

**2015**

**INFORME DE RENDICIÓN  
DE CUENTAS**



**EMPRESA DE  
ACUEDUCTO  
ALCANTARILLADO Y  
ASEO DE BOGOTÁ**

**Tabla de contenido**

|   |    |
|---|----|
| <b>Introducción</b> .....   | 2  |
| <b>Nuestra Empresa</b> .....                                      | 3  |
| Nuestro perfil .....  | 4  |
| Mapa Estratégico-Objetivos estratégicos .....                     | 5  |
| Indicadores estratégicos – Resultados a diciembre 2014-2015 ..... | 6  |
| Indicadores estratégicos – Resultados a marzo 2016 .....          | 7  |
| Plan general estratégico 2012-2015 .....                          | 8  |
| <b>Perspectiva Territorial</b> .....                              | 9  |
| 2014-2015 .....   | 9  |
| 2015-2016 .....   | 13 |
| <b>Perspectiva Usuarios</b> .....                                 | 14 |
| 2014-2015 .....   | 14 |
| <b>Perspectiva Financiera</b> .....                               | 15 |
| 2014-2015 .....   | 15 |
| 2015-2016 .....   | 16 |
| <b>Perspectiva Procesos</b> .....                                 | 19 |
| 2014-2015 .....   | 19 |
| 2015-2016 .....   | 26 |
| <b>Perspectiva Aprendizaje y crecimiento</b> .....                | 29 |
| 2014-2015 .....   | 29 |
| 2015-2016.....  | 31 |
| <b>Mecanismos de Participación</b> .....                          | 32 |

## INTRODUCCIÓN

---

En la presente rendición de cuentas la Empresa de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá da a conocer lo planeado en la vigencia 2014 frente lo ejecutado en la vigencia 2015 y a si mismo lo desarrollado en la primera vigencia del 2016.

Basado en los indicadores estratégicos de la EAB formulados en el Plan Estratégico 2012-2016 “Hacia la Sostenibilidad Ambiental del Territorio”, registrados en el Tablero de Control Empresarial, los informes de gestión 2014 y 2015 y los compromisos de ejecución del Plan de Desarrollo “Bogotá Humana”. Podemos decir que de acuerdo con estos reportes estratégicos la EAB ha realizado mecanismos, ha propuesto consolidar cultura de participación social, generar transparencia, condiciones de confianza entre la empresa y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social mediante canales y divulgación de la información. Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P, la Rendición de Cuentas es un insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad, además de promover los derechos humanos de la comunidad en general.



## NUESTRA EMPRESA

---

Somos una empresa industrial y comercial del Distrito Capital que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado (sanitario y pluvial) y aseo y ofrece una atención confiable, efectiva y oportuna a sus usuarios.

En la EAB realizamos la gestión integral del agua, es decir, la captamos en las fuentes de agua superficial, la potabilizamos en las plantas de tratamiento, la conducimos mediante los sistemas matrices de acueducto y la distribuimos a través de las redes locales de acueducto, las 24 horas del día, y con calidad apta para el consumo humano.

Una vez el agua potable es utilizada, se conduce como agua residual a través de redes locales y secundarias de alcantarillado. Las aguas lluvias, a su vez, las recogemos por medio de este tipo de redes, y unas y otras se transportan por sistemas troncales de alcantarillado sanitario y pluvial, respectivamente.

Desde 2012, prestamos el servicio público domiciliario de aseo, a través de nuestra filial Aguas de Bogotá, a una población de aproximadamente cuatro millones de habitantes (en tres de las cinco zonas en las cuales dividimos el Distrito Capital). Asimismo, participamos en la gestión integral de los residuos sólidos con la recolección, el transporte y la disposición de los residuos sólidos domiciliarios, el barrido y la limpieza de las vías y áreas públicas, el corte de césped, la poda de árboles, la recolección de escombros, los operativos especiales de limpieza y la recolección realizada a grandes generadores.



## **NUESTRO PERFIL**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá está ubicada en la AV. Calle 24 N° 37-15, cuenta con la prestación de servicio del Distrito Capital y los municipios aledaños, como lo son Soacha y Gachancipá. Adicionalmente, suministra agua al territorio en los municipios de Tocancipá, La Calera, Sopó, Cajicá, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, la zona industrial de Cota y otras empresas como Aquápolis, Coopjardín y Emar.

## **MISIÓN**

Somos una empresa pública, responsable con la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elementos comunes de vida y derechos humanos fundamentales, generadora de bienestar, que contribuye a la sostenibilidad ambiental del territorio.

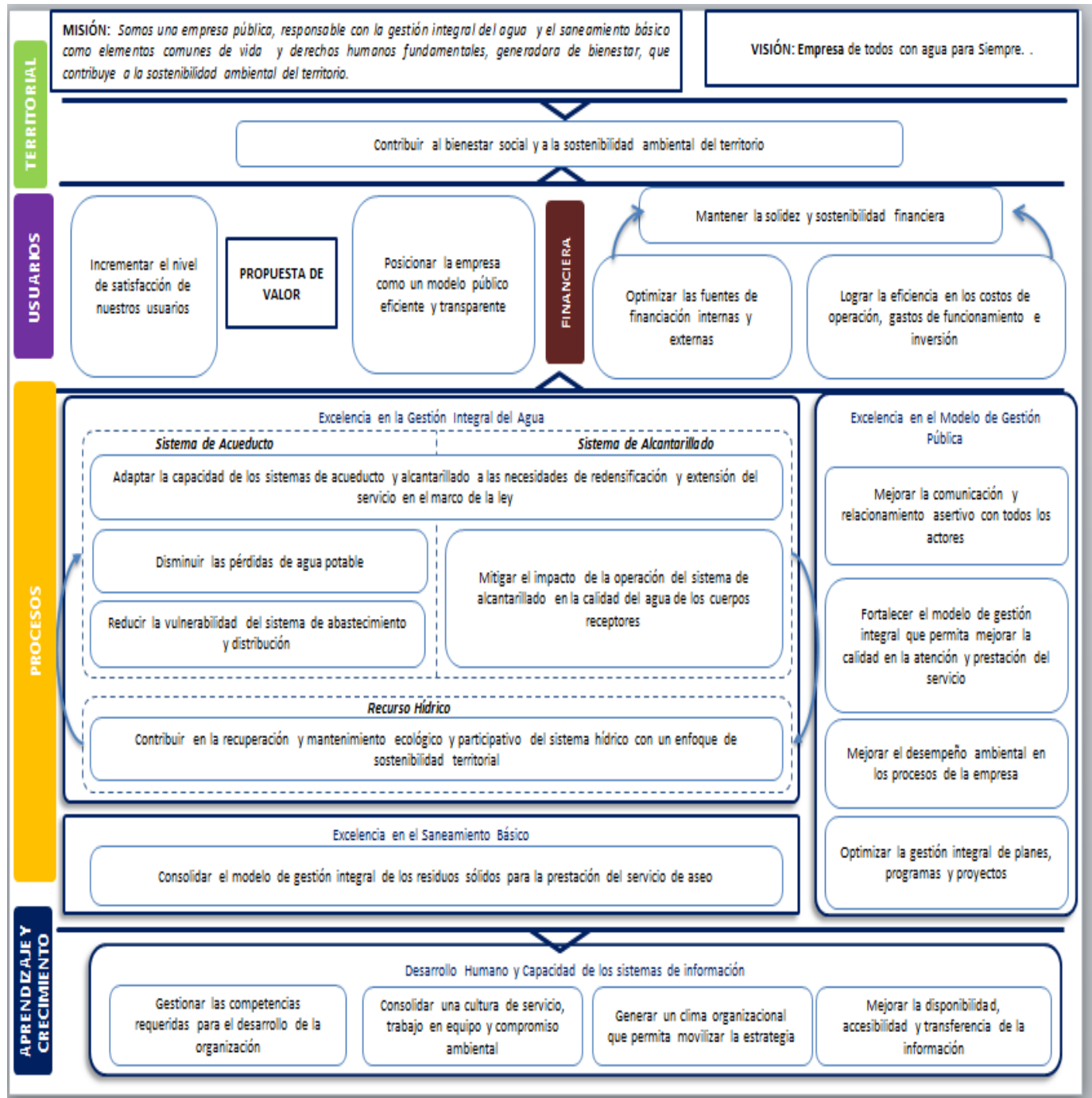
## **VISIÓN**

Empresa de todos con agua para Siempre

## **VALORES CORPORATIVOS**

Transparencia  
Respeto  
Vocación de Servicio  
Responsabilidad  
Excelencia en la Gestión

## Mapa Estratégico-Objetivos estratégicos



INDICADORES ESTRATÉGICOS – RESULTADOS A DICIEMBRE 2014-2015

| P* | OE  | No |  | Unidad   | 2014   | 2015   | Plan periodo | Logro Periodo |          |
|----|-----|----|--|--|--------|--------|--------------|---------------|----------|
| T  | 1   | 1  | Conocimiento Regional del agua   | %  | 85,00  | 93,00  | 95,00        | ▲ 97,5%       |          |
| T  |     | 2  | Volumen de agua suministrada al territorio                             | Mill m3  | 29,13  | 29,72  | 28,40        | ● 100,0%      |          |
| T  |     | 3  | Cobertura del mínimo vital   | %  | 100,00 | 100,00 | 100,00       | ● 100,0%      |          |
| T  |     | 4  | Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales | %  | 90,23  | 91,33  | 95,00        | ▲ 96,1%       |          |
| U  | 1   | 5  | Nivel de satisfacción de los usuarios (NSU)                            | %  | 78,00  | ND     | 79,00        | NA            |          |
|    |     | 6  | Índice de percepción de grupos de interés                              | %  | 78,00  | ND     | 78,00        | NA            |          |
|    | 2   | 7  | Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa            | %  | 60,00  | ND     | 52,00        | NA            |          |
| F  | 1   | 8  | ROE (Rentabilidad del patrimonio público)                              | %  | 2,53   | 3,51   | 2,65         | ● 100,0%      |          |
|    |     | 9  | Capacidad de autofinanciación  | Veces  | 0,52   | 1,35   | 0,75         | ● 100,0%      |          |
|    | 2   | 10 | Equilibrio presupuestal  | Veces  | 1,46   | 1,54   | 1,00         | ● 100,0%      |          |
|    | 3   | 11 | Margen Ebitda  | %  | 41,12  | 40,62  | 32,11        | ● 100,0%      |          |
|    |     | 12 | Nivel eficiente de liquidez  | Veces  | 0,62   | 0,54   | 0,55         | ● 98,1%       |          |
| P  | 1   | 13 | Oferta Hidráulica  | %  | 99,92  | 100,00 | 98,00        | ● 100,0%      |          |
|    |     | 14 | Oferta alcantarillado sanitario  | veces  | 2,76   | ND     | 1,20         | NA            |          |
|    |     | 15 | Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación                | Cantidad   | 12,00  | 19,00  | 21,00        | ◆ 90,5%       |          |
|    |     | 2  | 16   | Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses | m3/mes | 7,13   | 7,03         | 7,00          | ● 99,5%  |
|    |     |    | 17   | Índice de agua no contabilizada 12 meses                 | %      | 34,78  | 35,05        | 34,75         | ● 99,1%  |
|    | 3   | 18 | Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución   | %  | 99,00  | 95,00  | 95,00        | ● 100,0%      |          |
|    |     | 19 | Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento | %  | 77,70  | 83,00  | 83,00        | ● 100,0%      |          |
|    | 4   | 20 | Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos                    | %  | 60,00  | 100,00 | 60,00        | ● 100,0%      |          |
|    |     | 21 | Caudal medio de agua tratada   | m3/s   | 4,04   | 3,82   | 4,00         | ▲ 95,6%       |          |
|    |     | 22 | Hectáreas intervenidas %   | %  | 12,84  | 127,27 | 97,86        | ● 100,0%      |          |
|    |     | 23 | Índice de Presencia Medlática  | Puntos   | NA     | 13,82  | 16,00        | ◆ 86,4%       |          |
|    |     | 7  | 24   | Índice de reclamos por facturación                       | %      | 0,47   | 0,35         | 0,43          | ● 100,0% |
|    |     |    | 25   | Índice de reclamación operativa de acueducto             | %      | 0,25   | 0,30         | 0,30          | ● 100,0% |
|    |     |    | 26   | Índice de reclamación operativa de alcantarillado        | %      | 0,21   | 0,17         | 0,30          | ● 100,0% |
|    |     | 27 | Nivel de Gestión Operativa   | %  | 95,31  | 93,94  | 90,00        | ● 100,0%      |          |
|    |     | 8  | 28   | Índice de mejoramiento del desempeño ambiental           | Índice | 1,00   | 0,98         | 1,00          | ● 98,0%  |
|    |     | 9  | 29   | Ejecución Financiera de proyectos                        | %      | 68,12  | 80,35        | 90,00         | ◆ 89,3%  |
|    | 30  |    | Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado)              | %  | 96,55  | 78,93  | 75,00        | ● 100,0%      |          |
|    | 10  | 31 | Cobertura recolección de aseo  | %  | 44,51  | 44,70  | 45,00        | ● 99,3%       |          |
|    |     | 32 | Disposición final al relleno sanitario                                 | Ton-mes  | 86.832 | 84.541 | 85.107       | ● 99,3%       |          |
|    | AyC | 1  | 33   | Cubrimiento de competencias                              | %      | 50,00  | 50,00        | 50,00         | ● 100,0% |
|    |     |    | 34   | Nivel de cultura organizacional                          | %      | 100,00 | 60,00        | 60,00         | ● 100,0% |
|    |     | 3  | 35   | Índice de clima organizacional                           | %      | ND     | ND           | 57,02         | NA       |
|    |     |    | 36   | Disponibilidad de SI                                     | %      | 100,00 | 99,44        | 99,00         | ● 100,4% |
|    |     | 4  | 37   | Accesibilidad de SI                                      | %      | 98,02  | 98,06        | 98,00         | ● 100,1% |
|    |     |    | 38   | Usabilidad de SI   | %      | ND     | 74,22        | 75,00         | ● 99,0%  |

P\* Perspectiva de Gestión: T-Territorial; U- usuarios; F- Financiera; P-Procesos; AyC-Aprendizaje y crecimiento.

INDICADORES ESTRATÉGICOS – RESULTADOS A MARZO DE 2016

| P*  | OE | No  |  | Unidad   | 2015   | 2016   | Plan periodo | Logro Periodo |
|-----|----|---|--|----------|--------|--------|--------------|---------------|
| T   | 1  | 1   | Conocimiento Regional del agua   | %        | 93,00  | 93,00  | NA           | NA            |
|     |    | 2   | Volumen de agua suministrada al territorio                             | Mill m3  | 29,72  | 8,94   | 8,24         | ● 100,0%      |
|     |    | 3   | Cobertura del mínimo vital   | %        | 100,00 | 100,00 | 100,00       | ● 100,0%      |
|     |    | 4   | Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales | %        | 91,33  | 91,33  | NA           | NA            |
| U   | 2  | 5   | Nivel de satisfacción de los usuarios (NSU)                            | %        | ND     | NA     | NA           | NA            |
|     |    | 6   | Índice de percepción de grupos de interés                              | %        | ND     | NA     | NA           | NA            |
|     |    | 7   | Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa            | %        | ND     | NA     | NA           | NA            |
| F   | 1  | 8   | ROE (Rentabilidad del patrimonio público)                              | %        | 3,51   | 2,56   | NA           | NA            |
|     |    | 9   | Capacidad de autofinanciación  | Veces    | 1,30   | 0,40   | 0,76         | ◇ 52,4%       |
|     | 2  | Equilibrio presupuestal                                   | Veces  | 1,55     | 2,43   | 1,00   | ● 100,0%     |               |
|     | 3  | Margen Ebitda   | %  | 39,15    | 20,29  | 31,88  | ◇ 63,6%      |               |
| P   | 1  | 12  | Nivel eficiente de liquidez  | Veces    | 0,56   | 0,35   | NA           | NA            |
|     |    | 13  | Oferta Hidráulica  | %        | 100,00 | NA     | NA           | NA            |
|     |    | 14  | Oferta alcantarillado sanitario  | veces    | NA     | NA     | NA           | NA            |
|     | 2  | 15  | Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación                | Cantidad | 19,00  | 19,00  | NA           | NA            |
|     |    | 16  | Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses               | m3/mes   | 7,03   | 7,17   | 7,04         | ● 98,3%       |
|     |    | 17  | Índice de agua no contabilizada 12 meses                               | %        | 35,05  | 35,62  | 35,26        | ● 99,0%       |
|     | 3  | 18  | Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución   | %        | 95,00  | NA     | NA           | NA            |
|     |    | 19  | Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento | %        | 83,00  | NA     | NA           | NA            |
|     | 4  | 20  | Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos                    | %        | 100,00 | NA     | NA           | NA            |
|     |    | 21  | Caudal medio de agua tratada   | m3/s     | 3,82   | NA     | 4,00         | NA            |
|     |    | 22  | Hectáreas intervenidas %   | %        | 127,27 | 127,27 | NA           | NA            |
|     | 7  | 23  | Ejecución de la Estrategia de Comunicación                             | %        | 13,82  | NA     | NA           | NA            |
|     |    | 24  | Índice de reclamos por facturación                                     | %        | 0,35   | 0,37   | 0,43         | ● 100,0%      |
|     |    | 25  | Índice de reclamación operativa de acueducto                           | %        | 0,30   | 0,32   | 0,30         | ▲ 95,1%       |
|     |    | 26  | Índice de reclamación operativa de alcantarillado                      | %        | 0,17   | 0,20   | 0,30         | ● 100,0%      |
| 27  |    | Nivel de Gestión Operativa                                | %  | 93,94    | NA     | NA     | NA           |               |
| 28  |    | Índice de mejoramiento del desempeño ambiental            | Índice   | 0,98     | NA     | NA     | NA           |               |
| 29  |    | Ejecución Financiera de proyectos                         | %  | 80,35    | 61,02  | 90,00  | ◇ 67,8%      |               |
| 9   | 30 | Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado) | %  | 78,93    | 78,93  | NA     | NA           |               |
|     | 31 | Cobertura recolección de aseo                             | %  | 44,70    | 44,27  | 45,00  | ● 98,4%      |               |
|     | 32 | Disposición final al relleno sanitario                    | Ton-mes  | 84.541   | 78.884 | 80.182 | ● 98,4%      |               |
| AyC | 1  | 33  | Cubrimiento de competencias  | %        | 50,00  | 50,00  | NA           | NA            |
|     |    | 34  | Nivel de cultura organizacional  | %        | 60,00  | NA     | NA           | NA            |
|     | 3  | 35  | Índice de clima organizacional   | %        | 66,55  | NA     | NA           | NA            |
|     |    | 36  | Disponibilidad de SI   | %        | 99,44  | NA     | NA           | NA            |
|     | 4  | 37  | Accesibilidad de SI  | %        | 98,06  | NA     | NA           | ND            |
|     |    | 38  | Usabilidad de SI   | %        | 74,22  | NA     | NA           | NA            |

P\* Perspectiva de Gestión: T-Territorial; U- usuarios; F-Financiera; P-Procesos; AyC-Aprendizaje y crecimiento.  
 OE: Objetivo Estratégico SI: Sistemas de Información. NA: no aplica (Acuerdos de Gestión en elaboración).



**PLAN GENERAL ESTRATÉGICO 2012-2015**

| PERSPECTIVAS                     | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS   |
|----------------------------------|--|
| <b>Territorial</b>               | 1.1 Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio  |
| <b>Usuarios</b>                  | 2.1 Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios<br>2.2 Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente   |
| <b>Financiera</b>                | 3.1 Mantener la solidez y sostenibilidad financiera<br>3.2 Optimizar las fuentes de financiación internas y externas<br>3.3 Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión  |
| <b>Procesos</b>                  | 4.1 Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley<br>4.2 Disminuir las pérdidas de agua potable<br>4.3 Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución<br>4.4 Mitigar el impacto de la operación del sistema de alcantarillado en la calidad del agua de los cuerpos receptores<br>4.5 Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial<br>4.6 Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores<br>4.7 Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio<br>4.8 Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa<br>4.9 Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos<br>4.10 Consolidar el modelo de gestión integral de los residuos sólidos para la prestación del servicio de aseo |
| <b>Aprendizaje y crecimiento</b> | 5.1 Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización<br>5.2 Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental<br>5.3 Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia<br>5.4 Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información  |

# PERSPECTIVA TERRITORIAL

“Posicionar la empresa en la sociedad y en el territorio”.

## PERIODO 2014-2015

Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio

| INDICADORES |   | UNIDAD    | 12/2014 | 12/2015 | META AÑO |
|-------------|---|-----------|---------|---------|----------|
| 1           | Conocimiento Regional del Agua  | %         | 85,00   | 93,00   | 95,00    |
| 2           | Volumen de Agua suministrado al territorio                            | Mil de m3 | 29,13   | 29,72   | 28,40    |
| 3           | Cobertura del mínimo vital  | %         | 100,00  | 100,00  | 100,00   |
| 4           | Cobertura en barrios legalizados pendiente de construir redes locales | %         | 90,23   | 91,33   | 95,00    |

### 1. Conocimiento regional del agua

Se registra un avance de 87% en el sistema de información y 99% en ERA.

### 2. Volumen de Agua suministrado al Territorio

El suministro para el periodo de análisis asciende a 29.72 millones de m3, 5% más de la meta propuesta en el año 2015.

A continuación se detalla el volumen facturado, valor consumo y valor recaudado, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015 de los trece (13) clientes a quienes la EAB-ESP vende agua bajo la modalidad de Venta de Agua en Bloque.

**Clientes Venta de Agua en Bloque**

| MUNICIPIO / SECTOR                      | PRESTADOR   | VOLUMEN FACTURADO m3 | VALOR CONSUMO        | VALOR RECAUDADO      | FACTURACIÓN |
|---|---|----------------------|----------------------|----------------------|-------------|
| Chía                                    | Emserchía   | 2.556.378            | 2.693.934.091        | 2.693.969.140        | Mensual     |
| Cajicá                                  | Empresa Servicios Públicos de Cajicá                  | 729.012              | 764.515.271          | 764.515.271          | Bimestral   |
| Sopó                                    | Empresa Servicios Públicos de Sopó                    | 228.552              | 239.682.604          | 239.682.604          | Bimestral   |
| Tocancipá                               | Empresa de servicios Públicos de Tocancipá            | 285.447              | 299.348.420          | 299.348.420          | Bimestral   |
| La Calera                               | Empresa de Servicios Públicos de La Calera            | 16.460               | 17.261.611           | 17.261.611           | Bimestral   |
| Interveredal La Calera (Urb. Arboretto) | Aguas de Bogotá                                       | 13.340               | 14.059.880           | 14.059.880           | Mensual     |
| Vereda Tibitoc                          | Aquapolis   | 64.366               | 68.594.143           | 68.594.143           | Mensual     |
| Borde Norte Bogotá (Costado Occidental) | Coopjardín  | 205.580              | 216.380.788          | 216.380.788          | Mensual     |
| Mosquera                                | Hydros Mosquera                                       | 1.174.495            | 1.237.979.923        | 1.237.979.923        | Mensual     |
| Funza                                   | Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Funza        | 346.605              | 363.484.847          | 363.484.847          | Bimestral   |
| Madrid                                  | Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Madrid | 366.786              | 384.648.673          | 384.648.673          | Bimestral   |
| Tenjo y Zona Industrial de Cota y Funza | Aguas de la Sabana de Bogotá                          | 357.771              | 377.037.249          | 377.037.249          | Mensual     |
| Barrio El Rincón de Santa Fe, (Soacha)  | EMAR  | 189.804              | 200.158.029          | 200.158.029          | Mensual     |
| <b>TOTAL</b>                            |   | <b>6.534.596</b>     | <b>6.877.085.529</b> | <b>6.877.449.070</b> |             |

Fuente: Facturación mensual y bimestral año 2015 VAB, Dirección Apoyo Comercial

Volumen facturado años 2014 y 2015

| AÑO                 |                | OCT-DIC 2014 | OCT-DIC 2015 |
|---------------------|----------------|--------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>        | <b>VOLUMEN</b> | 6.238.799    | 6.534.596    |
| <b>FACTURADO M3</b> |                |              |              |

Fuente: Facturación mensual y bimestral año 2015 VAB, Dirección Apoyo Comercial

### 3. Cobertura del Mínimo Vital

A diciembre de 2015 se encuentran registrados en Bogotá 723.738 suscriptores en los estratos 1 y 2 (83.6% en estrato 2), de los cuales 15.644 son ciclo I.

| LOCALIDADES       | Metros cúbicos m3 |                   |            | Valor descuento \$    |                       |            |
|-------------------|-------------------|-------------------|------------|-----------------------|-----------------------|------------|
|                   | 2014              | 2015              | %          | 2014                  | 2015                  | %          |
| BOSA              | 640.342           | 668.433           | 1,5        | 801.548139            | 849.045003            | 1,3        |
| KENNEDY           | 237.230           | 241.224           | 0,5        | 285.107.221           | 299.426.055           | 0,5        |
| SUBA              | 818.421           | 828.421           | 1,9        | 1.173.425.194         | 1.233.528.924         | 2,0        |
| CIUDAD BOLIVAR    | 3.614.200         | 3.670.892         | 8,2        | 5.148.141.537         | 5.429.437.986         | 8,6        |
| SAN CRISTOBAL     | 3.989.274         | 4.090.611         | 9,2        | 4.669.250.902         | 4.980.627.630         | 7,9        |
| USME              | 1.075.639         | 1.191.44          | 2,7        | 1.593.134.479         | 1.653.713.545         | 2,6        |
| ENGATIVA          | 8.300.791         | 8.495.139         | 19,1       | 11.870.690.808        | 12.594.927.476        | 20,0       |
| RAFAEL URIBE      | 6.788.835         | 6.918.868         | 15,5       | 10.042.424.281        | 10.624.201.070        | 16,9       |
| FONTIBON          | 1.156.879         | 1.197.921         | 2,7        | 1.720.585.044         | 1.845.383.389         | 2,9        |
| TUNJUELITO        | 2.639.430         | 2.676.138         | 6,0        | 3.852.878.859         | 4.047.197.323         | 6,4        |
| SANTAFE           | 5.135.811         | 5.269.798         | 11,8       | 7.608.911.031         | 8.102.295.697         | 12,9       |
| USAQUEN           | 964               | 1.143             | 0,00       | 1.405489              | 1.741.953             | 0,0        |
| CHAPINERO         | 463               | 1.465             | 0,0        | 635.920               | 2.203.581             | 0,0        |
| CANDELARIA        | 67.009            | 66.536            | 0,1        | 99.236.514            | 10.2246.342           | 0,2        |
| LOS MARTIRES      | 53.381            | 53.564            | 0,1        | 79.349.739            | 82.678.671            | 0,1        |
| ANTONIO NARIÑO    | 19.906            | 34.910            | 0,1        | 29.654.270            | 46.115.054            | 0,1        |
| PUENTE ANRANDA    | 146.372           | 145.197           | 0,3        | 204.120.457           | 209.310.271           | 0,3        |
| BARRIOS UNIDOS    | 2.542.482         | 2.539.971         | 5,7        | 3.497.448.541         | 3.626.960.236         | 5,8        |
| TEUSAQUILLO       | 6.407.336         | 6.482.095         | 14,5       | 6.878.550.276         | 7.248.190.856         | 11,5       |
| Sin asignar-otros | 2.036             | 2.144             | 0,0        | 2.637.078             | 2.892.280             | 0,0        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>43.636.802</b> | <b>44.575.616</b> | <b>100</b> | <b>59.559.135.779</b> | <b>62.982.123.342</b> | <b>100</b> |

Considerando el año 2015, el 90% del valor de los descuentos asociados a la política del mínimo vital se focalizan en las localidades de: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usme y Engativá.

Con el propósito de presentar información más actualizada, la inversión social que se toma en el presente informe, corresponde a las estadísticas mensuales basadas en los soportes presentados ante la Secretaría Distrital del Hábitat. Dicha inversión asciende a este corte a \$231.222.491.299, de la cual \$20.692.731.350 corresponden al estrato 1 y \$210.529.759.949 al estrato 2.

| <b>Valor Inversión Social Mínimo Vital 2012 - Diciembre 2015</b> |                          |                           |                           |
|--|--------------------------|---------------------------|---------------------------|
|  | <b>ESTRATO I</b>         | <b>ESTRATO II</b>         | <b>TOTAL</b>              |
| <b>AÑO 2012 (Feb-Dic)</b>  | <b>\$ 4.780.977.084</b>  | <b>\$ 46.971.567.952</b>  | <b>\$ 51.752.545.036</b>  |
| <b>AÑO 2013 (Ene-Dic)</b>  | <b>\$ 5.061.655.199</b>  | <b>\$ 51.827.384.825</b>  | <b>\$ 56.889.040.024</b>  |
| <b>AÑO 2014 (Ene-Dic)</b>  | <b>\$ 5.278.873.569</b>  | <b>\$ 54.308.772.279</b>  | <b>\$ 59.587.645.848</b>  |
| <b>AÑO 2015 (Ene-Dic)</b>  | <b>\$ 5.571.225.498</b>  | <b>\$ 57.422.034.893</b>  | <b>\$ 62.993.260.391</b>  |
| <b>Valor Inversion Social</b>                                    | <b>\$ 20.692.731.350</b> | <b>\$ 210.529.759.949</b> | <b>\$ 231.222.491.299</b> |

*Fuente: Registros DAC. Estadísticas mensuales*

#### **4. Cobertura en barrios legalizados pendiente de construir redes locales**

A diciembre de 2015, la población beneficiada en los tres servicios con la construcción de redes locales asciende a 300.965 habitantes, 91.33% de la población objetivo.

A septiembre de 2015, la población beneficiada en los tres servicios con la construcción de redes locales asciende a 300.965 habitantes, 91.33% de la población objetivo, y el mayor rezago se presenta en las Zonas 4 y 5.

#### *Barrios legalizados pendientes por construir redes locales*

| <b>Zona</b>  | <b>Acueducto</b> |                  | <b>Alcantarillado sanitario</b> |                  | <b>Pluvial</b>  |                  |
|--------------|------------------|------------------|---------------------------------|------------------|-----------------|------------------|
|              | <b>Cantidad</b>  | <b>Población</b> | <b>Cantidad</b>                 | <b>Población</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Población</b> |
| <b>1</b>     | 4                | 675              | 10                              | 1.586            | 12              | 1.798            |
| <b>4</b>     | 2                | 859              | 8                               | 9.539            | 14              | 10.941           |
| <b>5</b>     | 0                | 0                | 0                               | 0                | 2               | 4.338            |
| <b>Total</b> | <b>6</b>         | <b>1.534</b>     | <b>18</b>                       | <b>11.105</b>    | <b>28</b>       | <b>17.077</b>    |

*Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.*

PERIODO 2015 – A MARZO 2016

|  |  | 2015    | A Marzo de 2016 |        |        |          | 2016     |        |
|--|--|---------|-----------------|--------|--------|----------|----------|--------|
| Indicadores  | Unidad   | Real    | Real            | Plan   | Logro  | 2016/15  | Plan año |        |
| <b>Contribuir al bienestar social y a la sostenibilidad ambiental del territorio</b> |  |         |                 |        |        |          |          |        |
| 1  | Conocimiento Regional del agua   | %       | 93,00           | 93,00  | NA     | NA       | 9,4%     | 95,00  |
| 2  | Volumen de agua suministrada al territorio                             | Mill m3 | 29,72           | 8,94   | 8,24   | ● 100,0% | 8,5%     | 29,19  |
| 3  | Cobertura del mínimo vital   | %       | 100,00          | 100,00 | 100,00 | ● 100,0% | 0,0%     | 100,00 |
| 4  | Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales | %       | 91,33           | 91,33  | NA     | NA       | 1,2%     | 95,00  |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

**1. Conocimiento regional del agua**

El conocimiento regional del agua es un tema de interés interinstitucional y regional: Se determina como el promedio del avance del estudio de Evaluación regional del agua (ERA) y construcción del sistema de información del recurso hídrico y variables ambientales. A diciembre de 2015 se tiene 99% en ERA y 87% en la construcción del Sistema de Información hídrico.

**2. Volumen de Agua suministrado al Territorio**

La EAB-ESP, ofrece el servicio de Venta de Agua en Bloque a los municipios de Tocancipá, La Calera, Sopó, Cajicá, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, Zona industrial de Cota y a las empresas Aquápolis, Coopjardin y Emar. El suministro para el periodo de análisis asciende a 8.94 millones de m3.

**3. Cobertura del Mínimo Vital**

Desde finales de febrero de 2012, se cumple con el Decreto 064 de febrero 15 de 2012 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual establece el suministro gratis de 6 m3 de agua mensual a los usuarios de los estratos 1 y 2 de las clases de uso residencial y multiusuario en Bogotá, incluyendo el ciclo I (predios en proceso de legalización). A marzo de 2016 se encuentran registrados en Bogotá 728.279 suscriptores en los estratos 1 y 2 (83.5% en estrato 2), de los cuales 13.518 son ciclo I.

**4. Cobertura en barrios legalizados pendientes de construir redes locales**

La EAB busca una cobertura de 100% a mayo de 2016, en la población correspondiente a los barrios legalizados en el periodo 2005 a 2011, mediante la construcción de redes locales oficiales en los tres servicios (acueducto, alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial). A marzo de 2015, la población beneficiada en los tres servicios con la

construcción de redes locales asciende a 300.965 habitantes, 91.33% de la población objetivo.

## PERSPECTIVA DE USUARIOS

“Generar valor agregado y percepción positiva”.

### PERIODO 2014-2015

#### Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios

|    | Indicadores  | Unidad | 12/2014      | 12/2015   | Meta Año     |
|----|--|--------|--------------|-----------|--------------|
| 1. | <b>Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU)</b> | %      | <b>78,00</b> | <b>ND</b> | <b>79;00</b> |

#### 1. Nivel de Satisfacción de los usuarios

La última encuesta se realizó en el año 2014.

Para el año 2015 no se ha efectuó la encuesta de satisfacción, dado que a la fecha no se contó con presupuesto para la realización de la misma. Y se recomienda asignar presupuesto para la realización anual de la Encuesta de Satisfacción a los usuarios de la EAB-ESP.

#### Posicionar la empresa como un modelo público eficiente y transparente

|   | Indicadores  | Unidad | 12/2014      | 12/2015   | Meta Año     |
|---|--|--------|--------------|-----------|--------------|
| 1 | <b>Índice de percepción de grupos de interés</b>                   | %      | <b>78,00</b> | <b>ND</b> | <b>78,00</b> |
| 2 | <b>Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa</b> | %      | <b>60,00</b> | <b>ND</b> | <b>52,00</b> |

#### 1. Índice de percepción de grupos de interés

Como línea base, se tiene 78%, en el nivel de percepción de grupos de interés.

**2. Índice de percepción de ética y transparencia de la empresa**

En el índice de percepción de la ética y transparencia de la EAB, el resultado de 60%, supera la meta de 50% para 2014. En el anterior indicador se registra un incremento positivo de 17 puntos en relación a la encuesta del año 2011 (42%).

# PERSPECTIVA FINANCIERA

*“Promover la gestión eficiente y transparente de los recursos para lograr la sostenibilidad financiera”.*

**PERIODO 2014-2015**

**Mantener la solidez y sostenibilidad financiera**

|   | Indicadores                               | UNIDAD | 12/2014 | 12/2015 | META AÑO |
|---|---|--------|---------|---------|----------|
| 1 | Rentabilidad del patrimonio público (ROE) | %      | 2,53    | 3,51    | 2,65     |
| 2 | Capacidad de autofinanciación             | Veces  | 0,92    | 1,35    | 0,75     |

**1. Rentabilidad del patrimonio público (ROE)**

En solidez financiera, el ROE (rentabilidad del patrimonio público) presenta un resultado de 3.51%, superior al registrado en el mismo periodo del año anterior, debido a la mayor utilidad neta (+52.7%) en el periodo evaluado en relación al año anterior.

**2. Capacidad de Autofinanciación**

De otra parte el indicador de autofinanciación, indica que con el valor del Ebitda Ajustado generado por la EAB se cubre 1.35 veces los giros de inversión en obras, servicio de la deuda y mesadas pensionales. El anterior indicador tiende a decrecer en la medida que se ejecute la totalidad de giros planificados en inversión.

**Optimizar las fuentes de financiación internas y externas**

|    | Indicador               | UNIDAD | 12/2014 | 12/2015 | META AÑO |
|----|-------------------------|--------|---------|---------|----------|
| 1. | Equilibrio presupuestal | Veces  | 1,46    | 1,54    | 1,00     |



**1. Equilibrio presupuestal**

En el tema de optimización de fuentes de financiamiento, el indicador de equilibrio presupuestal, indica que se cumple con el criterio de que los gastos girados son inferiores a los ingresos recaudados el cual incluye la disponibilidad inicial.

El indicador de equilibrio presupuestal indica las veces que el ingreso presupuestal total, incluyendo la disponibilidad inicial, a nivel de giros acumulados cubre los gastos totales girados. En el periodo de análisis del 2015 se observa reducción de 5.6% de giros en gastos y reducción de 0.2% en ingresos presupuestal. Lo anterior conlleva a un indicador mayor al registrado el año anterior y se supera la meta de 1.

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

|          | <i>Indicador</i>                   | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|----------|------------------------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>1</b> | <b>Margen Ebitda</b>               | <b>%</b>      | <b>41,12</b>   | <b>40,62</b>   | <b>32,11</b>    |
| <b>2</b> | <b>Nivel Eficiente de liquidez</b> | <b>Veces</b>  | <b>0,62</b>    | <b>0,54</b>    | <b>0,55</b>     |

**1. Margen Ebitda:**

En el tema de eficiencia en costos, gastos e inversión, la EAB presenta un margen Ebitda de 40.62%, inferior al registrado en el mismo periodo del año anterior. En términos generales el resultado en el margen Ebitda se explica por un incremento de 6.1% en los ingresos rubros con mayor incremento en costos y gastos efectivos en relación al mismo periodo del año anterior son: la tasa retributiva del agua (la cual presenta un cambio en la metodología de cálculo) que registra un mayor valor de \$48.725 millones y servicios personales con un mayor valor de \$17.653 millones los siguientes rubros registran reducción: honorarios por \$4.118 millones, mantenimiento y reparaciones por \$12.180 millones e insumos directos por \$2.236 millones. Los rubros de seguros, impuestos y otros gastos generales presentan un incremento de \$4.934 millones.

**2. Nivel eficiente de liquidez**

El indicador de eficiencia en la liquidez refleja que el valor del EBITDA cubre el 54% del capital de trabajo ajustado (Activo corriente, menos, pasivo corriente, menos, estimado de cartera por cobrar).

PERIODO 2015 – A MARZO 2016

| Indicadores  | Unidad                                    | 2015  | A Marzo de 2016 |       |       |          | 2016     |       |
|--|---|-------|-----------------|-------|-------|----------|----------|-------|
|  |   | Real  | Real            | Plan  | Logro | 2016/15  | Plan año |       |
| <b>Mantener la solidez y sostenibilidad financiera</b>                                       |   |       |                 |       |       |          |          |       |
| 1  | ROE (Rentabilidad del patrimonio público) | %     | 3,51            | 2,56  | NA    | NA       | -16,2%   | 5,50  |
| 2  | Capacidad de autofinanciación             | Veces | 1,30            | 0,40  | 0,76  | ◆ 52,4%  | -68,2%   | 0,88  |
| <b>Optimizar las fuentes de financiación internas y externas</b>                             |   |       |                 |       |       |          |          |       |
| 1  | Equilibrio presupuestal                   | Veces | 1,55            | 2,43  | 1,00  | ● 100,0% | -24,1%   | 1,00  |
| <b>Lograr la eficiencia en los costos de operación, gastos de funcionamiento e inversión</b> |   |       |                 |       |       |          |          |       |
| 1  | Margen Ebitda                             | %     | 39,15           | 20,29 | 31,88 | ◆ 63,6%  | -42,3%   | 29,58 |
| 2  | Nivel eficiente de liquidez               | Veces | 0,56            | 0,35  | NA    | NA       | -32,9%   | 1,00  |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

**Mantener la solidez y sostenibilidad financiera**

**1. Rentabilidad del patrimonio público (ROE)**

En 2016 el ROE (Rentabilidad del patrimonio público) registra un valor de 2.56, inferior al registrado en el mismo periodo del año anterior. El menor valor del ROE se explica por la menor utilidad neta en relación con el mismo periodo del año anterior. En relación al patrimonio se tomó el valor a diciembre de 2015 del cierre con normas NIIF.

**2. Capacidad de Autofinanciación**

La capacidad de autofinanciación refleja el número de veces que el Ebitda Ajustado cubre los siguientes rubros de egresos: inversiones, servicio de la deuda y mesadas pensionales. En el presente año se tiene un menor valor del Ebitda Ajustado y mayor valor ejecutado en giros de inversión, de servicio de la deuda y mesadas. Lo anterior conlleva a un indicador de autofinanciación menor que el registrado en el mismo periodo del año anterior. El valor del Ebitda presenta reducción debido a la causación de \$71.000 millones de la multa por el proceso de aseo e incremento de la tasa retributiva del agua.

**Optimizar las fuentes de financiación internas y externas**

**1. Equilibrio presupuestal**

El indicador de equilibrio presupuestal indica las veces que el ingreso presupuestal total, incluyendo la disponibilidad inicial, a nivel de giros acumulados cubre los gastos totales girados. En el periodo de análisis del 2015 se observa incremento de 12.8% de giros en gastos y reducción de 14.3% en los ingresos presupuestal. Lo anterior conlleva a un indicador menor al registrado el mismo periodo del año anterior. Sin embargo supera la meta de 1.

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

**1. Margen Ebitda:**

El margen Ebitda refleja un resultado inferior al registrado el mismo periodo del año anterior, debido a un mayor incremento en los costos y gastos efectivos de 30.9%, frente a un incremento de 6.4% en los ingresos operacionales y de 30.9% en los costos y gastos efectivos

**2. Nivel eficiente de liquidez**

Los rubros con mayor incremento en costos y gastos efectivos en relación al mismo periodo del año anterior son: en medio ambiente, la tasa retributiva del agua (la cual presenta un cambio en el esquema de liquidación desde 2015, pasó de presuntiva a autodeclaración de punto de vertimiento) que registra un mayor valor de \$21.273 millones; en impuestos, el incremento obedece a la causación de la multa por \$71.500 millones correspondiente al proceso de aseo, en insumos se registra incremento en energía para bombeo y la concesión Tibitoc por \$9.735 millones. En honorarios, gestión comercial, otros costos y gastos, mantenimiento y reparaciones se registra reducción. Es necesario tener en cuenta que a un mayor valor en mantenimiento y reparaciones el valor Ebitda se reduce.

**CAPACIDAD DE PAGO AAA**

**La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá mantuvo por quinto año consecutivo la calificación AAA que otorga la sociedad calificadora Fitch Ratings.**

**Esta calificación refleja el perfil financiero de la EAB, que la calificadora considera sólido y con una operación robusta.**

**De acuerdo con el informe, el Acueducto de Bogotá presenta una posición sólida de liquidez, sustentada por la generación de sus flujos operativos y un endeudamiento financiero bajo, por lo que Fitch estima poco probable que la calificación de la EAB pueda cambiar en el próximo año.**

**La calificación dada a la EAB-ESP, representa la máxima asignada por Fitch Colombia en su escala de calificaciones domésticas y se otorga a la mejor calidad crediticia con respecto a otros emisores o a otras emisiones del país.**

# PERSPECTIVA PROCESOS

“Lograr la excelencia en la gestión integral del agua y el saneamiento básico con un modelo de gestión público.”

## PERIODO 2014-2015

“Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley”

|   | Indicadores  | Unidad   | 12/2014 | 12/2015 | Meta Año |
|---|--|----------|---------|---------|----------|
| 1 | Oferta hidráulica  | %        | 99,92   | 100,00  | 98,00    |
| 2 | Oferta del Alcantarillado Sanitario                      | Veces    | 2,76    | ND      | 1,20     |
| 3 | Mitigación del Impacto en puentes críticos de inundación | Cantidad | 12,00   | 19,00   | 21,00    |

### 1. Oferta hidráulica

En el tema de adaptación de los sistemas a la redensificación y extensión del servicio, el indicador de oferta hidráulica registra un resultado de 99%.

### 2. Oferta de Alcantarillado Sanitario

No registra resultado.

### 3. Mitigación del Impacto en puentes críticos de inundación

Registra la intervención de 19 puntos críticos de los 21 puntos previstos a mayo de 2016, para mitigar los impactos de las inundaciones en zonas de ladera, lo cual representa 90.5% de cumplimiento de la meta anual.

**Disminuir las pérdidas de agua potable**

|   | Indicadores  | Unidad | 12/2014 | 12/2015 | Meta Año |
|---|--|--------|---------|---------|----------|
| 1 | Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses | M3/mes | 7,13    | 7,03    | 7,00     |
| 2 | Índice de agua no contabilizada                          | %      | 34,78   | 35,05   | 34,75    |

**1. Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses**

El valor del índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) de 7.03, frente a una meta de 7.0 m3-mes a diciembre de 2015.

**2. Índice de agua no contabilizada**

A diciembre de 2015, en relación a diciembre de 2014, se registra incremento en el IANC a nivel de Empresa (Bogotá, Soacha, Gachancipá y Municipios) y en todas las Zonas con excepción de la Zona 2. Las Zonas 1 y 5 registran un leve incremento.

**Reducir la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento y distribución**

|   | Indicadores  | Unidad | 12/2014 | 12/2015 | Meta Año |
|---|--|--------|---------|---------|----------|
| 1 | Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución   | %      | 99,00   | 95,00   | 95,00    |
| 2 | Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento | %      | 77,70   | 83,00   | 83,00    |

**1. Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de distribución**

En relación a la ejecución de obras para mitigar la vulnerabilidad en los sistemas de distribución y abastecimiento, la Empresa registra avance de 95%.

**2. Grado de mitigación de la vulnerabilidad del sistema de Abastecimiento**

En relación a la ejecución de obras para mitigar la vulnerabilidad en los sistemas de distribución y abastecimiento, la Empresa registra avance de 83% respectivamente.

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

|          | <i>Indicadores</i>                                  | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|----------|---|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>1</b> | Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos | %             | 66,00          | 100,00         | 60,00           |
| <b>2</b> | Caudal medio de agua tratada                        | M3/s          | 4,04           | 3,82           | 4,00            |

**1. Avance Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos**

En relación a la mitigación del impacto de la operación del sistema de alcantarillado, se tiene un avance de 100% en las obras previstas en la ejecución del Plan de Manejo y Saneamiento de Vertimientos (PSMV).

**2. Caudal medio de agua tratada**

En relación al caudal medio tratado en la Planta de tratamiento de aguas residuales del Salitre –PTAR, se registra 3.82 m3/s.

**“Contribuir en la recuperación y mantenimiento ecológico y participativo del sistema hídrico con un enfoque de sostenibilidad territorial”**

|          | <i>Indicadores</i>     | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|----------|------------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>1</b> | Héctareas intervenidas | %             | 12,84          | 127,27         | 97,86           |

**1. Héctareas intervenidas**

Como parte de la recuperación y mantenimiento del sistema hídrico se registra la intervención de 1.183,6 hectáreas de 930 Hectáreas a intervenir (Logro de 127.27%). Las hectáreas intervenidas corresponden a 35.69 Ha en humedales, 97.02Ha en quebradas (32.34km), 52.95Ha en cuencas abastecedoras y 997.94Ha en áreas protegidas del sistema nacional (cerros orientales y páramos de Sumapaz, Guerrero, Chingaza y Guacheneque).

**Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores**

|   | Indicadores                   | Unidad | 12/2014 | 12/2015 | Meta Año |
|---|-------------------------------|--------|---------|---------|----------|
| 1 | Indice de presencia mediática | Puntos | NA      | 13,82   | 16,00    |

**1. Índice de presencia mediática**

El relacionamiento con grupos de interés se registra un cumplimiento de 86.4% en el índice de presencia mediática, indicador formulado en 2015, el cual sustituye el indicador de avance del plan de comunicaciones internas y externas vigente hasta diciembre de 2014 con un cumplimiento de 100%.

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

|   | Indicadores                                       | Unidad | 12/2014 | 12/2015 | Meta Año |
|---|---|--------|---------|---------|----------|
| 1 | Indice de reclamos de facturación                 | %      | 0,47    | 0,35    | 0,43     |
| 2 | Indice de reclamación operativa de acueducto      | %      | 0,30    | 0,30    | 0,30     |
| 3 | Indice de reclamación operativa de alcantarillado | %      | 0,21    | 0,17    | 0,30     |
| 4 | Nivel de gestión operativa                        | %      | 95,31   | 93,94   | 90,00    |

**1. Índice de reclamos de facturación**

El índice de reclamos por facturación de 0.35 cumple con la meta prevista, mejorando el valor de 0,42 al cierre de 2012.

**2. Índice de reclamación operativa de acueducto**

Los índices operativos de acueducto 0.30 cumpliendo con las metas previstas y con una desmejora en relación al resultado de 0.28 al cierre de 2012.

**3. Índice de reclamación operativa de alcantarillado**

Los índices operativos de alcantarillado registran 0.17 cumpliendo con las metas previstas y mejora en relación al resultado de 0.19 al cierre de 2012.

**4. Nivel de gestión operativa**

De otra parte el nivel de Gestión Operativa que indica el porcentaje de las áreas que registran un nivel de cumplimiento superior e igual al 90% en las acciones planificadas en sus acuerdos de Gestión, registra 93.94%.

**Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa**

|          | <i>Indicadores</i>                                   | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|----------|--|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>1</b> | <b>Índice de mejoramiento de desempeño ambiental</b> | Índice        | 1,00           | 0,98           | 1,00            |

Para mejorar el desempeño ambiental en todos los procesos de la empresa, con un enfoque de sostenibilidad y eficiencia, la empresa ha desarrollado los siguientes programas:

- Programa de Gestión Integral de Residuos.  
Aprovechamiento de Residuos reciclables: Se subió de 36% en el 2012 al 77% en el 2015.  
Implementación del Programa de Reciclaje en 10 sedes de la empresa.  
Aprovechamiento de Residuos Peligrosos: Manejo de RESPEL Gestión integral del 100% de los residuos peligrosos generados por las diferentes sedes de la Empresa.  
Implementación del Programa de reciclaje en 7 Sedes de la empresa.
- Participación en la construcción de la normatividad – Decreto 1287 de 2014.  
Elaboración del “Plan de Manejo Integral de Lodos, Biosólidos y escombros de la EAB-ESP”  
Trámite ante la ANLA para uso del predio La Magdalena (de propiedad de la EAB-ESP) para el aprovechamiento del Biosólido como sustrato de cobertura.
- Programa de Gestión Eficiente de la Energía.  
Se avanzó en la estructuración del Programa para dar cumplimiento a la normatividad legal aplicable y mejorar la eficiencia energética de los procesos de la EAB.
- Programa de Gestión de Emisiones Atmosféricas y calidad del aire.  
Cumplimiento del compromiso ambiental y de la normatividad ambiental aplicable a la calidad del aire, mediante el control de las emisiones atmosféricas por fuentes fijas puntuales y fuentes móviles, control de olores ofensivos, emisión de ruido ambiental y el uso de publicidad exterior visual.
- PSMV y Conexiones Erradas: Se identificaron 1902 conexiones erradas asociadas a los humedales Juan Amarillo, Conejera, Jaboque, Techo, Capellanía, Vaca y Burro y los canales Torca, Furcha, San Francisco y Salitre.
- Programa de Prácticas Sostenibles: Identificación y caracterización de puntos de vertimientos en 6 quebradas y sus afluentes.  
Acompañamiento en la actualización y ajuste del PSMV con la CAR por el municipio de Soacha.  
Apoyo técnico en el ajuste del trazado del interceptor para la quebrada la Nutria.  
Implementación del procedimiento para la caracterización de los vertimiento de la empresa y presentación de la Auto declaración.
  - Se han sensibilizado 3.921 usuarios.
  - Entrenamiento a las fuerzas militares que protegen los páramos.



- Entrenamiento a 351 aprendices del SENA.
- Entrenamiento a 60 gestores ambientales y 1563 funcionarios de instituciones públicas.
- Sensibilización a todos los empleados de Crepes & Waffles.

**Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos**

|          | <i>Indicadores</i>                                       | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|----------|--|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>1</b> | <b>Ejecución Financiera de proyectos (Giros)</b>         | %             | 68,12          | 80,35          | 90,00           |
| <b>2</b> | <b>Ejecución de metas programadas en PDD (acumulado)</b> | %             | 56,55          | 78,93          | 75,00           |

**1. Ejecución Financiera de proyectos (Giros)**

El indicador de ejecución financiera de proyectos indica que no se cumplió con la ejecución del 90% del Plan Anualizado de Caja (PAC) previsto. A diciembre se tiene una ejecución de 80.35%, reflejados en giros por valor de \$318.899 millones de \$396.898 millones planificados.

**2. Ejecución de metas programadas en PDD (acumulado)**

El indicador de ejecución de metas físicas del Plan de Desarrollo Distrital indica un cumplimiento de 78.93%. Este último es un indicador ponderado con base en los recursos asignados y las metas comprometidas inicialmente en el Plan de Desarrollo Distrital de competencia de la EAB. En el marco del direccionamiento estratégico de la EAB -ESP, se propone el esquema de visión estratégica teniendo como base el Plan Director a través de los cuadros direccionadores estratégicos de: Prestación del Servicio, Gestión Territorial, Gestión Organizacional y Relacionamiento y Gobernabilidad; el cual es materializado en función de la triple restricción de tiempo, metas y recursos de acuerdo a las directrices del nuevo marco tarifario, plan de inversiones y política de austeridad del gasto. El Sistema Integrado de Gestión y el Modelo Integrado de Planeación se convierten en las herramientas de planeación, seguimiento y control que monitorean el direccionamiento estratégico de la Empresa. Finalmente, el direccionamiento estratégico no se debe ver aislado del entorno, por esta razón es importante que la Empresa tenga claro su papel y sea corresponsable con la región hídrica.

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

|          | <i>Indicadores</i>                            | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|----------|---|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| <b>1</b> | <b>Cobertura de aseo</b>                      | %             | 44,51          | 44,70          | 45,00           |
| <b>2</b> | <b>Disposición final al relleno sanitaria</b> | Ton-mes       | 86,832         | 84,541         | 85,107          |

**1. Cobertura de aseo**

En gestión integral de residuos sólidos, Aguas de Bogotá registra una recolección de un 44.70% del total de residuos sólidos generados en las localidades de su competencia, lo cual representa una recolección promedio mes de 84.541 toneladas. Se ajusta la meta de recolección de residuos sólidos en toneladas promedio mes sobre la base de 45% del total de residuos sólidos recogidos en Bogotá.

- ✓ La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo De Bogotá E.S.P celebró con la Empresa AGUAS DE BOGOTÁ SA-ESP el contrato de comodato No 9-99-10200-0161-2013, con el cual se entregaron al operador 278 vehículos para la gestión y operación de las 12 Localidades de las zonas 2, 3 y 5.
- ✓ Durante el año 2015, los kilómetros de Barrido y Limpieza, fueron 1.074.931 km resultado de las zonas 2, 3 y 5 donde presta el servicio de aseo por porte del operador Aguas De Bogotá. Para el último trimestre del año 2015, dicho operador adquirió equipos nuevos como la barredora manual que tiene una capacidad de tolva de 50 litros y realiza dos pasadas por barrido lo que permite mayor área de operación. Un operario con este equipo barre fácilmente 8 km, en condiciones de mayor ergonomía y productividad.
- ✓ Durante el año 2015, el componente de Corte de Césped, fue de 191.483.535 metros 2 de área resultados de las zonas 2, 3 y 5 donde presta el servicio de aseo por porte del operador Aguas de Bogotá S.A ESP.
- ✓ Durante el año 2015, los resultados fueron 29.385 árboles podados de las zonas 2, 3 y 5 donde se presta el servicio de aseo por porte del operador Aguas de Bogotá S.A ESP.
- ✓ En diciembre de 2015 se actualizó el inventario de puntos críticos y se realizó un balance de la gestión realizada en dichos puntos, con los siguientes resultados: 147 puntos intervenidos operativamente, 220 puntos críticos mitigados y 76 erradicados. El trabajo de erradicación de un punto crítico implica un permanente proceso de gestión interinstitucional, acciones del área operativa y el compromiso comunitario.

Se desarrollaron mesas de trabajo de Aprovechamiento con la participación de la UAESP, la población recicladora, Aguas de Bogotá S.A ESP y la Dirección de aprovechamiento y Reciclaje de la EAB – ESP, en las cuales se trabajaron los siguientes temas:

- ✓ Modelo de aprovechamiento y reciclaje.
- ✓ Rutas actuales de aprovechamiento y reciclaje.
- ✓ Nuevo marco tarifario – Resolución CRA 720 de 2015.
- ✓ Secretaria de Planeación Distrital, problemática Pablo VI.
- ✓ Gestión y trámite para la Donación de Residuos Verdes, resultado de la poda de la Localidad de Engativá a la fundación FUNDACES.
- ✓ Recepción de tres propuestas de planta de aprovechamiento, para lo que seguidamente se gestionó y se coordinó reunión con el Asesor para el tema de Basura Cero de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que los representantes de las empresas presentaran su proyecto.

Otros temas estratégicos implementados por la UAESP, AGUAS DE BOGOTÁ S.A ESP y la EAB ESP para garantizar la satisfacción del usuario.

- ✓ Fidelización de los ciudadanos que respalden la Empresa por su efectividad global y humana. Acciones de cultura ciudadana, disminución tiempos de respuesta, comunicación oportuna, TIC, puerta a puerta, acción interinstitucional, plan de relaciones con la comunidad.

- ✓ Coordinación eficaz de acciones con las áreas operativas de los proyectos que permita hacer más eficientes los servicios: reuniones periódicas según proyecto con temas para la acción y la transformación de realidades.
- ✓ Innovación y diversificación en las formas de hacer efectivo el modelo de interacción social y productividad los proyectos de Aguas de Bogotá: TIC, nuevos proyectos, formación y capacitación permanente del equipo (centro de formación).

**2. Disposición final al relleno sanitaria**

Durante el año 2015, se recolectaron y transportaron, un total de 1.014.488 de toneladas de residuos sólidos hasta el sitio de disposición final (Relleno Sanitario Doña Juana) de las zonas 2, 3 y 5 donde presta el servicio de aseo por parte del operador Aguas de Bogotá S.A ESP.

**PERIODO 2015 – A MARZO 2016**

| Indicadores   | Unidad   | 2015     | A Marzo de 2016 |       |       |         | 2016     |       |
|---|--|----------|-----------------|-------|-------|---------|----------|-------|
|   |  | Real     | Real            | Plan  | Logro | 2016/15 | Plan año |       |
| <b>Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado a las necesidades de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley</b> |  |          |                 |       |       |         |          |       |
| 1   | Oferta Hidráulica  | %        | 100,00          | NA    | NA    | NA      | NA       | NA    |
| 2   | Oferta alcantarillado sanitario                          | veces    | NA              | NA    | NA    | NA      | NA       | NA    |
| 3   | Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación  | Cantidad | 19,00           | 19,00 | NA    | NA      | 5,6%     | 21,00 |
| <b>Disminuir las pérdidas de agua potable</b>   |  |          |                 |       |       |         |          |       |
| 1   | Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses | m3/mes   | 7,03            | 7,17  | 7,04  | ● 98,3% | 0,1%     | 7,07  |
| 2   | Índice de agua no contabilizada 12 meses                 | %        | 35,05           | 35,62 | 35,26 | ● 99,0% | 1,2%     | 35,79 |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

**Adaptar la capacidad de los sistemas de acueducto y alcantarillado de redensificación y extensión del servicio en el marco de la ley.**

**3. Mitigación del impacto en puntos críticos de inundación**

El indicador de mitigación de puntos críticos de inundación registra la intervención de 19 puntos críticos de los 21 puntos previstos a mayo de 2016, para mitigar los impactos de las inundaciones en zonas de ladera, lo cual representa 90.5% de cumplimiento de la meta anual.

**Disminuir pérdidas de agua potable.**

**1. Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) 12 meses**

El valor del índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) de 7.17, supera el resultado del año anterior de 7.03 m3-mes y la meta prevista a diciembre de 2016 de 7.07 m3-mes.

**2. Índice de agua no contabilizada 12 meses**

El índice de agua no contabilizada (IANC) con un valor de 35.62% cumple con meta prevista para el año de 35.79%.

|   |   | 2015   | A Marzo de 2016 |      |       |          | 2016     |
|---|---|--------|-----------------|------|-------|----------|----------|
| Indicadores   | Unidad  | Real   | Real            | Plan | Logro | 2016/15  | Plan año |
| <b>Mejorar la comunicación y relacionamiento asertivo con todos los actores</b>   |   |        |                 |      |       |          |          |
| 1   | Índice de Presencia Mediática                     | Puntos | 13,82           | NA   | NA    | NA       | NA       |
| <b>Fortalecer el modelo de gestión integral que permita mejorar la calidad en la atención y prestación del servicio</b> |   |        |                 |      |       |          |          |
| 1   | Índice de reclamos por facturación                | %      | 0,35            | 0,37 | 0,43  | ● 100,0% | 2,0%     |
| 2   | Índice de reclamación operativa de acueducto      | %      | 0,30            | 0,32 | 0,30  | ▲ 95,1%  | 5,2%     |
| 3   | Índice de reclamación operativa de alcantarillado | %      | 0,17            | 0,20 | 0,30  | ● 100,0% | 7,0%     |
| 4   | Nivel de Gestión Operativa                        | %      | 93,94           | NA   | NA    | NA       | NA       |
| <b>Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa</b>   |   |        |                 |      |       |          |          |
| 1   | Índice de mejoramiento del desempeño ambiental    | Índice | 0,98            | NA   | NA    | NA       | NA       |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

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

### 1. Índice de reclamos de facturación

En relación a la calidad y atención en la prestación de los servicios, el índice de reclamos por facturación de 0.37 cumple con la meta prevista de 0.43, mejorando el valor de 0,42 al cierre de 2012.

### 2-3 Índice de reclamación operativa de acueducto y alcantarillado

Los índices operativos de acueducto y alcantarillado registran 0.32 y 0.20 respectivamente. En acueducto no se cumple con la meta prevista de 0.30. En acueducto se tiene desmejora en relación al resultado de 0.28 y mejora en alcantarillado en relación al resultado de 0.19 al cierre de 2012.

## Mejorar el desempeño ambiental en los procesos de la empresa

### 1. Índice de mejoramiento del desempeño ambiental

En relación al mejoramiento del desempeño ambiental de los procesos, se realizó el inventario de gases efecto invernadero (GEI) en 2011. En relación al año base se tiene un índice de 1.1 lo cual indica que el inventario GEI actualizado en 2014 es superior al obtenido en 2011.

|   |   | 2015    | A Marzo de 2016 |        |        |         | 2016     |         |
|---|---|---------|-----------------|--------|--------|---------|----------|---------|
| Indicadores   | Unidad  | Real    | Real            | Plan   | Logro  | 2016/15 | Plan año |         |
| <b>Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos</b> |   |         |                 |        |        |         |          |         |
| 1   | Ejecución Financiera de proyectos                         | %       | 80,35           | 61,02  | 90,00  | 67,8%   | -13,9%   | 90,00   |
| 1.1   | Total giros en inversión                                  | Mill\$  | 318.899         | 53.878 | 88.295 | 61,0%   | -8,0%    | 206.523 |
| 1.2   | Giros vigencia  | Mill \$ | 115.828         | 0      | 0      | NA      | -100,0%  | 7.031   |
| 1.3   | Giros Cuentas x Pagar                                     | Mill \$ | 203.070         | 53.878 | 88.295 | 61,0%   | -5,2%    | 199.492 |
| 2   | Ejecución de metas físicas programadas en PDD (acumulado) | %       | 78,93           | 78,93  | NA     | NA      | 19,1%    | 90,00   |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

### Optimizar la gestión integral de planes, programas y proyectos

#### 1. Ejecución financiera de proyectos

En el tema de gestión integral de planes y proyectos, el indicador de ejecución financiera de proyectos indica que no se cumplió con la ejecución del 90% del Plan Anualizado de Caja (PAC) previsto. A diciembre se tiene una ejecución de 61.02%, reflejados en giros por valor de \$53.878 millones de \$88.295 millones planificados.

#### 2. Ejecución de metas físicas programadas en PDD(Acumulado)

El indicador de ejecución de metas físicas del Plan de Desarrollo Distrital indica un cumplimiento de 78.93%. Este último es un indicador ponderado con base en los recursos asignados y las metas comprometidas inicialmente en el Plan de Desarrollo Distrital de competencia de la EAB y está actualizado a diciembre de 2015.

|   |  | 2015    | A Marzo de 2016 |        |        |         | 2016     |        |
|---|--|---------|-----------------|--------|--------|---------|----------|--------|
| Indicadores   | Unidad                                 | Real    | Real            | Plan   | Logro  | 2016/15 | Plan año |        |
| <b>Consolidar el modelo de gestión integral de los residuos sólidos para la prestación del servicio de aseo</b> |  |         |                 |        |        |         |          |        |
| 1   | Cobertura recolección de aseo          | %       | 44,70           | 44,27  | 45,00  | 98,4%   | 66,4%    | 45,00  |
| 2   | Disposición final al relleno sanitario | Ton-mes | 84.541          | 78.884 | 80.182 | 98,4%   | 59,0%    | 20.045 |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

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

1. Cobertura recolección de aseo
2. Disposición final al relleno sanitario.

Finalmente, en gestión integral de residuos sólidos, Aguas de Bogotá registra una recolección de un 44.34% del total de residuos sólidos generados en las localidades de su competencia, lo cual representa una recolección promedio mes de 77.415 toneladas. Se ajusta la meta de recolección de residuos sólidos en toneladas promedio mes sobre la base de 45% del total de residuos sólidos recogidos en Bogotá. En aseo los valores de los indicadores están actualizados a febrero de 2016.

## PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

“Contar con un talento humano competente, comprometido y tecnología apropiada para el desarrollo de los procesos”.

### PERIODO 2014-2015

Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización.

|   | Indicadores                 | Unidad | 12/2014 | 12/2015 | Meta Año |
|---|-----------------------------|--------|---------|---------|----------|
| 1 | Cubrimiento de competencias | %      | 50,00   | 50,00   | 50,00    |

#### 1. Cubrimiento de competencias

El indicador tiene como alcance las competencias técnicas y se define como la cantidad de cargos a término fijo y labor que cumplen con las competencias técnicas definidas en los manuales de funciones y perfiles de cargos. El indicador corresponde al avance en la evaluación de competencias que corresponde al 50% de la población objetivo. Se registra un avance de 50% en el indicador de cubrimiento de competencias laborales. Durante la vigencia 2015 dio continuidad al cumplimiento de la Política integral y el fortalecimiento de los cinco ejes que componen los temas de inducción, reinducción capacitación y entrenamiento.

En el mes de agosto de 2015 se dio apertura a los concursos de ascenso para el personal a término indefinido, para lo cual se publicaron 137 convocatorias para proveer 259 cargos vacantes de distintas áreas de la Empresa. Para el desarrollo de esta actividad se contrató a la Fundación Creamos Colombia, entidad externa especializada en proceso de concursos. De igual manera se contrató a través de la firma Scain IT SAS, a Thomas Greg & Sons de Colombia para garantizar la cadena de custodia de todo el proceso de concursos. Para la inscripción de los funcionarios, se dispuso la logística necesaria en el casino de la central de operaciones a fin de que los funcionarios interesados en participar en los concursos de ascenso, pudieran realizar la entrega de la documentación requerida.

**Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental.**

|   | <i>Indicadores</i>                     | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|---|--|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| 1 | <b>Nivel de cultura organizacional</b> | %             | 100,00         | 60,00          | 60,00           |

Se lideró el desarrollo de un modelo de cultura organizacional denominado “LA EAB QUE QUEREMOS PORQUE UNIDOS FLUIMOS MEJOR”, dado que se consideró que la cultura organizacional es uno de los aspectos que orienta y reconoce los valores que son necesarios para la Empresa. Teniendo en cuenta lo anterior se construyó con la participación de funcionarios de diferentes áreas los principios, comportamientos y compromisos que estructuran el nuevo modelo de cultura organizacional de la EAB.

**Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia**

|   | <i>Indicadores</i>                    | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|---|---------------------------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| 1 | <b>Indice de clima organizacional</b> | %             | ND             | 66,55          | 57,02           |

El indicador de clima organizacional un resultado de 66.55% (Nivel aceptable: 60%-70%). La encuesta de clima organizacional realizada a finales de 2013, registró una satisfacción de 59,55% y en 2011 51,02%.

Para determinar las necesidades en el tema de bienestar y las expectativas de los servidores públicos se utilizaron varias herramientas como fue la feria de servicios, la evaluación de clima laboral y la aplicación de grupos focales desarrollados con funcionarios de distintos niveles jerárquicos de cada una de las áreas con el fin de obtener su percepción respecto de los temas de bienestar social y así retroalimentar el ajuste para la vigencia 2015 y planificar el plan de trabajo 2016.

Es importante señalar que la Política de Bienestar Social aprobada, ha dado lineamientos orientando el desarrollo integral de las distintas actividades como lo son: cursos de formación, fin de semana en familia, vacaciones creativas, día del pensionado, olimpiadas, proyecto de vida, clima organizacional, aguinaldo navideño, integración fin de año, entre otros. Puesto en marcha el plan de bienestar social, ha

evidenciado niveles de satisfacción en los participantes de los distintos eventos, proyectando en cada una de las actividades los valores institucionales, el sentido de pertenencia, el compromiso y la responsabilidad asumida para con los nuevos retos de la Empresa.

CONSTRUCCIÓN DEL CENTRO OPERATIVO (COA): Construcción y dotación de la nueva sede Centro Operativo y de Recursos del Agua (COA), ubicado en la carrera 32 No. 17 B – 35.

**Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información.**

|   | <i>Indicadores</i>            | <i>Unidad</i> | <i>12/2014</i> | <i>12/2015</i> | <i>Meta Año</i> |
|---|-------------------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| 1 | <b>Disponibilidad del SI</b>  | %             | 100,00         | 99,44          | 99,00           |
| 2 | <b>Accesibilidad a los SI</b> | %             | 98,02          | 98,06          | 98,00           |
| 3 | <b>Usabilidad del SI</b>      | %             | NA             | 74,22          | 75,00           |

En el tema de gestión de sistemas de información, se cumple con los indicadores de disponibilidad de los sistemas de información; accesibilidad de los sistemas de información y usabilidad de los sistemas de información. La disponibilidad se refiere al tiempo de operación de los principales sistemas de información; la accesibilidad hace relación al porcentaje de funcionarios con acceso a los sistemas de información en relación a la totalidad de solicitudes y la usabilidad al porcentaje de procedimientos soportados con sistemas de información.

**PERIODO 2015 – A MARZO 2016**

|   |                                 | 2015 | A Marzo de 2016 |       |       |         | 2016     |       |
|---|---------------------------------|------|-----------------|-------|-------|---------|----------|-------|
| Indicadores   | Unidad                          | Real | Real            | Plan  | Logro | 2016/15 | Plan año |       |
| <b>Gestionar las competencias requeridas para el desarrollo de la organización</b>  |                                 |      |                 |       |       |         |          |       |
| 1   | Cubrimiento de competencias     | %    | 50,00           | 50,00 | NA    | NA      | 0,0%     | NA    |
| <b>Consolidar una cultura de servicio, trabajo en equipo y compromiso ambiental</b> |                                 |      |                 |       |       |         |          |       |
| 1   | Nivel de cultura organizacional | %    | 60,00           | NA    | NA    | NA      | NA       | NA    |
| <b>Generar un clima organizacional que permita movilizar la estrategia</b>          |                                 |      |                 |       |       |         |          |       |
| 1   | Indice de clima organizacional  | %    | 66,55           | NA    | NA    | NA      | NA       | 59,02 |
| <b>Mejorar la disponibilidad, accesibilidad e integralidad de la información</b>    |                                 |      |                 |       |       |         |          |       |
| 1   | Disponibilidad de SI            | %    | 99,44           | NA    | NA    | NA      | NA       | NA    |
| 2   | Accesibilidad de SI             | %    | 98,06           | NA    | NA    | ND      | NA       | NA    |
| 3   | Usabilidad de SI                | %    | 74,22           | NA    | NA    | NA      | NA       | NA    |

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

**1. Cubrimiento de competencias**

En el tema de gestión humana, se registra un avance de 50% en el indicador de cubrimiento de competencias laborales.



# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

*Información general del que hacer de la entidad en el sector.*

## Acueducto al Territorio

**2015**

**Objetivo:** Acercar los servicios hacia la comunidad, proyectando eficiencia, modernidad y responsabilidad. Construyendo lazos fuertes a través de una interacción que permita escucharla e integrarla, reconociendo sus necesidades y creando soluciones conjuntas mediante la realización de Acueductos al Territorio.



| LOCALIDAD            | ACTIVIDADES  | ASISTENTES   | REQUERIMIENTOS ATENDIDOS |
|----------------------|--|--------------|--------------------------|
| <b>BOSA</b>          | LIMPIEZA DE SUMIDEROS Y QUEBRADAS, CONCURSO DE MURLAES, TRABAJO PUERTA A PUERTA          | 500 PERSONAS | 57                       |
| <b>SAN CRISTOBAL</b> | BRINDANDO INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE LA EABY ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y CULTURALES | 500 PERSONAS | 80                       |



| LOCALIDAD        | FECHA     | ACTIVIDADES                                 | ASISTENTES   |
|------------------|-----------|---|--------------|
| <b>SAN MATEO</b> | 3/12/2015 | COMPARSA, PEDAGOGÍA Y MENSAJE INSTITUCIONAL | 200 PERSONAS |
|                  | 4/12/2015 | COMPARSA, PEDAGOGÍA Y MENSAJE INSTITUCIONAL | 150 PERSONAS |

| LOCALIDAD   | FECHA      | ACTIVIDADES                                 | ASISTENTES   |
|-------------|------------|---|--------------|
| <b>USME</b> | 10/12/2015 | COMPARSA, PEDAGOGÍA Y MENSAJE INSTITUCIONAL | 150 PERSONAS |
|             | 11/12/2015 | COMPARSA, PEDAGOGÍA Y MENSAJE INSTITUCIONAL | 200 PERSONAS |

## Acueducto al Territorio

2016

Acueducto al territorio es una actividad informativa y pedagógica, en la cual el acueducto llega a las localidades a concientizar sobre el uso del agua y el reciclaje.



| LOCALIDAD      | UBICACIÓN               | ACTIVIDADES                                 | ASISTENTES   |
|----------------|-------------------------|---|--------------|
| CIUDAD BOLIVAR | BARRIO PARAISO          | COMPARSA, PEDAGOGÍA Y MENSAJE INSTITUCIONAL | 200 PERSONAS |
|                | POLIDEPORTIVO LA FRAGUA | COMPARSA, PEDAGOGÍA Y MENSAJE INSTITUCIONAL | 150 PERSONAS |

VOCALES DE CONTROL

2015

Agenda reuniones corporativas

Vocales de Control Social y de los usuarios, autorizados por la ley 142 de 1994 y elegidos por la comunidad para representar ante las entidades del Estado y especialmente en materia de Servicios Públicos Domiciliarios

| TEMAS   | VOCAL PONENTE                       | FECHA   | FUNCIONARIO INVITADO                    |
|---|-------------------------------------|---|---|
| a- PTAR 2 Ampliación<br>b- Cauce del Río Bogotá<br>c- PTAR Canoas   | Pedro-Aldana                        | a.10 de abril<br>b.17 de abril<br>c.24 de abril | CAR y Sistema Maestro                   |
| Mantenimiento Río Tunjuelito  | Jesús                               | 15 de mayo                                      | Ger. Zona e Idiger                      |
| Tecnología nuevos medidores-cobro cambios-decretos  | Max – Paola Zipacón                 | 29 de mayo                                      | Director Apoyo Técnico y Lab. Medidores |
| Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado-   | Max- Víctor                         | 5 de junio<br>12 de junio                       | Ger. Planeamiento                       |
| separación alcantarillado   | Guillermo Vela                      | 26 de junio                                     | Sec. Ambiente, Idiger y Alcantarillado  |
| Reclamos Aseo que atiende la EAB ESP  | Mardoqueo                           | 19 de junio                                     | Dir. Apoyo Comercial                    |
| Mejoramiento Normativo  | Víctor                              | 3 de julio                                      | Com. 6 Senado                           |
| Como se realizan las Visitas a terreno – como se toma Lectura, como se toma la primera critica, y como se notifica al usuario al encontrar irregularidades... | Cabuya-Licimaco                     | 10 de julio                                     | Dir. Apoyo Comercial                    |
| Como se realiza la administración de las empresas de SPD de Bogotá,   | Víctor y Henry                      | 22 de mayo                                      | Sec. Gral. Alcaldía Mayor               |
| Informe Junta Directiva de la EAB ESP   | Vocales elegidos en Junta Directiva | 8 de mayo                                       |   |

## **EAB modifica las condiciones del contrato de los servicios de Acueducto y Alcantarillado con sus usuarios**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá (EAB), en su compromiso con la ciudad y el ciudadano y con el fin de brindar un excelente servicio con el que se garantice la mejor calidad de agua, pone en conocimiento de los usuarios el Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios de Acueducto y Alcantarillado para Bogotá y Soacha.

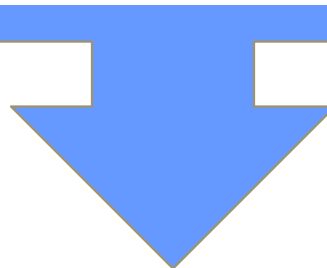
El Contrato de Condiciones Uniformes se establece entre la EAB y todos los usuarios o suscriptores de los servicios en el momento en que estos solicitan el servicio y en su mayoría ocurre en el momento de la construcción del inmueble.

Desde 2003, los suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado para Bogotá y Soacha tenían un modelo de contrato que fue modificado el 2 de enero de 2015 y que entra en vigencia a partir del 17 de febrero del 2015. Entre los principales cambios que contempla el nuevo acuerdo están: el procedimiento para la recuperación y cobro de los consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado; acciones para el control de vertimientos a la red de alcantarillado; la precisión sobre el procedimiento de cambio de medidores; la actualización del proceso de atención y trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos conforme con lo establecido en la Ley 1437 del Código de Procedimiento Administrativo; la precisión sobre los tiempos de reanudación del servicio después de la suspensión conforme la ley antitrámite; y los mecanismos para reportar a las centrales de riesgo los usuarios morosos.

### Procedimiento para la recuperación y cobro de los consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado

Como una de las nuevas herramientas para controlar el fraude de agua, esta nueva versión del Contrato establece, entre otros, los siguientes aspectos: en cuáles situaciones se aplica el procedimiento de recuperación de consumos dejados de facturar, qué proceso utiliza la EAB para la detección de situaciones en las que los usuarios posiblemente usan el servicio sin autorización, cómo se le da a conocer al usuario de la anomalía presentada y cuál es el trámite que se debe seguir por parte del usuario en el momento en que sea puesto en conocimiento de esta anomalía, y cómo se determinan los posibles consumos dejados de facturar en caso de identificarse anomalías en los predios.

Esto aplica en el caso que la EAB identifique modalidades de uso no autorizado del servicio de acueducto tales como conexiones o equipos de medida adulterados o intervenidos, así como pasos directos, entre otros.

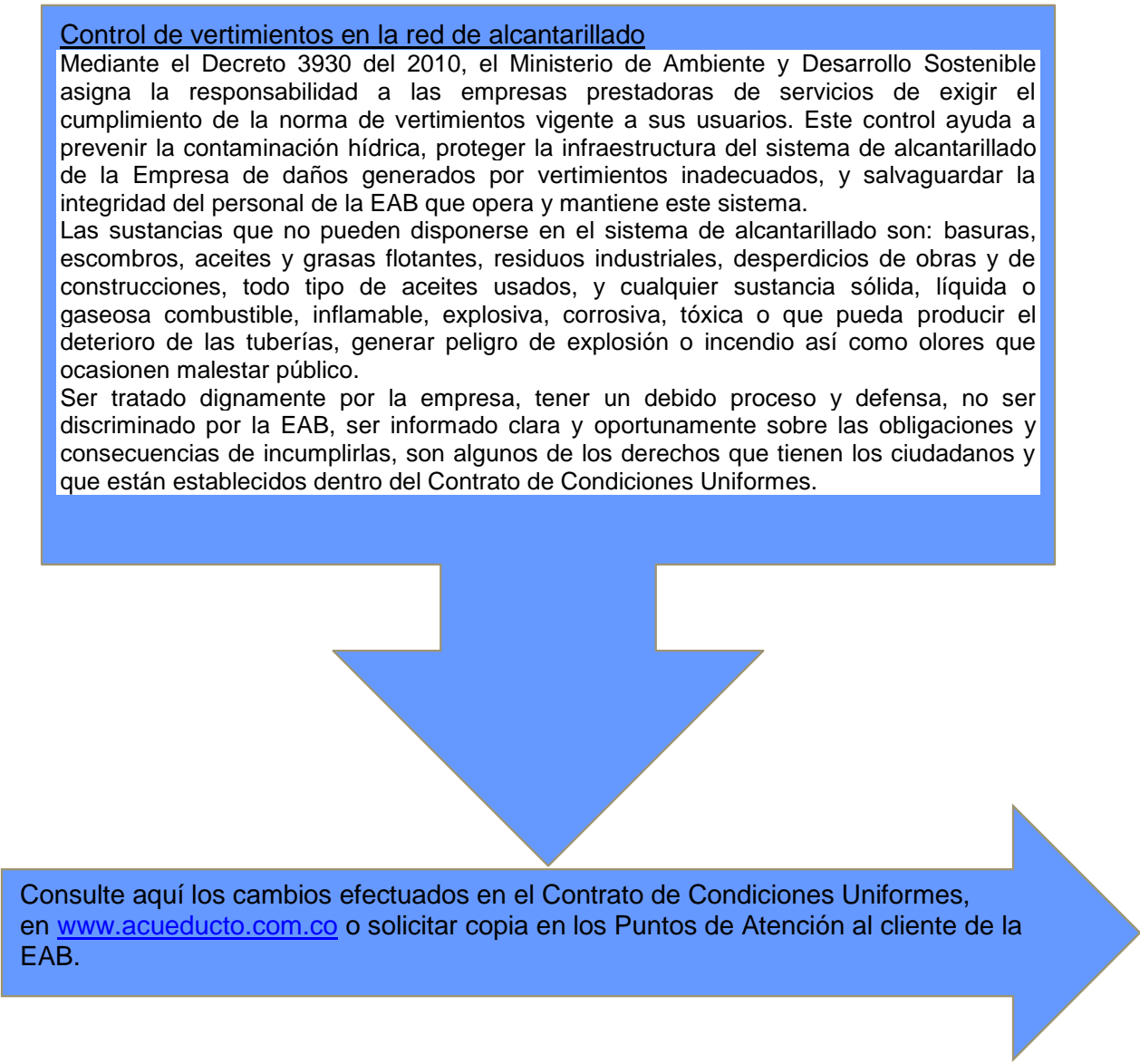


Control de vertimientos en la red de alcantarillado

Mediante el Decreto 3930 del 2010, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible asigna la responsabilidad a las empresas prestadoras de servicios de exigir el cumplimiento de la norma de vertimientos vigente a sus usuarios. Este control ayuda a prevenir la contaminación hídrica, proteger la infraestructura del sistema de alcantarillado de la Empresa de daños generados por vertimientos inadecuados, y salvaguardar la integridad del personal de la EAB que opera y mantiene este sistema.

Las sustancias que no pueden disponerse en el sistema de alcantarillado son: basuras, escombros, aceites y grasas flotantes, residuos industriales, desperdicios de obras y de construcciones, todo tipo de aceites usados, y cualquier sustancia sólida, líquida o gaseosa combustible, inflamable, explosiva, corrosiva, tóxica o que pueda producir el deterioro de las tuberías, generar peligro de explosión o incendio así como olores que ocasionen malestar público.

Ser tratado dignamente por la empresa, tener un debido proceso y defensa, no ser discriminado por la EAB, ser informado clara y oportunamente sobre las obligaciones y consecuencias de incumplirlas, son algunos de los derechos que tienen los ciudadanos y que están establecidos dentro del Contrato de Condiciones Uniformes.



Consulte aquí los cambios efectuados en el Contrato de Condiciones Uniformes, en [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) o solicitar copia en los Puntos de Atención al cliente de la EAB.

## CONGRESO DE ANDESCO

2015



Un concurrido *stand* y la presencia de 150 personas en la ponencia “Proyecto Conservación, restauración y uso sostenible de los servicios ecosistémicos entre los páramos de Chingaza, Sumapaz, Guerrero, Cerros Orientales y sus áreas de influencia”, ofrecida por el gerente Ambiental, Germán Galindo, son la muestra del éxito de nuestra participación en este reconocido congreso.

En el evento, realizado en Cartagena de Indias del 24 al 26 de junio de 2015, presentamos nuestros avances y proyectos orientados hacia la sostenibilidad ambiental y la adaptación al cambio climático.

GRAN  
RECONOCIMIENT  
TO A LA EAB  
POR SUS  
ESFUERZOS  
PARA MITIGAR  
LOS EFECTOS  
DEL CAMBIO  
CLIMÁTICO



En 2015, la Empresa de Acueducto se convierte en la primera entidad pública en obtener de ICONTEC la declaración de conformidad de su informe de GEI para el año 2014, cumpliendo todos los requisitos de la ISO14064-1, lo que demuestra su compromiso con la implementación de una estrategia de mitigación de los efectos del cambio climático que le permitirá proyectar su crecimiento de manera sostenible.

La Fundación Natura, la Corporación Ambiental Empresarial CAEM y la Cámara de Comercio de Bogotá reconocieron a la EAB su trabajo, esfuerzo y dedicación en el desarrollo del cálculo de huella de carbono.

El gerente general, Alberto Merlano, recibió la Declaración de Conformidad de su reporte corporativo de gases de efecto invernadero, que otorga el ICONTEC. Asimismo, Martha Cruz y Diana Catalina Fandiño recibieron un reconocimiento por su gestión ambiental.



HABITANTES  
DEL BARRIO EL  
TRIUNFO  
CELEBRAN LA  
RECUPERACIÓN  
DE SU  
QUEBRADA.



¡Lindo trabajo!

Niños y adultos del barrio El Triunfo se reunieron en una bonita plazoleta que forma parte de las obras de recuperación ecológica y participativa de la quebrada La Nutria, las cuales se encuentran en un 95% de avance y contemplan tres plazoletas más, ya construidas. El motivo: la elaboración de varios murales, con diseños ambientales propuestos por la comunidad, para celebrar la pronta culminación de estas obras, a cargo de nuestra Gerencia Corporativa Ambiental, y promover la sostenibilidad ambiental de esta quebrada.



Más que una actividad pedagógica, fue una divertida jornada de integración del personal de la EAB y los habitantes del sector, quienes recibieron prácticos kits, disfrutaron los bailes y juegos didácticos programados y, con brochas y pinturas en mano, plasmaron sus creativas ideas en cuatro grandes muros.



LA QUEBRADA  
ROOSEVELT  
EMPIEZA A  
RECUPERAR  
SU MAGIA Y  
VITALIDAD



Caudalosa y sonora, así describe Gladys Mayordomo, residente de la vereda Fátima, localidad de Santafé, a la quebrada Roosevelt que disfrutó de niña. Una quebrada llena de ranas que saltaban por todas partes, con las que los niños jugaban todo el día; donde podían ir cuantas veces querían a hacer excursiones familiares, para bañarse en sus pozos, de los que brotaba agua, y apreciar las plantas y los animalitos silvestres que la rodeaban. Ella incluso recuerda haber visto una osa con sus crías, algo tan sorprendente como las historias sobre huacas o tesoros que, según sus tías, escondían sus aguas.

Por lo anterior, fue muy doloroso para ella presenciar el deterioro de la quebrada que hizo de su infancia una época mágica y feliz: “Poco a poco se fue secando, los animalitos prácticamente desaparecieron, la algarabía y el canto de los pájaros se fue apagando y su cauce quedó perdido entre la maleza”. Pero es gracias a que conoce la quebrada desde niña, sus momentos de prosperidad y de decadencia, que hoy valora sobremanera el trabajo que nuestra empresa está haciendo allí para recuperarla de manera integral y participativa y conectarla con el río San Francisco. “La restauración de la quebrada Roosevelt, también conocida como La Leona, porque cuando el agua bajaba por su cauce, la gente aún recuerda que se escuchaba como un rugido, contó con el apoyo y la participación de muchas personas de la comunidad que desde su infancia se han sentido guardianes de la quebrada”, dice Luz Myriam Medina, profesional del equipo social a cargo de las obras.

Mural sobre  
humedal El  
Burro  
recuperado  
sensibiliza a  
la comunidad



Niños, adolescentes y maestros del liceo El Castillo, colegio aledaño al humedal El Burro, celebraron la terminación de las obras de recuperación de este cuerpo de agua, que están a cargo de nuestra empresa, con la elaboración de un mural que refleja esta magna labor y que se constituye en el resultado de un trabajo social desarrollado a la par con el operativo, a fin de crear conciencia sobre la importancia de valorar estas iniciativas y de poner un granito de arena para preservarlas en el tiempo.

En medio de pinceles, colores y lápices, los estudiantes de este colegio, que participaron en 30 talleres de sensibilización y de educación ambiental para aprender a valorar y cuidar la flora y la fauna del humedal, echaron a volar su imaginación y plasmaron en dibujos y escritos su compromiso con el ambiente y el agradecimiento que sienten al ver recuperado este humedal que, según ellos, presentaba un alto grado de deterioro.

Desde el 28 de febrero de 2014, fecha en que se dio inicio a la tercera fase de intervención, la EAB extrajo aproximadamente 60.000 m<sup>3</sup> de sedimentos y lodos depositados a través de los años, a fin de recuperar su capacidad de embalsamiento y generar un cuerpo de agua de 2,5 hectáreas.

Una fracción de esos lodos excavados se reutilizó en la reconformación de islotes y taludes donde ahora crecen sauces, cedros, cajetos y arrayanes, entre otros, con el objeto de generar nuevos hábitats para especies vegetales y animales y atraer aves propias de este humedal, como el pato canadiense, la tingua de pico amarillo, la garcita bueyera, y otras nuevas como el pato turrio, el patico zambullidor, la polluela norteña, la tingua pico verde y la tingua bogotana, que en humedales como La Conejera fueron registradas por primera vez después de que se realizaron allí las obras de adecuación hidrogeomorfológica.

Adicionalmente, se observa la construcción de diques que nutren permanentemente el cuerpo de agua del humedal y la creación de islotes que dan a las aves la posibilidad de resguardarse y escapar de cazadores furtivos como los perros y gatos, que a veces ingresan buscando alimento, a pesar de que el cerramiento está totalmente terminado y reduce de manera significativa los riesgos de afectación del humedal y sus habitantes.

Así, los 400 estudiantes del colegio, al igual que los 11 integrantes del comité de veeduría de la obra, que son habitantes del sector, reciben con beneplácito un ecosistema vivo, lleno de fauna y flora nativa, para el disfrute de los residentes de barrios como El Castillo, Valladolid y Monterrey, en la localidad de Kennedy.

LA EAB  
VUELVE A LA  
CICLOVÍA



CON NUEVOS  
Y MEJORES  
PUNTOS DE  
HIDRATACIÓN



Desde el pasado domingo 5 de septiembre, la EAB volvió a hacer presencia en la cicloavía con sus nuevos puntos de hidratación, caracterizados por tener nueva tecnología, más capacidad y servicios para los deportistas y caminantes de este espacio recreativo. Cada punto de hidratación tiene capacidad de atender a aproximadamente 5.000 personas, ofreciendo agua de calidad.

Los nuevos puntos de hidratación forman parte de las estrategias de servicio al ciudadano y de "Acueducto Vive Contigo", cuyo fin es estar más cerca de sus usuarios, y que también se suma a iniciativas como los nuevos puntos de recaudo y los nuevos canales de atención y soluciones digitales.

Según el gerente general de la EAB, Alberto Merlano, "así podremos atender no solo esta actividad recreativa en la que se dan cita los capitalinos cada domingo, sino además podremos atender las solicitudes de acompañamiento de actividades culturales, deportivas y recreativas de asistencia masiva". Queremos que los trabajadores EAB nos cuenten su experiencia de servir a los usuarios de los puntos de hidratación. Por esta razón, les invitamos para que cada domingo se acerquen a cualquiera de los puntos (ver direcciones abajo), tomen fotografías, nos cuenten su experiencia y la envíen a [comunicate@acueducto.com.co](mailto:comunicate@acueducto.com.co)

- Carrera 7 con calle 82.
- Carrera 7 con calle 50.
- Parque Santander.
- Carrera 15 con calle 97.
- Avenida calle 116 con carrera 9.
- Avenida Boyacá con calle 11.
- Avenida Boyacá con carrera 39 sur.

FERIA  
GASTRONÓMICA  
REGIONAL DE  
FAMILIAS  
CAMPESINAS DE  
CHINGAZA EN LA  
EAB-ESP.



Esta feria forma parte de los proyectos de alternativas productivas sostenibles que se ejecutan en el marco del **Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza**. El propósito de nuestra empresa es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las familias que habitan en el territorio Chingaza y fortalecer la seguridad alimentaria.

La feria que se realizó el día 20 de noviembre de 2015 en la EAB es una iniciativa que reúne a cerca de 70 familias de esa región, las cuales son parte del proceso que lleva la Empresa de Acueducto en la zona. Estas familias han pasado por un proceso de capacitación técnica en transformación y conservación de alimentos, desarrollado a través de profesionales en nutrición, dieta, gastronomía regional e ingeniería de alimentos, que han fortalecido conocimientos propios de las comunidades. Asimismo, son beneficiarias de la implementación de huertas caseras en sus predios y han participado en los festivales de gastronomía local desarrollados por la EAB-ESP en los municipios de Junín, San Juanito, La Calera y El Calvario.

En la **PRIMERA FERIA GASTRONÓMICA REGIONAL DE FAMILIAS CAMPESINAS DE CHINGAZA EN LA EAB-ESP**, los productores locales presentarán su diversidad gastronómica, con recetas exclusivas creadas a partir de lo que se cultiva orgánicamente en sus predios. También se desarrolló expresiones culturales alrededor de la música campesina y los sabedores del territorio Chingaza, la generación más antigua de esta zona, nos enseñarán aspectos históricos de esa región.

# ¿CUÁLES SON NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN?

◀ N BOGOTÁ



## HORARIOS DE ATENCIÓN

Zona 1, 2, 4 y 5  
Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.  
Sábado: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.  
[www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)  
Chat de servicio

Atención 24 horas  
los 365 días del año

**Línea 116:**  
Servicios de acueducto  
y alcantarillado  
**Línea 110:**  
Servicios de asno

También estamos presentes en la red de Cades y Supercales de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Los documentos escritos únicamente se pueden radicar en los cinco puntos de atención de la EAB ESP.  
En Cades y Supercales no es posible radicar escritos, pero sí obtener información sobre trámites.