DIC
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	10
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Cumplimiento anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Política Planeación Institucional

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), en atención al Decreto 612, el cual a diciembre de 2019 cumplió en un 99%.

El **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)**, inicialmente contaba con 107 actividades para ejecutar en el 2019, dos fueron reprogramadas para el 2020 en el CIGD N. 5 y 9:

De enero a diciembre se cumplieron 104 actividades de 105 programadas, logrando un cumplimiento del 99% para el 2019. La actividad pendiente de culminar es transversal en este plan con la actividad de la Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, por lo cual afecta el % de cumplimiento global: Realizar la implementación tecnológica para la traducción en idioma Inglés de los contenidos disponibles en el portal Corporativo de la entidad.

Tabla 54. Resultados Monitoreo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
105	Cumplida	104
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	1
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	105
	%Cumplimiento IV Trimestre	99%
% Avance anual	99%	

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Política Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones (PAA), en atención al Decreto 612, el cual tiene como actividad ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA), para el 2019 la EAAB-ESP contrató el 82% en recursos de Inversión y Funcionamiento, logrando la meta establecida para su cumplimiento.

Tabla 55. Resultados Monitoreo Plan Anual de Adquisiciones (PAA) en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
1	Cumplida	1
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	1
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

Política Fortalecimiento institucional y simplificación de procesos

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró la actividad de: Culminar la Actualización del Mapa de Procesos, en la cual se presentó la relación de los documentos migrados por proceso y ayuda de memoria del 24 de julio de 2019 "Seguimiento Planificación de Cambios - Actualización Mapa de procesos V. 4" donde se formaliza la **culminación del 100%** de la actualización de los documentos de los procesos al mapa de procesos versión 5. Se verifica en el mapa de procesos la culminación de la migración documental.

Tabla 56. Resultados Monitoreo Plan Política Fortalecimiento Institucional y Simplificación de procesos en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
1	Cumplida	1
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0

INFORME

# Actividades	Estado	ENE - DIC
	Actividades Ene-Dic	1
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Política Gobierno Digital

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento del **Plan Maestro de Tecnología**, el cual inicialmente contaba con 51 actividades para ejecutar en el 2019, se reprogramaron 3 actividades para ejecutar en el 2020, aprobadas por el comité:

- Definir e implementar arquitectura tecnológica.
- Realizar el montaje de Fiori.
- Realizar estudio de alternativas para cubrir las actuales necesidades y realizar adquisiciones de herramientas y desarrollos

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre, se cumplieron las 48 actividades programadas, logrando un cumplimiento del 100% en la ejecución del plan:

1. Actualización de procesos y procedimientos de servicios técnicos en el SIG.
2. Adquisición, renovación y actualización de equipos y maquinaria de tecnología electromecánica.
3. Alinear PINAR con el PETI.
4. Compra Equipos.
5. Definición de la Arquitectura de interoperabilidad y gobierno de la Integración de Información.
6. Definición de un caso de negocio completo y definir alternativa a adoptar.
7. Definición, implementación y sostenibilidad del Plan Maestro de Calidad de Agua.
8. Definir el Plan Maestro de Innovación.
9. Definir la norma técnica de Grandes Consumidores, pequeños consumidores y adoptar normas legales.
10. Densificación de la red geodésica.
11. Eficiencia energética.
12. Fase I - Diseño Plan de Implementación.
13. Fortalecer SCADA central.
14. Implementar el sistema de información para apoyar el ciclo de operaciones.
15. Integrar los servicios de SIGUE al bus de interoperabilidad.
16. Proveer información de calidad del agua.
17. Vinculaciones Dispersas y Masivas.
18. Actualizar Scada Central (Mobile).
19. Asignación y lectura.

INFORME

20. Autogeneración de energía.
21. Brindar apoyo tecnológico a la actividad de atención y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la Empresa.
22. Depurar información actual.
23. Diseño e Implementación de la Plataforma de Interoperabilidad Empresarial (PIE) y servicios de intercambio de información.
24. Implementar funcionalidades de gestión.
25. Nueva sede de los laboratorios.
26. Realizar Diagnóstico de gestión documental.
27. Realizar mantenimiento del sistema actual.
28. Adquisición de Licencias.
29. Disponer servicios de información para consumo de otras entidades y la ciudadanía.
30. Ejecución revisión interna - Crítica analítica.
31. Estrategia de transacción.
32. Estructuración detallada del proyecto.
33. Fortalecimiento del Modelo de Seguridad de la información.
34. Gestionar el control de pérdidas.
35. Implementar sistema de información.
36. Integración con el SIE, SCADA de Red Matriz y SIGUE.
37. Integrar SCADA – SIGUE.
38. Renovación y compra de equipos de laboratorio.
39. Catastro de usuarios.
40. Disponer de las capas geográficas de información de redes e integrando información geográfica de terceros.
41. Mejorar la calidad de la información.
42. Modernización de los equipos topográficos.
43. Sistematizar la información.
44. Definir marco de gobernabilidad de la información y el sistema.
45. Implementar funcionalidades de gestión.
46. Incluir la información del personal de operación.
47. Funcionalidades de documentos electrónicos.
48. Realizar diagnóstico de funcionalidad e infraestructura, modernizar la infraestructura de comunicaciones y fortalecer la infraestructura que soporta SCADA.

Tabla 57. Resultados Monitoreo Plan Política Gobierno Digital en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
48	Cumplida	48
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0

INFORME

# Actividades	Estado	ENE - DIC
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	48
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Política Seguridad Digital

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento de dos planes: El Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y el Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, en atención al Decreto 612.

El **Plan de Seguridad y Privacidad de la Información**, contiene 6 actividades para ejecutar en el 2019, inicialmente tenía 8 actividades, pero 2 de ellas fueron reprogramadas en el CIGD N. 5, para el 2020:

- Divulgar controles del área respecto a activos de información.
- Inscribir nuevos proyectos.

Teniendo en cuenta los resultados del monitoreo realizado en ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron las 6 actividades programadas en el año, logrando el 100% de ejecución del plan:

1. Seleccionar controles de activos de información y de datos personales y revisar clasificación actual.
2. Divulgar controles del área respecto a activos de información.
3. Autoevaluar la gestión del área en sus responsabilidades frente al SGSI, consignadas en el APA 20129 del área (Incluye: Divulgación de controles de activos de información-AI, grado de actualización de cuentas de acceso a sistemas de información).
4. Documentar y aprobar sus planes de continuidad con las actividades, procedimientos, personas, activos de información, recursos, instalaciones y servicios Informáticos.
5. Aprobar y divulgar la arquitectura de seguridad y el estándar de seguridad de la información en ciclo de vida de soluciones.
6. Analizar y aprobar a los planes y alcance actual y futuro referentes a la seguridad y de la información.

INFORME

Tabla 58. Resultados Monitoreo Plan de Seguridad y Privacidad de la Información en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
6	Cumplida	6
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	6
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

El **Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información**, inicialmente contaba con 2 actividades para ejecutar en el 2019, sin embargo, se reprogramó 1 actividad para el 2020 (CIGD N. 5): Identificar los riesgos de activos de información por parte de la primera línea de defensa y Desarrollar el plan de tratamiento de los riesgos de activos de información

La actividad programada para el 2019 fue ejecutada en el tercer trimestre al 100%: Definición los mecanismos de protección de la infraestructura y aplicativos informáticos que la Gerencia de Tecnología debe gestionar para realizar tratamiento de riesgos identificados.

Tabla 59. Resultados Monitoreo Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
1	Cumplida	1
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-DIC	1
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Política Defensa Jurídica

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró la actividad de: Elaborar y publicar el informe de Defensa Judicial en la página web, para consulta de los grupos de interés, en la cual se elaboró y publicó en la sección de transparencia el informe de defensa judicial del cuarto trimestre el año 2019, que contiene los procesos judiciales iniciados y en contra de la empresa cargado en el SIPROJWEB y el Archivo de Riesgo de Pérdida. Al corte se cumple con lo programado.

Tabla 60. Resultados Monitoreo Plan Política Defensa Jurídica en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE – DIC
1	Cumplida	1
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	1
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Política Mejora Normativa

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró la actividad de: Revisar y actualizar la información del componente Normatividad de la Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública (página web), en relación a los lineamientos de orden nacional y territorial, aplicable a la EAAB-ESP, para la cual se realizó la actualización del normograma con los cuerpos normativos dentro del período de octubre a diciembre de 2019, el cual puede ser consultado en la sección de Transparencia / Normatividad (Resoluciones, Decretos, Leyes, Acuerdos y Circulares, se publicó la Resolución 0571 de 2019 expedida por el MVCT el 14/08/2019).

Tabla 61. Resultados Monitoreo Plan Política Mejora Normativa en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DCI
1	Cumplida	1
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0

INFORME

# Actividades	Estado	ENE - DCI
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Sep	1
	%Cumplimiento III Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Política Servicio al Ciudadano

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el Componente No. 4. **Atención al Ciudadano** del PAAC, el cual contiene 27 actividades para ejecutar en el 2019. De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron las 27 actividades programadas en el año, logrando un cumplimiento del 100%, en el componente 4 del PAAC del 2019:

1. Continuar con la socialización y divulgación a nivel interno el rol de la Defensoría del Ciudadano como figura líder que dicta los lineamientos de la debida implementación de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano.
2. Implementar la señalización Braille en los cinco puntos de atención de las zonas de servicio.
3. Actualizar el sistema de turnos inteligentes de la entidad - Digiturnos.
4. Realizar diagnóstico para la implementación de la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas o dialecto oficial, de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016.
5. Realizar inspecciones de control, a través de revistas en los Puntos de atención por parte del personal de supervisión.
6. Realizar campañas internas para promover y fortalecer la cultura del servicio, valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.
7. Sensibilizar e incentivar a funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014 y sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), Ley 1474 de 2011, en los espacios de inducción y reinducción.
8. Entrenar al personal de vigilancia que cubre los puntos de atención en promoción y fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.
9. Capacitar al personal de seguridad en Derechos Humanos.
10. Entrenar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con énfasis en el Procedimiento M4MU0501P: Atención y trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa, y en el Manual del Servicio al Ciudadano, PPDSC, Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, entre otros.
11. Generar espacios de sensibilización a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos en promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.
12. Formalizar la metodología para la implementación del plan incentivos.

INFORME

13. Ajustar los manuales de responsabilidades de los cargos relacionados con la atención al ciudadano, incorporando las habilidades comportamentales y funcionales requeridas para optimizar la prestación del servicio.
14. Divulgar el plan de acción que define los compromisos de la EAAB-ESP frente a la implementación de la política Pública Distrital de Derechos Humanos.
15. Revisar y actualizar la carta del trato digno en los puntos de atención en carteleras virtuales y portal web.
16. Realizar seguimiento y análisis a las PQRs. Incluyendo en el reporte información de los trámites, como apoyo al proceso en la estrategia de racionalización como insumo en los datos de operación. También incluir recomendaciones en el Informe de PQRS sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos e incluir recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.
17. Revisar y actualizar el procedimiento M4MU0501P que rige la atención y trámite de las PQR al interior de la Empresa.
18. Construir el procedimiento para la estructuración de estudios previos y presupuesto de los procesos de invitación pública que requieran las áreas, con el fin de dar cumplimiento a las directrices contractuales de la Empresa y promover la pluralidad de oferentes.
19. Actualizar la gestión empresarial a la política pública Distrital de Derechos Humanos.
20. Divulgar la Ley de Acoso Laboral.
21. Completar la inclusión de los controles de segregación de permisos para el control de auditoría de los componentes tecnológicos.
22. Optimizar las herramientas de apoyo tecnológico para asegurar la correcta asignación/eliminación de roles y permisos en las aplicaciones críticas para la vinculación/desvinculación del personal de la EAAB-ESP (Funcionarios, Contratistas Termino Fijo, Contratistas a labor y prestadores de servicio).
23. Divulgar y promocionar los trámites y servicios que presta la Empresa a través de carteleras virtuales en los puntos de atención y en la sección de atención a la ciudadanía de la página web.
24. Realizar la contratación de la encuesta que mida el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), su divulgación al nivel directivo.
25. Divulgar interna y externa de beneficios de las acciones de racionalización en los trámites y otros procedimientos (OPA).
26. Promover visitas a Plantas de Tratamiento de Agua Potable, predios u otras infraestructuras de la EAAB-ESP por parte de los grupos de interés.
27. Divulgar y promocionar el PGE 2016-2020 a través de carteleras virtuales en los puntos de atención y en la página web.

INFORME

Tabla 62. Resultados Monitoreo Política Servicio al Ciudadano en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
27	Cumplida	27
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	27
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Política Racionalización de Trámites

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el Componente No. 2. **Racionalización de Trámites** del PAAC, el cual inicialmente contaba con 4 actividades para ejecutar en el 2019; sin embargo, el 12 de diciembre se reprogramó 1 actividad para ejecutar en el 2020, aprobada en el CIGD N. 8: Realizar las actividades para lograr el nivel 2 del "Proceso de Notificación" en el Marco de la interoperabilidad, que incluye el uso de forma correcta el lenguaje común de intercambio de información en el trámite identificado.

De enero a diciembre se cumplieron las 3 actividades programadas, logrando un cumplimiento del 100% en el componente 2 del PAAC del 2019:

1. Continuar con la intervención de los trámites propuestos en la fase de racionalización.
2. Racionalización de trámites: (ANEXO 1) Continuar con la parte final de la Implementación de formularios descargables y diligenciables, para los siguientes trámites: 1) Cambios en la clase de uso, 2) Suspensión del servicio Público y 3) Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.
3. Racionalización de trámites: (ANEXO 1) Identificar y registrar las acciones de racionalización relacionadas con los trámites de la cadena de Urbanismo y Construcción, una vez se actualice el Reglamento de Urbanizadores y Constructores.

Tabla 63. Resultados Monitoreo Política Racionalización de Trámites en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
3	Cumplida	3
	En avance	0

INFORME

# Actividades	Estado	ENE - DIC
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	3
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el Componente No. 3. **Rendición de Cuentas** del PAAC, el cual contiene 29 actividades para ejecutar en el 2019. De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron las 29 actividades programadas, logrando un cumplimiento del 100% anual en el componente 3 del PAAC:

1. Realizar la actualización de los contenidos de la página Web de la EAAB-ESP con información de interés público.
2. Entregar información permanente a los medios masivos de comunicación sobre la gestión que adelanta la empresa que impacten a los grupos de interés.
3. Realizar campaña pedagógica de la EAAB-ESP relacionada con la prestación de los servicios de la Empresa.
4. Informar a usuarios internos y externos cambios en normatividad por el cambio de vigencia.
5. Actualizar y publicar la información de riesgo crediticio en la página web de la Empresa.
6. Suministrar y actualizar el Informe de Ejecución presupuestal Ingresos, Gastos e Inversión mensual.
7. Elaborar y publicar el informe de Defensa Judicial en la página web, para consulta de los grupos de interés.
8. Elaborar y publicar el informe de gestión de de la EAAB - ESP 2018.
9. Crear un espacio en la página web de Rendición de Cuentas, donde se visualice la contribución a los Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Gestión Empresarial.
10. Realizar una sesión de la cámara de acueducto y alcantarillado de ANDESCO en instalaciones insignia de la Empresa para transferir conocimiento y buenas prácticas de nuestra gestión y socializar un tema de trascendencia sectorial.
11. Realizar encuentros de gestión EAAB-ESP al grupo de interés medios de comunicación.
12. Coordinar la participación con imagen corporativa en eventos institucionales y/o sectoriales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales de la EAAB- ESP.

INFORME

13. Socializar los proyectos Corredores Ambientales a grupos de interés.
14. Realizar evento de Rendición de Cuentas al grupo de interés Colaboradores (Empleados Públicos, Trabajadores Oficiales, Pasantes y Aprendices).
15. Participar en la Rendición de Cuentas del sector Hábitat de la gestión 2018.
16. Realizar acompañamiento institucional de la celebración del Día del Río Bogotá.
17. Desarrollar actividades de gestión socioambiental en el marco de las intervenciones que se adelanten para la recuperación y sostenibilidad del sistema hídrico y el saneamiento ambiental, a través de programas de información y comunicación, participación y educación ambiental.
18. Realizar actividades de gestión social en los procesos comerciales y operativos.
19. Realizar actividades de gestión social para mitigar impactos en intervenciones en el marco de la norma de servicio (NS 038) de la EAAB-ESP.
20. Participar en espacios de coordinación interinstitucional (local y distrital).
21. Apoyar a los Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios (Vocales).
22. Promover la conformación de Comités de Veeduría de intervenciones.
23. Aplicar encuesta de satisfacción del grupo de interés medios de comunicación.
24. Aplicar encuesta de percepción PTAR para el área de influencia directa (Lisboa-santa Cecilia- cortijo y ciudadela Colsubsidio).
25. Aplicar encuesta de percepción de proceso precontractual al 5% de las invitaciones públicas adelantadas en el periodo de revisión.
26. Aplicar la encuesta de satisfacción del evento de rendición de cuentas al grupos de interés Colaboradores.
27. Aplicar Encuesta de percepción grupo de interés Competencia.
28. Realizar reunión de sensibilización a contratistas, consultores, interventores y supervisores de Contratos.
29. Elaborar informe de resultados de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas.

Tabla 64. Resultados Monitoreo Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
29	Cumplida	29
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	29
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento de dos actividades: Efectuar monitoreo a la gestión empresarial y Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento del Sistema de Gestión.

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron las 2 actividades programadas, logrando un cumplimiento del 100%: se elaboró y publicó el Tablero de Control Corporativo con corte a septiembre de 2019, mediante el formato MPEC0301F01-01 Solicitud para publicar y actualizar página web e intranet, el cual fue publicado en página web / Sección de Transparencia / Planeación / TCC, cumpliendo con lo programado y adicionalmente, se realizó auditoría de seguimiento a los planes de mejoramiento del 18 de julio al 2 de agosto.

Tabla 65. Resultados Monitoreo Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE – DIC
2	Cumplida	2
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	2
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
% Avance anual	100%	

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Política Gestión Documental

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento del Plan Institucional de Archivos (PINAR), en atención al Decreto 612.

El **Plan Institucional de Archivos (PINAR)**, inicialmente contaba con 17 actividades para ejecutar en el 2019, sin embargo, el 28 de octubre, se reprogramaron 8 actividades para ejecutar en el 2020, aprobadas en el CIGD N. 6:

1. Solicitud de asignación de recursos.
2. Ajuste de instrumentos Archivísticos TRD en Archivos de Gestión.

INFORME

3. Elaboración Diagnóstico Integral de Archivos.
4. Elaboración documento de modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos.
5. Elaboración Documentos Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA.
6. Condiciones locativas para los archivos.
7. Condiciones ambientales para los archivos.
8. Necesidades de mobiliario para archivos de gestión.

De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron las 9 actividades programadas, logrando un cumplimiento del 100% en la ejecución del plan 2019:

1. Diseñar el programa de capacitación en Gestión Documental.
2. Elaboración de inventario documental del fondo documental acumulado.
3. Elaboración del Plan de Conservación de Documentos físicos y digitales del SIC.
4. Elaborar el documento que contenga la propuesta de la creación de la dependencia encargada de la coordinación, control y seguimiento de la gestión de los documentos, archivo y correspondencia.
5. Modificar el documento para que incluya las políticas de administración y custodia de los archivos de la Empresa.
6. Programas de gestión de documental con estrategias a corto, mediano y largo plazo.
7. Realizar capacitación al personal de la Empresa responsables de los archivos y a los gestores documentales.
8. Solicitud de recursos para la implementación del SIC.
9. Tabla de Acceso para el establecimiento de categorías adecuadas y restricciones de acceso y seguridad aplicables a los documentos.

Tabla 66. Resultados Monitoreo Política Gestión Documental – Plan Institucional de Archivos (PINAR) en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE – DIC
9	Cumplida	9
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	9
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Política Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el Componente No. 5. **Transparencia y Acceso a la Información** del PAAC, el cual contiene 17 actividades para ejecutar en el 2019. De acuerdo con el monitoreo realizado en el aplicativo ARCHER MIPG, de enero a diciembre se cumplieron 16 actividades de 17 programadas, logrando un cumplimiento de 94% para el 2019. La actividad que quedó vencida fue "Realizar la implementación tecnológica para la traducción en idioma Inglés de los contenidos disponibles en el portal Corporativo de la entidad", no se logró ejecutar en su totalidad, la cual se culminará en el primer trimestre del 2020.

Tabla 67. Resultados Monitoreo Política Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE – DIC
17	Cumplida	16
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	1
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	17
	%Cumplimiento IV Trimestre	94%
	% Avance anual	94%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Política Gestión del Conocimiento

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento de la actividad: Formular el plan de acción para la implementación de la Política 2019. De acuerdo con el monitoreo realizado a 31 de diciembre para la **Política Gestión del conocimiento y la innovación**, la Dirección Ingeniería Especializada en atención al memorando 12200-2019-0702, formuló el Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG (mediano y largo plazo) – Cierre de Brechas de la política de "Gestión del Conocimiento", el cual fue concertado con las áreas de la Empresa en mesas de trabajo, el cual fue aprobado en el CIGD No. 4 del 4 de julio de 2019. Al corte cumple con lo programado.

Se realizó el monitoreo a través del aplicativo ARCHER MIPG con corte a diciembre, con recomendaciones y sugerencia para la implementación de la política y del plan Gestión del conocimiento y la innovación en el 2020.

INFORME

Tabla 68. Resultados Monitoreo Política Gestión del Conocimiento y la Innovación en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 – Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
1	Cumplida	1
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	1
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

DIMENSIÓN CONTROL INTERNO

Política Control Interno

Para esta política, el Plan de Adecuación y Sostenibilidad SIG-MIPG 2019 consideró el cumplimiento de la actividad: Planear y ejecutar las Auditorías Internas o Externas del Sistema de Gestión de Calidad - SGC bajo ISO 9001:2015. De acuerdo con el monitoreo realizado a la **Política Seguimiento y evaluación del desempeño** a 31 de diciembre, se evidencia el informe de auditoría al Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015 realizado los días 17,18,19,20,21,25,26,27 y 28 de junio de 2019.

Tabla 69. Resultados Monitoreo Política Control Interno en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019 - Cuarto Trimestre en la EAAB-ESP.

# Actividades	Estado	ENE - DIC
1	Cumplida	1
	En avance	0
	Pendiente por iniciar	0
	Vencida	0
	No aplica al corte	0
	Actividades Ene-Dic	1
	%Cumplimiento IV Trimestre	100%
	% Avance anual	100%

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Adicional a las actividades que hacen parte de los Planes de Acción Institucionales (Decreto 612), se encuentran cuatro actividades relacionadas con el tema institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión dentro del Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG - MIPG 2019:

INFORME

1. Atender las actividades requeridas para el funcionamiento y operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño:

Dando cumplimiento con lo establecido en la Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018, el Secretario Técnico del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control, informó el cronograma de los comités (CIGD) para el 2019, a través de la Circular 12100-2019-19 del 22 de marzo de 2019.

Figura 49. Cronograma 2019 Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en la EAAB-ESP.



CIRCULAR
12100-2019-19
Bogotá D.C. 22 MAR. 2019

PARA: INTEGRANTES DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA EAAB-ESP

Asunto: Cronograma Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EAAB-ESP.

La Secretaría Técnica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EAAB-ESP, a cargo de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, informa el cronograma de sesiones para el año 2019, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 11° de la Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018, así:

MES	FECHA DE COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA EAAB-ESP	FECHA LÍMITE PARA PRESENTAR TEMAS
ENERO	Lunes, 28 de enero de 2019 (Realizado)	Planes Decreto 612 de 2018.
ABRIL	Miércoles, 3 de abril de 2019	Miércoles, 27 de marzo de 2019
JUNIO	Jueves, 20 de junio de 2019	Miércoles, 12 de junio de 2019
AGOSTO	Jueves, 29 de agosto de 2019	Miércoles, 21 de agosto de 2019
OCTUBRE	Jueves, 24 de octubre de 2019	Miércoles, 18 de octubre de 2019
DICIEMBRE	Jueves, 12 de diciembre de 2019	Lunes, 2 de diciembre de 2019

Las sesiones extraordinarias que se requieran se sujetarán a lo dispuesto en el citado artículo.

Atentamente,


Álvaro Ernesto Narváez Fuentes
Gerente Corporativo Planeamiento y Control

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 70. Operación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en la EAAB-ESP.

No. CIGD	Fecha sesión	Temas presentados	Observaciones
Primer comité	28 de enero de 2019	1. Presentación propuesta 1.1. Plan de Acción Institucional – GCPC. 1.2. Planes Decreto 612 de 2018 – Líderes de Política. 2. Conformación de Equipos Técnicos – Líderes de Política. 3. Propositiones y varios. 4. Conclusiones y compromisos.	
Segundo comité	28 de febrero de 2019	1. Presentación del Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG para su aprobación.	El Secretario Técnico del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, Dr. Álvaro Ernesto Narváez Fuentes, envía correo

INFORME

No. CIGD	Fecha sesión	Temas presentados	Observaciones
			electrónico a los miembros del Comité convocando reunión Virtual (CIGD N. 2) de acuerdo con lo establecido en el artículo Décimo Quinto de la Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018, con el fin de: "Poner a consideración el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG. Para efectos de conocer su opinión, agradezco remitir un correo en el que se manifiesten si están de acuerdo, el cual se extenderá hasta las 3:00 pm".
Tercer Comité	4 de abril de 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lectura acta No. 1, 28 enero de 2019 (CIGD). 2. Lectura acta No. 2, 28 febrero de 2019 (CIGD Virtual). 3. Presentación modificación planes Decreto 612 de 2018 y Adecuación MIPG – GCGHA. 4. Presentación conformación equipos técnicos (Estructura) - Líderes Políticas Gestión y Desempeño (Res. 1260 de 2018). 5. Presentación propuesta modificación Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018 – GCPC. 6. Presentación Líderes Segunda línea de defensa – GCPC. 7. Lineamiento informe de monitoreo planes de acción a 31 de marzo 2019 (Decreto 612 de 218 y Adecuación MIPG) - GCPC. 8. Cronograma plan de trabajo Anual: cierre de brechas (diagnósticos) para la operación e implementación de MIPG. - Líderes Políticas y GCPC 9. Propositiones y varios. 10. Conclusiones y compromisos. 	
Cuarto Comité	<p>19 de junio de 2019</p> <p>4 de julio de 2019</p> <p>8 de julio de 2019</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación Quórum. 2. Aprobación acta No. 3, Comité 4 de abril de 2019. 3. Aprobación orden del día: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Estado proceso de actualización Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018 – GCPC. 3.2. Socialización Procedimiento MPEE0305P - Implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. GCPC. 3.3. Presentación resultados Monitoreo Enero a marzo Planes: (Decreto 612 de 218 y Adecuación y Sostenibilidad MIPG, vigencia 2019). GCPC. 3.4. Presentación resultados Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión – FURAG 2019. GCPC. 3.5. Presentación y aprobación Plan de y Adecuación y Sostenibilidad MIPG de mediano y largo plazo. Líderes de cada política. 3.6. Presentación y aprobación Planes Sistema Integrado de Gestión. Líderes de cada Sistema de Gestión. 	Se dividió en dos sesiones presenciales por el detalle de la agenda, por lo cual se continuó con el punto 8 en la sesión del 4 de julio de 2019 y el Punto 9. Se desarrolló por reunión Virtual el 8 de julio de 2019.

INFORME

No. CIGD	Fecha sesión	Temas presentados	Observaciones
		3.7. Planificación 2020 (recursos actividades planes). GCPC. 4. Proposiciones y varios. 5. Conclusiones y compromisos.	
Quinto Comité	6 y 20 de septiembre de 2019	1. Verificación Quórum. 2. Aprobación acta No. 4, Comité 19 junio, 4 y 8 julio de 2019. 3. Aprobación orden del día. 4. Resolución 647 del 8 de julio 2019 modificación Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018 – GCPC. 5. Presentación resultados Monitoreo Planes SIG Enero a junio. GCPC. 6. Presentación y aprobación PETI (Plan Maestro de Tecnología) 2019. GT 7. Ajuste Conformación de Equipo Técnico Política de Integridad. GCGHA. 8. Presentación y visto bueno Política Gestión del Conocimiento e Innovación. GT 9. Solicitud modificación Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información. GT 10. Alcance Líneas de defensa y estados de autocontrol y monitoreo: Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG. GCPC. 11. Presentación resultados Monitoreo Enero a junio Planes (Decreto 612 de 218 y Adecuación y Sostenibilidad MIPG, vigencia 2019). GCPC 12. Elaboración Manual MIPG. GCPC 13. Proposiciones y varios. 13.1 Conclusiones y compromisos.	
Sexto Comité	28 de octubre de 2019	Verificación Quórum Aprobación orden del día. 1. Revisión de compromisos: <ul style="list-style-type: none"> • Acta N.4 - 4 de julio 2019. Concertación Factor de Éxito - Plan de Seguridad Digital 2020-2021. GT • Acta N.5 - 20 septiembre 2019. Validar proyectos (recursos de inversión: Plan Maestro de Tecnología 2019). GT • Aprobación Acta No. 5, Comité 6 y 20 de septiembre de 2019. 1. Presentación y visto bueno Política Política Derechos Humanos. GCPC 2. Presentación y visto bueno Política Normalización Técnica. GT 3. Presentación y visto bueno Política Gestión Documental. GCHA 4. Presentación solicitud modificación PETH, PIC, PIB, PSS y PINAR 2019. GCHA 5. Presentación solicitud modificación Planes SCI, SGC 2019. GCPC 6. Manual MIPG: Formulación y actualización Políticas de Gestión y Desempeño 12100-2019-2233. GCPC 7. Resultados Monitoreo Plan de Adecuación Sostenibilidad MIPG a septiembre. GCPC 8. Presentación Plan de Bienestar e Incentivos y Metodología para otorgar incentivos. GCHA 9. Proposiciones y varios:	

INFORME

No. CIGD	Fecha sesión	Temas presentados	Observaciones
		<ul style="list-style-type: none"> Resultados Índice de Transparencia ITA 2019 - Procuraduría. GCPC Eliminación actividad PAAC: Realizar la verificación de identidad para los funcionarios de la EAAB-ESP que realizan visita en sitio (Verificalo). Lineamientos funcionamiento Equipos Técnicos 12100-2019-1954. GCPC 	
Séptimo Comité	26 de noviembre de 2019	<p>Verificación Quórum Aprobación orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprobación actualización Manual Gestión Documental. GCGHA Presentación y visto bueno de la política Corporativa Estratégica del Talento Humano. GCGHA Presentación y visto bueno política de gestión de Planeación Institucional. GCPC Presentación y visto bueno de la política de gestión de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. GCPC Presentación y visto bueno de la política Corporativa Transparencia y Acceso a la Información Pública lucha contra la corrupción. GCPC Solicitud modificación Resolución 0647 de 2019: Incorporación Comité Gestión Ambiental. Proposiciones y varios <ul style="list-style-type: none"> Diligenciamiento FURAG 2019 	
Octavo Comité	12 de diciembre de 2019	<p>Verificación Quórum Aprobación orden del día.</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprobación información FURAG 2019. GCPC Visto Bueno Política de Gestión Integridad. GCGHA Visto Bueno Política de Gestión Servicio al Ciudadano Visto Bueno Política de Gestión Política Racionalización de Trámites. DAC Modificación actividad Plan Seguridad y Salud en el Trabajo 2019. GCGHA Modificación actividad PAAC 2019. DAC Aprobación PIGA. 2020-2021. GA Actualización Manual Seguros. SG Proposiciones y varios. 	<p>Teniendo en cuenta la cantidad de temas previstos, el Secretario Técnico del Comité propone priorizar los temas de la agenda, de manera que los puntos que no se alcancen a presentar, se incluyan en la sesión N. 9, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprobación PIGA 2020 Visto Bueno Política de Gestión Política Racionalización de Trámites. DAC Modificación actividad PAAC 2019. DAC
Noveno Comité	18 de diciembre de 2019	<p>Verificación Quórum Aprobación orden del día</p> <ol style="list-style-type: none"> Aprobación PIGA 2020. GA Modificación actividad PAAC 2019. DAC Presentación y visto Bueno Política de Gestión Política Racionalización de Trámites. DAC Presentación y visto bueno Política de Gestión "Seguridad y Privacidad de la Información". GT. Presentación y visto bueno Política de Gestión "Gobierno Digital". GT Solicitud modificación Plan Gobierno Digital-Seguridad Digital 2020-20121. GT Proposiciones y varios: Armonización MIPG – SIG, en la EAAB ESP. 	

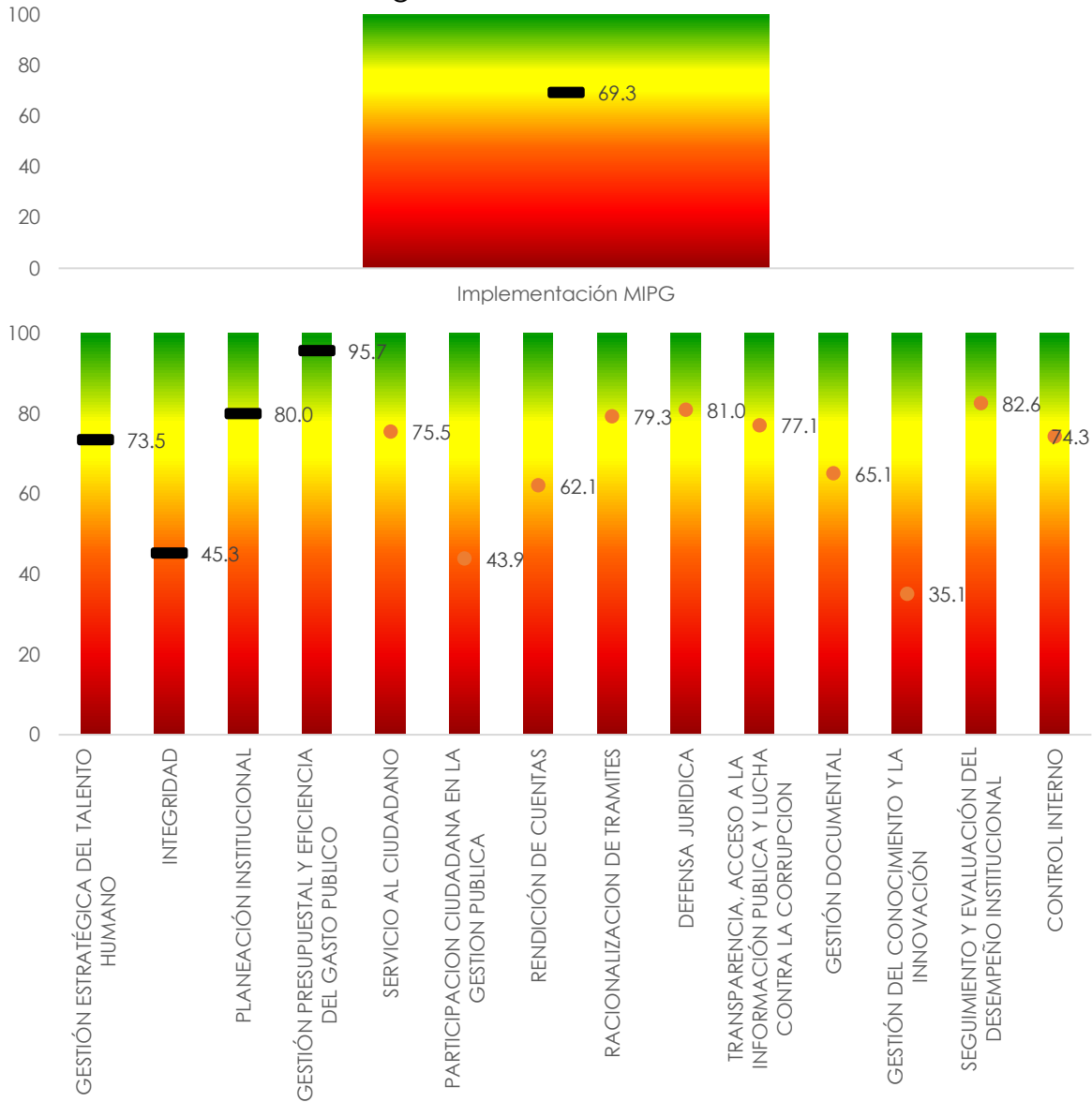
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

2. Coordinar con los líderes de las políticas de gestión y desempeño la consolidación del plan de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, para el cierre de brechas teniendo en cuentas los resultados de los autodiagnósticos:

En 2018, se diligenciaron los formularios de autodiagnóstico dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de contar con la línea base para cada una de las políticas institucionales.

Figura 50. Resultados autodiagnósticos en la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Tabla 71. Resultados autodiagnóstico de las políticas de gestión y desempeño en la EAAB-ESP.

Línea base FURAG	Autodiagnósticos aplicados	Resultado del autodiagnóstico	Plan de adecuación y sostenibilidad
Resultado IDI: 70,4 FURAG Abril 2018 Resultado IDI: 72,4 FURAG Marzo 2019	Autodiagnóstico de Gestión Estratégica del Talento Humano	59	El 28 de febrero de 2019, se presenta al CIGD virtual el Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG 2019 para su aprobación, se aclara que este plan se articuló con las actividades de los Planes del Decreto 612 de 2018 - publicado el 31 de enero de del 2019, dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017. Adicionalmente, se informa que este plan será la Meta producto "Gestionar el 100% del Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG", Plan Distrital de Desarrollo 2019.
	Autodiagnóstico de Integridad	3,9	
	Autodiagnóstico de Gestión Política Direccionamiento y Planeación	80	
	Autodiagnóstico de Gestión Plan Anticorrupción	97,3	
	Autodiagnóstico de Gestión Presupuestal	95,7	
	Autodiagnóstico de Gobierno Digital	ND	
	Autodiagnóstico de Defensa Jurídica	81	
	Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano	75,5	
	Autodiagnóstico de Racionalización de Trámites	79,3	
	Autodiagnóstico de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	43,9	
	Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas	62,1	
	Autodiagnóstico de Seguimiento y Evaluación del Desempeño	82,6	
	Autodiagnóstico de Gestión Documental	65,1	
	Autodiagnóstico de Transparencia y Acceso a la Información	77,1	
	Autodiagnóstico de Gestión del Conocimiento y la Innovación	35,1	
Autodiagnóstico de Control Interno	74,3		

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

3. Realizar el monitoreo del avance y/o cumplimiento de las actividades establecidas para cada una de las Políticas de Gestión y Desempeño:

El Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG es una fuente de Información para el reporte del SEGPLAN en la Meta producto "Gestionar el 100% del Plan de Adecuación y Sostenibilidad del SIG – MIPG", Plan Distrital de Desarrollo, el cual es reportado de manera trimestral, a SEGPLAN, atendiendo el siguiente cronograma:

Tabla 72. Cronograma 2019 Reporte SEGPLAN - MIPG en la EAAB-ESP.

Monitoreo	Entrega Autocontrol Líderes	Entrega Monitoreo	Reporte Hábitat	Reporte SEGPLAN PDD
Primer trimestre, con corte a 31 de marzo. Actividades con fecha de ejecución enero a marzo. (Soportes)	5 de abril 2019	12 de abril 2019	22 de abril 2019	24 de abril 2019
Segundo trimestre, con corte a 30 de junio.	8 de julio 2019	15 de julio de 2019	17 de julio de 2019	24 de julio 2019

INFORME

Monitoreo	Entrega Autocontrol Líderes	Entrega Monitoreo	Reporte Hábitat	Reporte SEGPLAN PDD
Actividades con fecha de ejecución enero a junio. (Soportes)				
Tercer trimestre, con corte a 30 de septiembre. Actividades con fecha de ejecución enero a septiembre. (Soportes)	7 de octubre 2019	15 de octubre 2019	17 de octubre 2019	24 de octubre 2019
Cuarto trimestre, con corte a 31 de diciembre. Actividades con fecha de ejecución enero a diciembre. (Soportes)	9 de enero 2020	16 de enero 2020	17 de enero 2020	24 de enero 2020

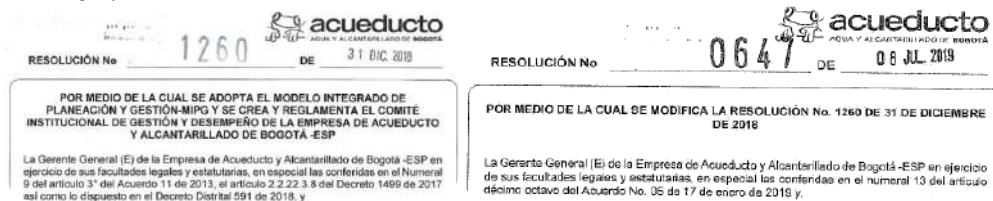
Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Con el ánimo de sistematizar y facilitar el autocontrol y el monitoreo de los Planes Decreto 612 y Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG 2019, se desarrolló la herramienta ARCHER – MIPG, que inició en el tercer trimestre del año, donde se diligenció el avance de cada una de las actividades establecidas en el cronograma de los planes con fecha de ejecución del 1 de enero al de 30 septiembre de 2019 cargando los soportes respectivos (autocontrol), y posterior a ello se realizó el monitoreo de la segunda línea de defensa.

4. Divulgar generalidades MIPG:

En diciembre de 2018, la EAAB-ESP elaboró la Resolución 1260 de 2019 “Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP”. En mayo de 2019, se realizó la propuesta de modificación a dicha resolución, la cual fue presentada en el tercer comité de Gestión y Desempeño, aprobada por los integrantes del CIGD y revisados por la Gerencia Jurídica. La formalización de la modificación de la resolución 1260 de 2018, se dio el 8 de julio de 2019 a través de la resolución 047 de 2019.

Figura 51. Formalización Creación Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la EAAB-ESP.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Posteriormente, se realizó la divulgación de la Resolución en diferentes medios de comunicación:

Tabla 73. Divulgación Resolución 1260 del 31 de diciembre de 2018 y Resolución 0647 del 8 julio de 2019.

Fecha de publicación	Medio	Publicación
<p>21-01-2019</p> <p>5-08-2019</p>	<p>Informativo</p>	
<p>1-03-2019</p>	<p>Cartelera Virtual</p>	

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Adicionalmente, en mayo de 2019, se elaboró el procedimiento MPPE0305 IMPLEMENTACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL MIPG, el cual tiene como objetivo “Establecer las actividades para la implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que permitan medir el grado de orientación de la gestión y

INFORME

el desempeño institucional hacia la generación de valor público, con el fin de lograr la satisfacción efectiva de las necesidades y expectativas de los grupos de interés". El 10 de junio de 2019, se inició la divulgación del procedimiento por diferentes medios de comunicación (informativo, cartelera virtuales e intranet) y fue socializado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño N.º 4 del 19 de junio de 2019.

Figura 52. Ubicación del procedimiento MPEE0305 Implementación y sostenibilidad de MIPG en el mapa de procesos de la EAAB-ESP.

Siga la ruta en el Mapa de Procesos:



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Tabla 74. Divulgación procedimiento MPEE0305 Implementación y sostenibilidad de MIPG.

Fecha de publicación	Medio	Publicación		
12-06-2019	Informativo	INFORMATIVO AL DÍA Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos	20 de junio de 2019 A.M.	 Para más información haga click aquí

INFORME

Fecha de publicación	Medio	Publicación
12-06-2019	Intranet	
12-06-2019	Cartelera Virtuales	

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.



INFORME DE GESTIÓN 2019

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP

