

INFORME BALANCE DE GESTIÓN

RENDICIÓN

DE CUENTAS

2023

**Empresa de Acueducto
y Alcantarillado de
Bogotá EAAB – ESP**



INFORME

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. Contexto	7
1.1 Rendición de cuentas	8
1.2 Grupos de interés	9
1.2.1 Caracterización de Grupos de Interés	9
1.2.2 Alineación DDHH y ODS	10
1.2.3 Necesidades de información	14
1.2.4 Medios de comunicación de información	14
2. SOMOS AGUA QUE ENTREGA RESULTADOS A LA EMPRESA	16
2.1 Metas PDD	17
2.2 Infraestructura EAAB-ESP	17
2.3 Sistema de Gestión Operativo - SGO	18
2.4 Pérdidas de Agua	20
2.5 Buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial	28
2.5.1 Reconocimientos	28
2.5.2 Reconocimiento por la Igualdad, Sello Plata Equipares	29
2.5.3 EAAB-ESP recibe premio BIBO de El Espectador reconoce compromiso ambiental	29
2.6 Sostenibilidad Financiera	30
2.6.1 Calificadora Fitch Ratings ratifica la calificación AAA al Acueducto de Bogotá	30
2.7 Medición Índice de Desempeño Institucional - IDI, MIPG.	32
3. SOMOS AGUA QUE ENTREGA RESULTADOS A BOGOTÁ	34
3.1 Grandes Obras 2023	35
3.1.1 Saneamiento Río Bogotá	35
3.1.2 Adaptación y mitigación al cambio climático	36
3.1.3 Continuidad y Calidad del servicio	37
3.2 La EAAB continua con la Medición Inteligente del Agua (MIA)	41
3.3 Servicio al Ciudadano	43
3.3.1 Factura de la EAAB-ESP accesible para personas con discapacidad visual	43
3.3.2 Acuerdo Estratégico con Lotería de Bogotá	44
3.3.3 Alianza comercial con Maloka	44
3.3.4 Alianza Jardín Botánico José Celestino Mutis	45

INFORME

3.4 Sostenibilidad Ambiental	45
3.4.1 Cambio Climático	45
3.4.2 Infraestructura verde	46
3.4.3 Diagnóstico de circularidad 2019-2022 y hoja de ruta de economía circular	46
3.4.4 Senderos	46
3.5 Campañas y alianzas	47

INFORME

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Mecanismos de Rendición de Cuentas</i>	8
<i>Figura 2. Clasificación de los grupos de interés.</i>	9
<i>Figura 3. Contribución EAAB-ESP a los ODS.</i>	11
<i>Figura 4. Estructura general del plan de gestión de pérdidas de agua.</i>	20
<i>Figura 5. Evolución Indicador de Pérdidas comparativo año anterior. IANC (Índice de Agua No Contabilizada)- %.</i>	22
<i>Figura 6. Evolución Indicador de Pérdidas comparativo año anterior. IPUF (Índice de Pérdidas por Usuario Facturado)- m3/Sus/mes</i>	23
<i>Figura 7. Sistema de Gestión del Riesgo</i>	26
<i>Figura 8. Inspección en campo para la detección de fraude</i>	26
<i>Figura 9. Reconocimientos EAAB-ESP 2020-2023 de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel Internacional, Nacional y Distrital.</i>	28
<i>Figura 10. Solidez financiera.</i>	32
<i>Figura 11. Resultados IDI - FURAG 2018-2022.</i>	33
<i>Figura 12. Río Tunjuelo - Chiguaza</i>	47

INFORME

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Área líder para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna.</i>	9
<i>Tabla 2. Contribución del PGE 2020-2024 de la EAAB-ESP en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos.</i>	11
<i>Tabla 3. Resumen cumplimiento de metas Plan Distrital de Desarrollo - EAAB-ESP a octubre 2023.</i>	17
<i>Tabla 4. Gestión de la información</i>	21
<i>Tabla 5. Control y reducción de las pérdidas técnicas</i>	21
<i>Tabla 6. Control y reducción de las pérdidas técnicas</i>	22
<i>Tabla 7. Metros cúbicos facturados con el proyecto de totalizadoras</i>	24
<i>Tabla 8. Metros cúbicos facturados con el proyecto de totalizadoras</i>	24
<i>Tabla 9. Incorporaciones Ciclo I por Zona y Vigencia</i>	25
<i>Tabla 10. Resultados generales del piloto del SGR en detección del fraude.</i>	27
<i>Tabla 11. Número de reconocimientos EAAB-ESP 2020-2023 de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel Internacional, Nacional y Distrital.</i>	29

INFORME

INTRODUCCIÓN

La Ley 1757 de 2015 define la Rendición de Cuentas como “(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo” de manera permanente.

Como compromiso con la transparencia y la no tolerancia con la corrupción, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-ESP presenta el Informe preliminar del Balance de Gestión - Rendición de Cuentas 2023, el cual tiene como objetivo presentar los temas de mayor relevancia de la gestión empresarial a los grupos de interés de la Empresa, ejecutados durante la vigencia.

Adicionalmente, es importante señalar que la Estrategia de Rendición de Cuentas de la EAAB-ESP contempla tres componentes fundamentales: información, diálogo y responsabilidad, los cuales son desarrollados a través de actividades formuladas en el Componente 3. Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de cada vigencia, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales son ejecutadas por cada uno de los líderes de los 8 grupos de interés de la Empresa.



1. Contexto

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



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



INFORME

1.1 Rendición de cuentas

El proceso de rendición de cuentas se entiende como una **obligación de las entidades de la rama ejecutiva** y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la **rama judicial y legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz** a las peticiones y necesidades de los grupos de interés **sobre la gestión realizada, los resultados** de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Se rinde cuentas todo el tiempo porque es un proceso permanente que obliga a las entidades del Estado a responder a los interesados por las obligaciones orientadas a la garantía de derechos y el cumplimiento de los fines del propio Estado, que se concretan en la misión de cada institución. Por tanto, durante todo el ciclo de la gestión pública, cada entidad debe desarrollar acciones encaminadas a configurar la **rendición de cuentas como un proceso permanente**.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP formula su Estrategia de Rendición de Cuentas anualmente teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos, el cual contempla tres componentes fundamentales: **información, diálogo y responsabilidad**, donde la empresa tiene diferentes posibilidades para realizar en cada uno de ellos, reconociendo así el compromiso de la Empresa con una gestión transparente y visible a los 8 grupos de interés.

Figura 1. Mecanismos de Rendición de Cuentas
MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Fuente: Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz - MURC - DAFP

INFORME

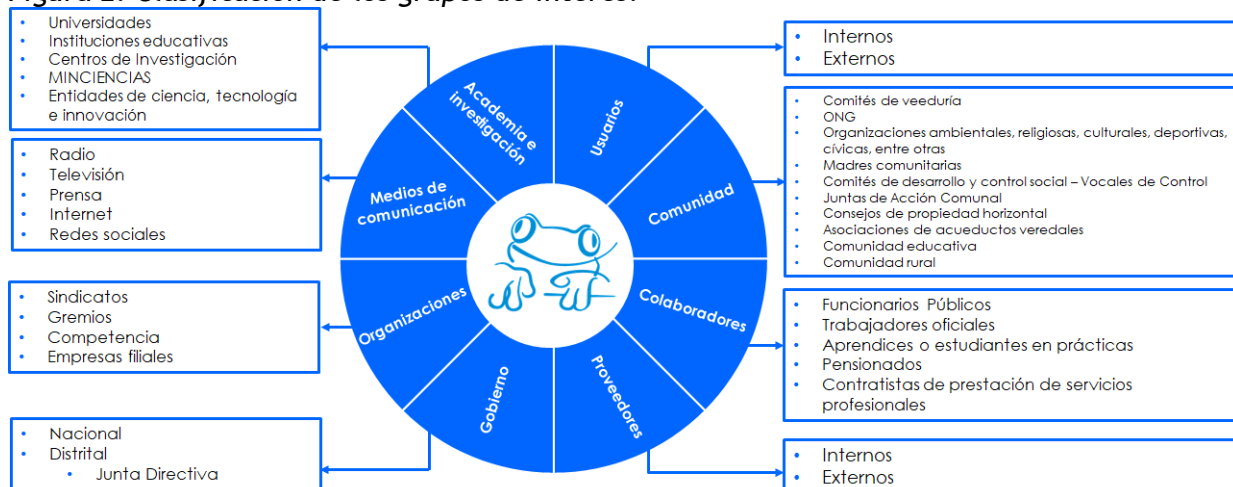
Las acciones de la estrategia de Rendición de Cuentas 2022, puede ser consultadas en el Componente 3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.2 Grupos de interés

1.2.1 Caracterización de Grupos de Interés

La Caracterización de Grupos de Interés resume las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales que fueron priorizadas para cada uno de los grupos de interés de la EAAB-ESP para el período 2020-2024 y se realizó atendiendo la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP, los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Figura 2. Clasificación de los grupos de interés.



Fuente: Formato MPEE0307F01-01 Caracterización Grupos de Interés EAAB-ESP 2020-2024.

En la etapa de “Establecer líder” se definió como líder la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y un grupo interdisciplinario conformado por las áreas líderes de cada grupo de interés quienes son los encargados de gestionar cada uno de ellos. A continuación, se presenta el área líder para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna:

Tabla 1. Área líder para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna.

Grupo de interés	Clasificación	Área líder
Usuarios	Internos	Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
	Externos	Dirección Apoyo Comercial
Comunidad		Dirección Gestión Comunitaria

INFORME

Grupo de interés	Clasificación	Área líder
Colaboradores	•Funcionarios Públicos •Trabajadores oficiales •Aprendices o estudiantes en prácticas	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
	Pensionados	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
	Contratistas de prestación de servicios profesionales	Dirección Compras y Contratación
Proveedores	Internos	Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
	Externos	Dirección Compras y Contratación
Gobierno	Nacional	Asesor Gerencia General
	Distrital	Asesor Gerencia General
	Junta Directiva	Secretaría General
Organizaciones	Sindicatos	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
	Gremios	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
	Competencia	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
	Empresas filiales	Secretaría General
Medios de comunicación		Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones
Academia e investigación		Dirección Ingeniería Especializada

Fuente: Documento Soporte Caracterización de grupos de interés.

1.2.2 Alineación DDHH y ODS

Los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG señalan que la rendición de cuentas debe tener enfoque de derechos humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, la EAAB-ESP elaboró matriz de armonización, la cual se construyó a partir de los derechos humanos identificados en la política Corporativa de Derechos Humanos, los cuales se articularon frente a la contribución en los ODS establecida en el marco del Plan General Estratégico 2020-2024. Adicionalmente, frente a lo establecido en la Caracterización de Grupos de Interés 2020-2024, se armonizó la contribución al PGE 2020-2024, la cual se relaciona con la armonización de Derechos Humanos y ODS identificada previamente. Este ejercicio se presenta de manera detallada en la matriz de armonización y de manera resumida por la contribución de la EAAB-ESP en cada ODS articulado con el PGE, DDHH y Caracterización de Grupos de Interés. Esta matriz será insumo para la implementación del proceso de la debida diligencia en la política Corporativa de Derechos Humanos.

Para la construcción de la matriz de armonización se tomó como referencia la información del Instituto Danés de Derechos Humanos (<http://sdg.humanrights.dk/es>) y la información de SDG Compass (<https://sdgcompass.org/sdgs/sdg-1/> y <https://country-profiles.unstatshub.org/col>).

INFORME

Figura 3. Contribución EAAB-ESP a los ODS.





Fuente: MPFD0801F07 Plan General Estratégico 2020-2024.

El detalle de la contribución de la EAAB-ESP para cada ODS en las metas e indicadores que se relacionan con los objetivos estratégicos, estrategias e indicadores estratégicos se encuentra en el capítulo 10 del documento soporte del Plan General Estratégico 2020-2024, el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/73e58886-4d19-439c-8715-cbc91baef250/Documento+soporte+PGE+2020-2024_vf.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDBLFL3000-73e58886-4d19-439c-8715-cbc91baef250-novsebY

A continuación, se muestra el resumen de la contribución de la EAAB-ESP a los ODS para cada uno de los indicadores estratégicos del Plan General Estratégico 2020-2024 relacionados con los derechos humanos que aporta la Empresa:

Tabla 2. Contribución del PGE 2020-2024 de la EAAB-ESP en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos.

ODS		Indicador estratégico	Derecho Humano
	Fin de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.	1.1.5 Ejecución de inversiones 1.2.2 Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado 1.3.1 Cobertura residencial y legal de acueducto 1.3.2 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario 1.3.11 Beneficio social del mínimo vital	Derecho a un nivel de vida adecuado
	Hambre cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.	2.1.1 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica	Derecho a una alimentación adecuada



INFORME

ODS		Indicador estratégico	Derecho Humano
	Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derecho a la vida Derecho a la salud Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derecho a la educación Derecho al trabajo, a la formación técnica y profesional
	Igualdad de género: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho a la igualdad de género Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias
	Agua limpia y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.	1.3.1 Cobertura residencial y legal de acueducto 1.3.2 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario 1.3.3 Continuidad de acueducto (ICON) 1.3.4 Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) 1.3.5 Incorporación de suscriptores de acueducto 1.3.6 Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario 1.3.7 IPUF 2.1.1 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.2 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica 2.1.5 Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas 2.1.6 Construcción de corredores ambientales 2.2.1 Corrección de conexiones erradas 2.2.2 Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) 2.2.3 Saneamiento del río Bogotá 2.3.1 Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional 2.3.2 Metros cúbicos por segundo de capacidad de tratamiento de las plantas Wiesner y Tibitoc	Derecho a la salud Derecho al agua potable y al saneamiento
	Energía asequible y no contaminante: Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.	2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB	Derecho a un nivel de vida adecuado
	Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derecho a trabajar y a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias Prohibición de la esclavitud, trabajo forzoso y trata de personas

INFORME

ODS		Indicador estratégico	Derecho Humano
	Industria, innovación e infraestructura: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.	1.3.12 Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro 2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB-ESP	Derecho a la vivienda adecuada Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.	1.1.1 Ebitda 1.1.2 Liquidez 1.1.3 Endeudamiento 1.1.4 Índice de cartera misional 3.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés	Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho de participar en los asuntos públicos Derecho a la seguridad social Derecho al acceso a la información
	Ciudades y comunidades sostenibles: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.	1.3.8 DACAL 1.3.10 Cobertura de alcantarillado pluvial 1.3.12 Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.6 Construcción de corredores ambientales 2.3.1 Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional	Derecho a la vivienda adecuada Derecho de participar en la vida cultural Protección contra los desastres naturales
	Producción y consumo responsables: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derecho a la vivienda adecuada Derecho al acceso a la información Derechos de todos los pueblos de disponer de sus recursos naturales
	Acción por el clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (Reconociendo que la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático es el principal foro intergubernamental internacional para negociar la respuesta mundial al cambio climático).	2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derechos de todos los pueblos de disponer de sus recursos naturales Derecho al acceso a la información
	Vida submarina: Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.	2.2.3 Saneamiento del río Bogotá	Derecho a la salud Derecho al agua
	Vida de ecosistemas terrestres: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las	2.1.1 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.3 Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales 2.1.4 Individuos arbóreos sembrados 2.1.5 Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas	Derechos de todos los pueblos de disponer de sus recursos naturales Derecho a la salud Derecho al agua

INFORME

ODS		Indicador estratégico	Derecho Humano
	tierras y detener la pérdida de biodiversidad.	2.1.6 Construcción de corredores ambientales	
	Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.	1.3.9 IQR 3.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés 3.2.1 Índice de transparencia (ITA) 3.2.2 Evaluación de medidas de integridad 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.3 Modernización del proceso de facturación 3.3.4 Telemetría para grandes consumidores	Derecho al acceso a la información Derecho a participar de los asuntos públicos Derecho a la igualdad
	Alianzas para lograr los objetivos: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB.ESP	Derecho al desarrollo y a la cooperación internacional Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico y de su aplicación

Fuente: Matriz de armonización - Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.2.3 Necesidades de información

La EAAB-ESP, cuenta con el esquema de la información que produce y publica teniendo en cuenta las normas que rigen el derecho a su acceso, ley de transparencia y acceso a la información pública, así como identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

Los temas de interés, necesidades y expectativas por cada grupo de interés pueden ser consultados en el siguiente documento:

<https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/5a51a8c2-6b20-4204-9470-b084edc90367/Documento+soporte+Caracterizacion+Grupos+de+interes+2020-2024+VF.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nmfN-G2>

Cada área líder tiene la responsabilidad de hacer seguimiento a las publicaciones con el fin de garantizar que la información esté disponible de manera oportuna y clara para sus grupos de interés.

Adicionalmente, se presentan los logros de los temas más relevantes de la gestión empresarial, como:

- Cumplimiento de metas e indicadores (PPD - PGE),
- Impactos en la gestión: Plan de acción Institucional, Programas y proyectos en ejecución.
- Gestión: Informes de gestión, MIPG, Obras, entre otros.
- Presupuesto: ejecución presupuestal y estados financieros
- Contratación: Procesos contractuales, gestión contractual
- Acciones de mejora: Planes.

1.2.4 Medios de comunicación de información

INFORME

- **Canales, Página web y redes sociales**

Por medio de los canales virtuales de la Empresa se comunica e informa de manera permanente a los grupos de interés de forma oportuna y con el fin de contar con su participación en los diferentes espacios que realiza la EAAB-ESP, a través de canales internos y externos:

- **Canales internos:**

Intranet

Correo institucional, Informativos diarios.

Instagram: @Somosaguaeaab

Facebook: @Somosaguaeaab

SharePoint Office

- **Canales Externos.**

Página web acueducto: www.acueducto.com

Instagram: @Acueductodebogota

Facebook: @AcueductodeBogotá

X: @AcueductoBogota

Teléfono Conmutador: (+57 601) 344 7000

Línea gratuita: En Bogotá 116 - Fuera de Bogotá 01-8000116-007

Correo Institucional: notificaciones.electronicas@acueducto.com.co

Notificaciones judiciales: notificaciones.electronicas@acueducto.com.co



2. SOMOS AGUA QUE ENTREGA RESULTADOS A LA EMPRESA

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



INFORME

2.1 Metas Plan Distrital de Desarrollo - PDD

La EAAB-ESP tiene 21 metas en el Plan Distrital de Desarrollo 2020-2022, a continuación se presenta el cumplimiento de las metas con corte a 31 de octubre de 2023 (preliminar):

Tabla 3. Resumen cumplimiento de metas Plan Distrital de Desarrollo - EAAB-ESP a octubre 2023

Compromiso PDD	Cumplimiento a Oct 31	Cumplimiento acumulado 20-23
1. Siembra de 47.000 individuos arbóreos en zonas de ronda y ZMPA de ríos, quebradas y canales.	3.740 100%	55.074 100%
2. Corregir 1.500 conexiones erradas	243 100%	3.577 100%
3. Construir la descarga por gravedad del canal Cundinamarca y la estructura de descarga del túnel de emergencia del interceptor Tunjuelo-Canoas	100%	100%
4. Reducir el índice de pérdidas por debajo del 6,82 m3 usuario facturado por mes en Bogotá	6,45 100%	6,82 100%
5. Formular e implementar intervención integral de 30 Ha en la Estructura Ecológica Principal que incluya áreas de importancia estratégica para la EAAB-ESP.	0 0%	43,92 100%
6. Mantener la continuidad del servicio de acueducto por encima del 98,36% en Bogotá, Soacha y Gachancipá	98,99% 100%	98,99% 100%
7. Mantener la cobertura del 99,15% en el servicio de alcantarillado pluvial en Bogotá	99,23% 100%	99,23% 100%
8. Subsidiar a la población de estratos 1, 2 y 3 en Bogotá en el servicio de acueducto y alcantarillado (Acuerdo Distrital 659 DE 2016)	100%	100%
9. Transferir utilidades a la Sec. de Hacienda para otorgar el beneficio del mínimo vital a la población de estratos 1 y 2 en Bogotá en 6 m3 por suscriptor por mes, en el ss. de acueducto	100%	100%
10. Adecuación del 100% de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro.	95,90% 99,80%	95,90% 99,80%
11. Incorporar 129.000 suscriptores en el servicio de acueducto en Bogotá y Soacha.	46.126 100%	105.289 81,62%
12. Cumplir el 100% de las obras en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), para el período comprendido 2020-2024	25%*	Programado anual
13. Construcción campamento Piedras Gordas - PMA Chingaza	4% 4%	100% 100%

*Este compromiso se encuentra formulado anual, por lo cual el cumplimiento de la meta se tiene previsto al finalizar la vigencia.

2.2 Infraestructura EAAB-ESP

A continuación, se presentan los avances en temas de infraestructura y bienestar durante los últimos tres años:

- Se han entregado 24 Casas de guardabosques con mantenimientos integrales (1 casa construida El Tacho).
- Se construyeron 11 Espacios coworking en diferentes sedes de la EAAB-ESP.
- 400 trabajadores con modernización del mobiliario del casino de la Central de Operaciones.

INFORME

- 4 sedes con obras de mejoramiento vial y señalética: Usaquén Occidental y Oriental, Central de Operaciones y Santa Lucía.
- Se han invertido 1.7 billones de pesos en activaciones de construcciones en curso.
- Se han invertido 2.8 Millones de herramientas, materiales, EPP, dotaciones y medidores, entregados con proveeduría estratégica.
- 1.311 movimientos de personal por concursos (277 ascensos, 808 ingresos, 226 procesos de lectura, reparto y volanteo)
- Política de Cero vacantes: Menor número histórico de vacantes en la Empresa
- Nuevo esquema Atención Pensionado: mediante convenio con FONCEP. Dispersión, giro y pago mesadas a 3.277 pensionados a costo cero. Reducción de gastos
- 146 personas en teletrabajo.
- 6.735 colaboradoras (es) han asistido con sus familias al programa Fin de Semana en Familia - Total: 49 fines de semana en familia.
- 2.750 auxilios educativos
- 3.023 auxilios de guardería
- 250 niños (as) participaron en el programa vacaciones recreativas
- 60 becas de mejor bachiller y mejor alumno - Colegio Ramón B. Jimeno
- 311 colaboradores beneficiados con becas de posgrado
- 1.712 colaboradores asistieron a 93 talleres del programa liderazgo Somos Agua
- 456 trabajadores certificados con normas de competencias técnicas.

2.3 Sistema de Gestión Operativo - SGO

El Sistema de Gestión Operativo (SGO) es un sistema que integra todo el flujo de proceso desde la solicitud del usuario hasta la atención y cierre de un daño operativo de las divisiones de acueducto y alcantarillado, a través de la implementación de tecnologías móviles y web con enfoque en servicios basados en localización geográfica y la integración con el ERP empresarial.

Gracias a la implementación del SGO la Empresa ha logrado realizar análisis para la optimización de recursos de los contratos de búsqueda sistemática de fugas, proyectos de inversión de acueducto y alcantarillado en redes menores. La transformación digital de la información capturada en terreno y la mejora en la visibilidad del estado de la operación en tiempo real en las cinco zonas y la gestión de rezagos de avisos asociados al mantenimiento preventivo y correctivo de acueducto y alcantarillado.

En este año también la EAAB-ESP logró la estabilización en el SGO del proceso de creación y atención para el mantenimiento electromecánico, la configuración del proceso de operación y mantenimiento Red Matriz y del proceso de constructores y la optimización de las herramientas de geocodificación empresarial que han permitido reducir los errores en la localización de los avisos operativos.

Específicamente se han realizado las siguientes implementaciones y mejoras al sistema.

INFORME

I. Herramientas para toma de decisiones a nivel operativo y táctico

Se desarrollaron en conjunto con los Gerentes, Directores y jefes de División la estructuración de las siguientes herramientas para la toma de decisiones:

Visores de la gestión operativa empresarial:

- a. IWA
- b. Cierres del servicio de acueducto
- c. Mantenimiento electromecánico
- d. Centro de control

Modelos geográficos:

- e. Búsqueda sistemática de fugas
- f. Priorización de inversiones 2023

Dashboard actividades operativas

- g. Avisos en rezago
- h. Tiempos de atención
- i. Estado de TPOs
- j. Estado de cobro de daños por terceros
- k. Uso del sistema
- l. Fallas del sistema

II. Desarrollo de nuevas aplicaciones

Se desarrollaron aplicaciones móviles y web adaptadas a las necesidades del negocio, las más importantes son:

- m. Rediseño de la base de datos de SGO orientada a la analítica de datos
- n. Aplicación para captura de boletines y gestión de asignaciones versión dos
- o. En proceso aplicación web unificada para la creación y gestión de boletines
- p. Aplicación web para la asignación de trabajos operativos
- q. Geo codificador empresarial
- r. Generador de boletines adaptado a la nueva arquitectura del SGO

III. Incorporación de nuevos procesos

Se incorporaron al SGO los procesos de:

- a. Creación de avisos para mantenimiento electromecánico para Centro de Control
- b. Mantenimiento preventivo acueducto redes menores.
- c. Solicitudes de constructores
- d. Operación, mantenimiento preventivo y correctivo acueducto redes matrices.
- e. Actividades de recuperación de espacio público y búsqueda sistemática de fugas

INFORME

A través de la implementación del SGO, se ha logrado contar con la coordinación total de la operación en terreno de más de 300 comisiones pertenecientes a los servicios de acueducto, alcantarillado y mantenimiento electromecánico, permitiendo disminuir los tiempos de respuesta de las solicitudes de los usuarios en relación con problemas operativos, mejorar la eficiencia en la utilización y asignación de recursos y contar una base de datos de más de cinco años, facilitando:

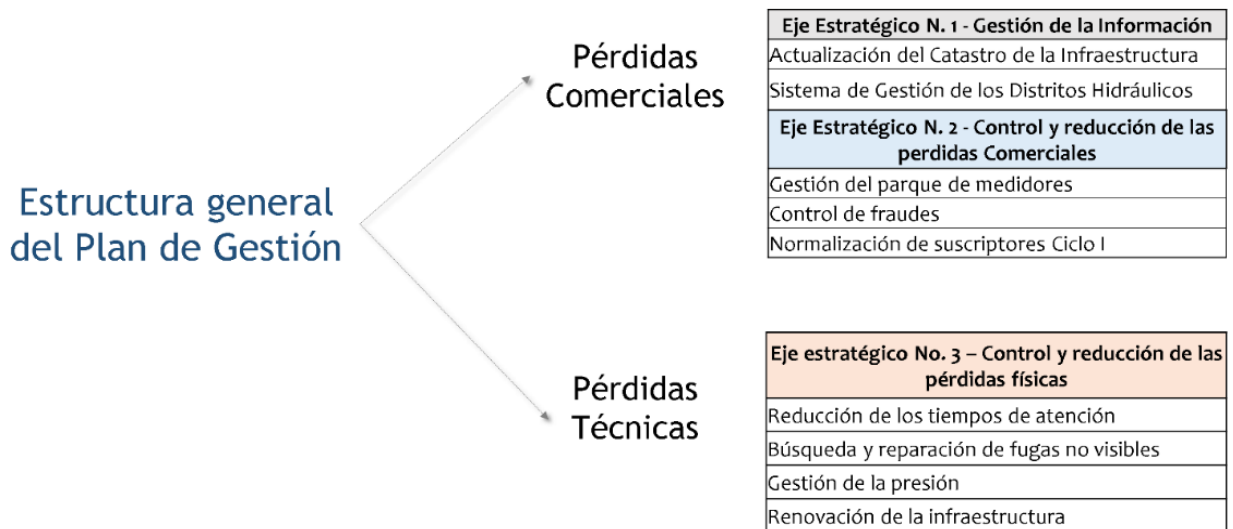
- Toma decisiones tácticas para la priorización de inversiones y mejorar eficiencia en actividades de búsqueda sistemática de fugas.
- Contar con herramientas para mejorar la supervisión de contratos como el de verificación, limpieza y mantenimiento de sumidero y recuperación de espacio público.
- Dejar una base de datos estructurada que le permita a la empresa iniciar procesos de analítica predictiva para apoyar la toma de decisiones e identificación temprana de fallos.

2.4 Pérdidas de Agua

El plan de gestión de pérdidas se compone de las acciones que realiza la EAAB-ESP con el fin de controlar y reducir las pérdidas de agua. Las acciones están divididas en tres ejes estratégicos: gestión de la información, pérdidas comerciales y pérdidas técnicas. A continuación, se definen las metas para el siguiente quinquenio.

La estructura del plan de Gestión abarcará tres ejes, como se describe a en la siguiente figura:

Figura 4. Estructura general del plan de gestión de pérdidas de agua.



Fuente: Gerencia General

INFORME

▪ Eje estratégico No. 1: Gestión de la información

La EAAB-ESP actualiza constantemente los datos maestros que permiten lograr la eficiencia dentro del proceso técnico y comercial. La Empresa planea actualizar el catastro de redes y mejorar la medición de los distritos hidráulicos. Esta información permitirá que la toma de decisiones se realice soportada en mayor confiabilidad y permitirá consolidar y mejorar el balance hídrico. La siguiente tabla muestra las dos actividades y metas dentro de este eje.

Tabla 4. Gestión de la información

Eje Estratégico N. 1 - Gestión de la Información	Actividades a Desarrollar	Descripción de la Meta	Meta - Unidad de Medida	2022	2023	2024	2025	2026	Resultado
Actualización del Catastro de la Infraestructura	Actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado	Actualización del catastro de 9.005 km (100%) de las redes de acueducto y alcantarillado.	%	20%	20%	20%	20%	20%	100%
			km	1,801	1,801	1,801	1,801	1,801	9,005
Sistema de Gestión de los Distritos Hidráulicos	Telemetría para Distritos Hidraulicos	Intalación de 120 medidores con telemetría para los distritos hidraulicos.	%		25%	25%	25%	25%	100%
			Cantidad		30	30	30	30	120

Fuente: Gerencia General

▪ Eje estratégico No. 2: Control y reducción de las pérdidas comerciales

La causa de las pérdidas comerciales se fundamenta en problemas con el sistema de información comercial, inexactitudes en las lecturas, errores de medición y consumos ilegales. Como son varios componentes, el eje estratégico de las pérdidas comerciales se divide en tres líneas de acción: gestión del parque de medidores, control de fraudes y gestión de sectores de desarrollo. Cada una de estas líneas tiene acciones y metas específicas que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 5. Control y reducción de las pérdidas técnicas

Eje Estratégico N. 2 - Control y reducción de las pérdidas Comerciales	Actividades a Desarrollar	Descripción de la Meta	Meta - Unidad de Medida	2022	2023	2024	2025	2026	Resultado
Gestión del parque de medidores	Cambio de Micromedidores	Cambio del 100% (105.000) del universo de los medidores que presenten anomalías.	%	20%	20%	20%	20%	20%	100%
			Cantidad	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	105,000
	Cambio de macromedidores - Suministro de Agua en Bloque	Cambio de 4 medidores de suministro de agua en bloque por medidores con telemetría.	%		100%				100%
			Cantidad		4				4
Telemetría a Grandes Clientes	Cambio del 100% (905) del universo de los medidores de grandes consumidores.	%		25%	25%	25%	25%	100%	
		Cantidad		227	226	226	226	905	
Programa Totalizadoras	Identificación y puesta en marcha del proyecto de cobro de totalizadoras.	%		25%	25%	25%	25%	100%	
		Cantidad		125	125	125	125	500	
Control de fraudes	Sistema de Gestión del Riesgo	Aplicación del modelo de Gestión del riesgo al 0,5% de los suscriptores de la EAAB ESP.	%		25%	25%	25%	25%	100%
			Cantidad		400	400	400	400	1,600
Gestion de Sectores de Desarrollo	Normalización de suscriptores a ciclos normales	Normalización de suscriptores a ciclos normales	%	20%	20%	20%	20%	20%	100%
			Cantidad	100	100	100	100	100	500
Identificación de suscriptores no facturados	Identificación de nuevos usuarios	%	20%	20%	20%	20%	20%	100%	
		Cantidad	250	250	250	250	250	1,250	

Fuente: Gerencia General

INFORME

▪ Eje estratégico No. 3: Control y reducción de las pérdidas técnicas

Para el control de las pérdidas técnicas se propone llevar a su mínima expresión las fugas y reboses en tanques y mejorar el nivel de información sobre las causas y la ocurrencia de los daños en redes y acometidas. El eje estratégico de las pérdidas técnicas se divide en cuatro líneas de acción: reducción en los tiempos de atención, búsqueda y reparación de fugas no visibles, gestión de presiones y, por último, renovación de infraestructura. Cada una de estas líneas tiene acciones específicas que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 6. Control y reducción de las pérdidas técnicas

Eje estratégico No. 3 – Control y reducción de las pérdidas físicas		Actividades a Desarrollar	Descripción de la Meta	Meta - Unidad de Medida	2022	2023	2024	2025	2026	Resultado
Reducción de los tiempos de atención	Reduccion de tiempos en Daños Menores a 3’’	Reducción de horas en la atención de daños menores	%	22%	22%	22%	22%	22%	12%	100%
		Horas		14	12	10	8	6	6	
Búsqueda y reparación de fugas no visibles	Reduccion de tiempos en Daños Mayores e iguales a 3’’	Reducción de horas en la atención de daños mayores	%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	100%
		Horas		20	18	16	13	10	10	
Gestión de la presión	Investigación sistemática de fugas no visibles mediante el recorrido metro a metro de la red de acueducto.	Verificación de las redes del área de presentación del servicio	%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	100%
		km		1,750	1,750	1,750	1,750	1,750	1,750	8,750
Renovación de la infraestructura	Instalación, renovación o redimensionamiento de ERPs	Renovación, redimensionamiento y/o control y puesta en marcha de ERPs	%		69%	31%				100%
		Cantidad			35	16				51
	Densificación de Controles Automáticos de Presión	Instalación de controles automáticos de presión	%		47%	53%				100%
		Cantidad			24	27				51
Renovación de la infraestructura	La renovación de redes de acueducto y acometidas.	Renovación de redes y acometidas	%		16%	82%	2%			100%
		Km			10.6	53.8	1.4			65.8

Fuente: Gerencia General

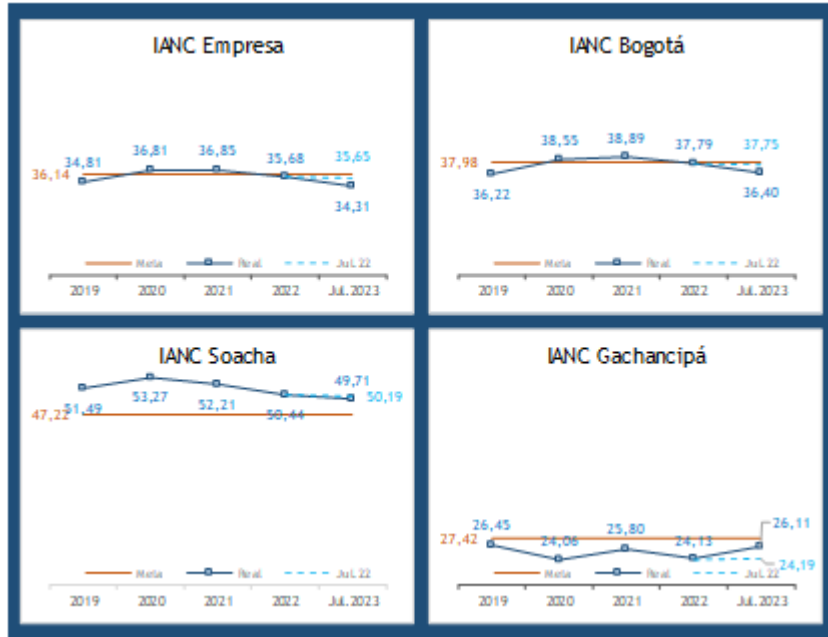
Sin embargo, la EAAB-ESP conserva su aproximación de adoptar el estándar de eficiencia de la Resolución CRA 688 a la espera de los resultados del cálculo del nivel económico de pérdidas que se está ejecutando en este momento por parte de la Asistencia Técnica del IFC, así como de las posibles modificaciones al nuevo marco tarifario.

▪ Indicadores de pérdidas

Las siguientes gráficas muestran que para cada una de las áreas de prestación de servicio (excepto, Soacha), el IANC -Índice de Agua No Contabilizada- viene mejorando, tanto si vemos el indicador por año corrido o con el comparativo del año anterior). A nivel de Empresa, este se ubica actualmente en 35,7%, producto de un quiebre de tendencia del mismo hacia la baja, después de haber presentado crecimiento sostenido desde 2017 y un alza acentuada producto de la pandemia.

Figura 5. Evolución Indicador de Pérdidas comparativo año anterior. IANC (Índice de Agua No Contabilizada)- %.

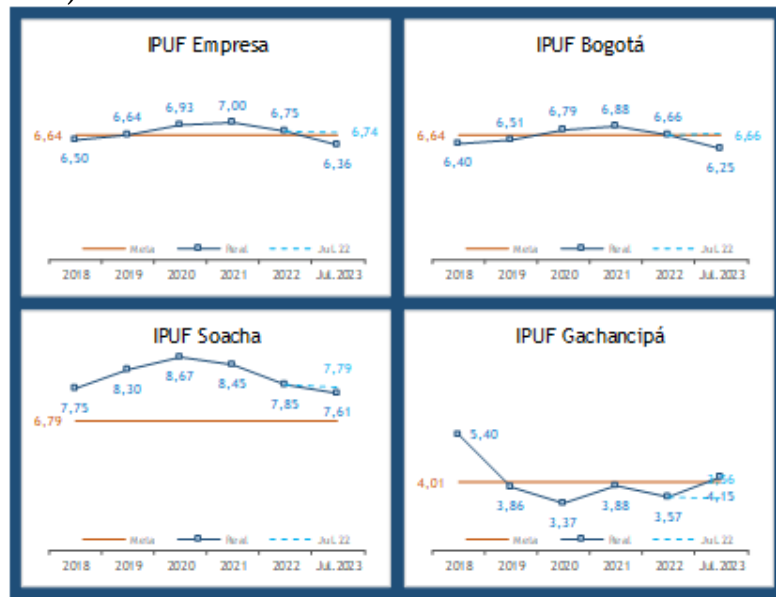
INFORME



Fuente: Gerencia General

De igual forma, se presenta el IPUF (tanto por año corrido como con la comparación del mismo periodo respecto del año anterior). Las conclusiones son similares a las del IANC: todo indica que, al finalizar este año, se habrán cumplido las metas para todas las áreas de prestación de servicio.

Figura 6. Evolución Indicador de Pérdidas comparativo año anterior. IPUF (Índice de Pérdidas por Usuario Facturado)- m3/Sus/mes



Fuente: Gerencia General

INFORME

▪ Proyectos especiales Control de pérdidas

○ Proyecto Totalizadoras

La Empresa instala en propiedades horizontales un medidor totalizador que permite identificar el balance hidráulico entre el agua que ingresa a la propiedad y el agua que se factura en las unidades independientes.

Los metros cúbicos cobrados gracias al proyecto de totalizadoras se pueden ver en las siguientes dos tablas:

Tabla 7. Metros cúbicos facturados con el proyecto de totalizadoras

ZONA	VG202250	VG202260	VG202310	VG202320	VG202330	VG202340	VG202350	VG202360	Total
1	40	120	156	129	149	152	129	136	1.011
2	56	169	219	221	236	249	199	202	1.551
3	49	121	154	175	194	225	101	124	1.143
4	3	12	78	200	231	199	99	97	919
5	1	1	4	3	6	25	97	111	248
Total	149	423	611	728	816	850	625	670	4.872

Fuente: Gerencia General

Tabla 8. Metros cúbicos facturados con el proyecto de totalizadoras

ZONA	VG202250	VG202260	VG202310	VG202320	VG202330	VG202340	VG202350	VG202360	Total
1	852	5.090	7.957	5.492	6.339	6262	4786	6703	43.481
2	562	2.358	4.292	3.737	6.731	4806	3782	4759	31.027
3	303	1.065	3.896	3.652	3.755	4607	1705	1925	20.908
4	234	690	5.578	6.803	5.702	4879	2364	4800	31.050
5	15	2	25	1.509	1.239	7762	30106	46766	87.424
Total	1.966	9.205	21.748	21.193	23.766	28.316	42.743	64.953	213.890

Fuente: Gerencia General

A 31 de octubre de 2023, se han facturado un total de 4.872 totalizadoras y han facturado en total 213.890 m³. Este proyecto inició el 15 de junio del 2022, facturando las totalizadoras en las cuentas de servicios administrativos.

○ Proyecto facturación cuentas inactivas

En el proceso de corte por deuda (dunning) se tenía definido que la cuenta con *clase de instalación 03* debía quedar bloqueada para facturar por medio de una baja y bloqueos manuales. No generaba factura, pero sí la lectura, debido a que el medidor continuaba activo

INFORME

en SAP. En virtud de los altos niveles de defraudación que se evidenciaba en estas cuentas y de que el contrato de condiciones uniformes se mantenía pie, se procedió a iniciar la facturación de las cuentas con esta clase de instalación.

Del universo inicial identificado con corte a octubre del 2023 (44.938 cuentas), ya se han tratado más de 22.462. Lo anterior, sumado a la facturación de las cuentas que han ingresado a la clase de instalación después de marzo 2022, se ha traducido en la recuperación de más de 3.021.390 m3.

- **Proyecto Incorporación de usuarios irregulares (Ciclo i)**

La Empresa se encuentra adelantando una estrategia masiva de incorporación de usuarios irregulares al ciclo i, entendiéndose que todo usuario que consuma el agua que capta y trata la EAAB debe asumir el costo correspondiente a pesar de que no lo haga a través de redes oficiales. Gracias a esta estrategia, en las últimas vigencias se ha incrementado significativamente el número de cuentas ciclo i que ingresó al proceso de facturación.

Tabla 9. Incorporaciones Ciclo I por Zona y Vigencia

VIG	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Soacha	Total
201801	2.598	1.687	1.126	8.038	4.163	20.102	37.714
201802	21	10	0	24	362	60	477
201803	4	11	0	117	15	11	158
201804	1	4	1	1	1	2	10
201805	24	16	0	28	60	38	166
201806	16	8	0	46	20	16	106
201901	18	3	0	13	7	9	50
201902	8	7	99	103	16	11	244
201903	20	14	18	262	10	18	342
201904	35	6	1	0	4	52	98
201905	25	10	140	7	13	11	206
201906	31	6	1	18	5	203	264
202001	32	7	0	0	2	11	52
202002	13	16	9	88	9	24	159
202003	6	2	0	9	12	10	39
202004	1	89	0	3	1	0	94
202005	0	19	0	9	1	0	29
202006	1	0	0	75	1	7	84
202101	0	0	0	65	4	4	73
202102	1	0	31	59	9	206	306
202103	1	1	2	97	6	7	114
202104	28	38	8	27	3	8	112
202105	21	3	16	8	6	9	63
202106	60	0	4	63	4	18	149
202201	6	0	0	334	61	12	413
202202	11	37	2	180	73	15	318
202203	1	3	2	0	2	76	84
202204	34	1	1	328	3	629	996
202205	21	1	0	836	10	201	1069
202206	35	7	10	407	6	651	1116
202301	33	4	1	469	1	9	517
202302	0	7	1	191	10	32	241
202303	14	4	4	150	5	17	194
202304	11	3	26	188	5	26	207
202305	57	4	17	93	6	102	279
Total	3.188	2.028	1.520	12.336	4.916	22.607	46.543

Fuente: Gerencia General

INFORME

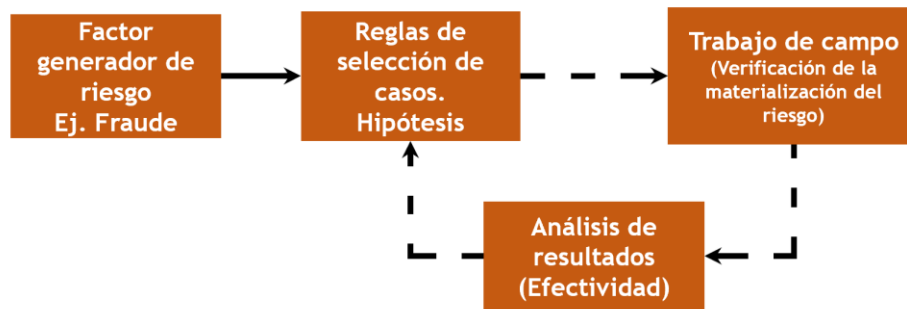
La tabla anterior muestra que, desde el 2018, se observa que la Zona 4 y Soacha (Zona 5), las zonas con mayor potencial de incorporación de usuarios ciclo i, son las que mayor cantidad de cuentas incluyen. La incorporación de usuarios en ciclo i desde enero 2021, mes en el que inició la estrategia, se ha traducido en la facturación de cerca de 891 mil m³ adicionales.

- **Proyecto Detección y control de fraude**

La gestión de pérdidas comerciales requiere que se adelanten distintas acciones de prevención y mitigación de acuerdo con las causas de origen. Acciones como la revisión y cambio regular, sistemático y planificado de medidores se realizan de forma habitual por parte de la Empresa. Otras, como la detección y control del fraude, se realizan en la Empresa a partir de esfuerzos independientes.

El sistema de gestión de riesgo (SGR) es el proceso en el que la información fluye de manera que ciertas hipótesis de riesgo son probadas mediante ejercicios técnicos para que sus resultados puedan ser usados en el diseño de nuevas reglas de selección de casos que permitan optimizar la detección del fraude.

Figura 7. Sistema de Gestión del Riesgo



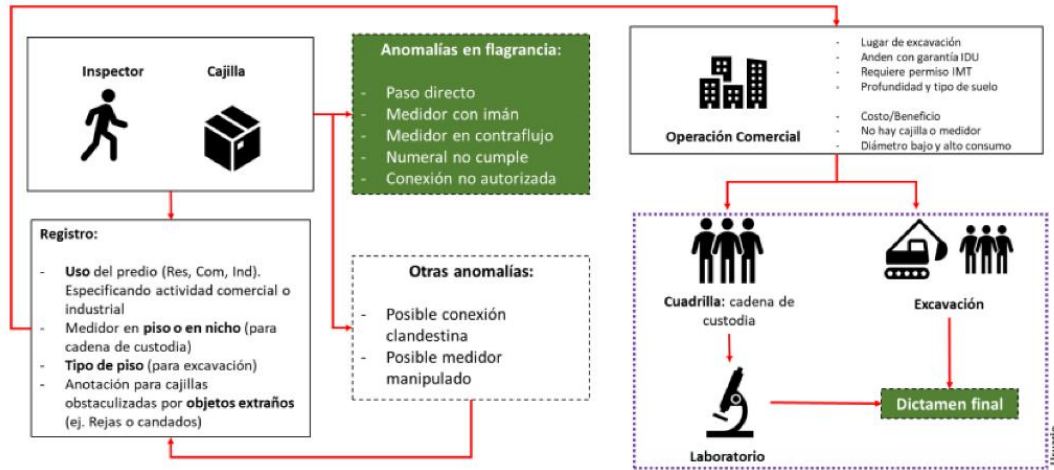
Fuente: Gerencia General

El objetivo del SGR es controlar el riesgo de pérdidas de agua derivadas de la comisión de fraude. La unidad de análisis son las cuentas-contrato de usuarios de la EAAB-ESP (entendidos estos como aquellos usuarios activos o inactivos que han contado con una cuenta-contrato oficial vigente o en el pasado).

El aspecto más importante del SGR corresponde al desarrollo de visitas de campo en las que un funcionario o grupo de funcionarios determinan la presencia efectiva del fraude o la ausencia de este en cada caso. La información resultante será la base para determinar la efectividad de las reglas de selección de casos y, por consiguiente, del funcionamiento del SGR. Por lo tanto, fue necesario definir todos los aspectos del proceso a fin de garantizar que los resultados sean objetivos, universales y verificables. A partir de reuniones con funcionarios expertos de la Dirección de Apoyo Comercial se definió el flujo de acciones y procesos llevados a cabo en la detección de fraude en campo.

Figura 8. Inspección en campo para la detección de fraude

INFORME



Fuente: Gerencia General

A la fecha, se cuenta con los resultados de un piloto, hecho a 210 cuentas contrato, que evalúan las primeras once reglas del sistema.

La siguiente tabla (sin revelar las reglas) muestra que el piloto tuvo un éxito promedio de 17.6% (37 de 210 cuentas contrato resultaron con fraude confirmado). Esto implica que solo con información disponible dentro de la empresa, es posible hallar fraude con 17.6% de probabilidad de que sea cierto. Además, hay reglas (como la 6, 7 y 8) que superan el 30% de probabilidad.

A la fecha, se están haciendo más operativos con las reglas más exitosas del piloto y con nuevas reglas (la idea es institucionalizar esta práctica que vaya siempre probando reglas nuevas y que aprenda cuáles son las mejores para cada vez maximizar la probabilidad de encontrar fraude).

Tabla 10. Resultados generales del piloto del SGR en detección del fraude.

Regla	Frecuencia					Probabilidad (%)			
	Total	Normal	Problema con el Predio	Problema con el medidor	Fraude	Normal	Problema con el Predio	Problema con el medidor	Fraude
Regla 1	24	13	7	3	1	54.2	29.2	12.5	4.2
Regla 2	23	20	0	2	1	87.0	0.0	8.7	4.3
Regla 3	25	14	5	3	3	56.0	20.0	12.0	12.0
Regla 4	20	15	1	1	3	75.0	5.0	5.0	15.0
Regla 5	21	11	0	1	9	52.4	0.0	4.8	42.9
Regla 6	22	11	0	1	10	50.0	0.0	4.5	45.5
Regla 7	22	11	0	4	7	50.0	0.0	18.2	31.8
Regla 8	17	13	2	0	2	76.5	11.8	0.0	11.8
Regla 9	24	14	6	1	3	58.3	25.0	4.2	12.5
Regla 10	23	8	6	2	7	34.8	26.1	8.7	30.4
Regla 11	20	10	4	3	3	50.0	20.0	15.0	15.0
Total	210	127	27	19	37	60.5	12.9	9.0	17.6

Fuente: Gerencia General

INFORME

2.5 Buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Durante esta administración, la EAAB-ESP trabajó en el fortalecimiento de su modelo de responsabilidad social empresarial, en materia de desarrollo sostenible en beneficio de la sociedad y el cuidado del medio ambiente. La EAAB-ESP a través de la implementación de nuevas prácticas y acciones en entornos como el económico, el ambiental y el social. Este esfuerzo le ha significado a la Empresa una serie de reconocimientos en diferentes mediciones e instancias de carácter local, nacional e internacional. Así como campañas internas y externas fortaleciendo la cultura “Somos Agua” que promueve la ética empresarial fortaleciendo las vinculaciones sociales con la comunidad y su entorno.

2.5.1 Reconocimientos

A continuación, se presentan los premios y reconocimientos obtenidos que dan cuenta del aporte de la gestión empresarial al cumplimiento de metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS fortaleciendo la reputación corporativa de manera significativa.

Figura 9. Reconocimientos EAAB-ESP 2020-2023 de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel Internacional, Nacional y Distrital.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Tabla 11. Número de reconocimientos EAAB-ESP 2020-2023 de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a nivel Internacional, Nacional y Distrital.

		Número
Reconocimientos	Internacional	1
	Nacional	7
	Distrital	3
Premios	Internacional	3
	Nacional	1
Finalistas	Internacional	3

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

2.5.2 Reconocimiento por la Igualdad, Sello Plata Equipares

En 2022, la EAAB-ESP a través de la auditoría externa presentó el grado de avance en el cumplimiento de los requisitos de la norma, como resultado de ello, obtuvo el **primer Nivel de certificación o Sello Plata “implementación de acciones por la Igualdad”**, este logro de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado -ESP deja una puerta abierta al mejoramiento continuo y al compromiso con la Igualdad de Género.

La EAAB-ESP, es la primera entidad distrital en alcanzar el reconocimiento a las acciones implementadas para lograr la transformación cultural hacia la inclusión, la igualdad y la diversidad de género.



Tras recibir el **reconocimiento por la Igualdad**, la Empresa se motiva aún más a visibilizar su compromiso y cerrar las brechas de género, lo cual, le lleva a formular el plan de acción de igualdad de género para implementar actividades coherentes y ajustadas a nuestra realidad empresarial, de manera conjunta con el Comité de Igualdad de Género y del trabajo en equipo al interior de la Empresa.

2.5.3 EAAB-ESP recibe premio BIBO de El Espectador reconoce compromiso ambiental

El compromiso ambiental de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) que busca conservar el agua, contribuir con la mitigación del cambio climático y preservar los espacios verdes de la ciudad fue reconocido por BIBO del Espectador quien le otorgó el premio plata en la categoría cuidado comunitario de la biodiversidad.

Con la iniciativa “Humedal Jaboque Reverdece” que forma parte de la adecuación para proteger la estructura ecológica principal de Bogotá y convertir los humedales en espacios ambientalmente



INFORME

sanos, la EAAB-ESP contribuye al ODS 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”, al brindar acceso a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles.

La adecuación en el Humedal Jaboque permitió el mejoramiento tanto de las condiciones ambientales del ecosistema como la calidad de vida de los habitantes de los barrios colindantes al eliminar vertimientos de aguas residuales, adecuar el espacio público, revegetalizar, sembrar árboles y además adecuar espacios para la educación ambiental y la recreación pasiva.

El proyecto "Humedal Jaboque en el que se invirtió, entre diseños y obra, más de \$27 mil millones de pesos, ha sido un ejemplo de colaboración y dedicación, donde hemos trabajado codo a codo con la comunidad local, organizaciones ambientales, autoridades gubernamentales y otros actores clave para revitalizar este importante humedal”, sostuvo Noel Valencia, Gerente de la EAAB-ESP, al recibir el reconocimiento de BIBO.

Esta práctica ambiental forma parte de la apuesta de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través de la EAAB para la preservación de los ríos, humedales, quebradas y cerros de la ciudad y que en lo corrido de la actual administración de la ciudad permitió:

- La adquisición de 1.631 hectáreas para el cuidado del recurso hídrico, la siembra de 55.074 árboles en las cuencas de Torca, Salitre, Fucha y Tunjuelo, la eliminación de 7.020 conexiones erradas (conexión indebida de la tubería de agua residual que puede provenir de baños, lavaplatos, duchas entre otros) a la red de aguas lluvias) y la adecuación de 8 caminos en los cerros orientales para el disfrute de la ciudadanía, entre ellos: Kilómetro 11, 12 quebradas, Quebrada la vieja, Santa Ana - La Aguadora, La Serranía, Camino al Meta - Indio, San Francisco Vicachá y Guadalupe- Aguanoso

Este reconocimiento es un testimonio del incansable esfuerzo y compromiso de todo nuestro equipo en el proyecto "Humedal Jaboque reverdece" y emocionados de compartirlo con la comunidad que ha estado a nuestro lado en cada paso del camino” indicó Noel Valencia, gerente de EAAB al tiempo que invitó a la ciudadanía a disfrutar y cuidar los espacios naturales de la ciudad y preservar el recurso hídrico.

2.6 Sostenibilidad Financiera

2.6.1 Calificadora Fitch Ratings ratifica la calificación AAA al Acueducto de Bogotá

Por 15 años consecutivos la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP recibe de Fitch Ratings la **ratificación de la calificación AAA con perspectiva estable por la solidez financiera**, operación robusta e indicadores de servicio. Así mismo, otorgó la máxima calificación de corto plazo 'F1+(col)'.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) cuenta con las mejores métricas crediticias y rentabilidad del portafolio de empresas calificadas por Fitch.

INFORME



Fuente: Página web EAAB-ESP

La calificadora sostiene que “la perspectiva de la calificación de largo plazo de la EAAB es estable. Las calificaciones incorporan el perfil de negocio sólido de la compañía, que se caracteriza por tener ingresos regulados, una infraestructura robusta e indicadores operativos fuertes, lo que se refleja en una generación de flujo de caja operativo estable y predecible a lo largo de los ciclos económicos”.

De igual forma Fitch indica que “el perfil financiero de EAAB es sólido, soportado en un apalancamiento prospectivo moderado y una posición fuerte de liquidez. La calificación también incorpora la existencia de un vínculo moderado con Bogotá, Distrito Capital, su entidad controladora”.

Entre los factores clave de la calificación se encuentran el de ser un negocio de riesgo bajo, el aumento de ingresos operativos, el crecimiento de la base de datos de suscriptores y la estabilización del consumo.

Según la derivación de la calificación la EAAB es la empresa de acueducto y alcantarillado de mayor escala en el país. Cuenta con las mejores métricas crediticias y rentabilidad del portafolio de empresas calificadas por Fitch. Además, la compañía presenta indicadores operativos de cobertura, continuidad y calidad del servicio que comparan positivamente con sus pares.

La EAAB-ESP es la empresa de acueducto y alcantarillado más grande de Colombia en términos de población atendida, volumen de activos y generación de ingresos, lo que le brinda economías de escala superiores en relación con otros pares del país.

La Empresa opera en los mercados de Bogotá Distrito Capital, Soacha y 10 municipios aledaños, con una base de 2.418.081 suscriptores para acueducto y de 2.365.388 suscriptores para alcantarillado. Presenta una operación robusta fundamentada en su capacidad de potabilización de agua, cobertura de redes y reservas de agua que garantizan la sostenibilidad del servicio en el largo plazo.

INFORME

Figura 10. Solidez financiera.
Solidez financiera

48,8%

Margen EBITDA
agosto/23

Calificación **AAA**

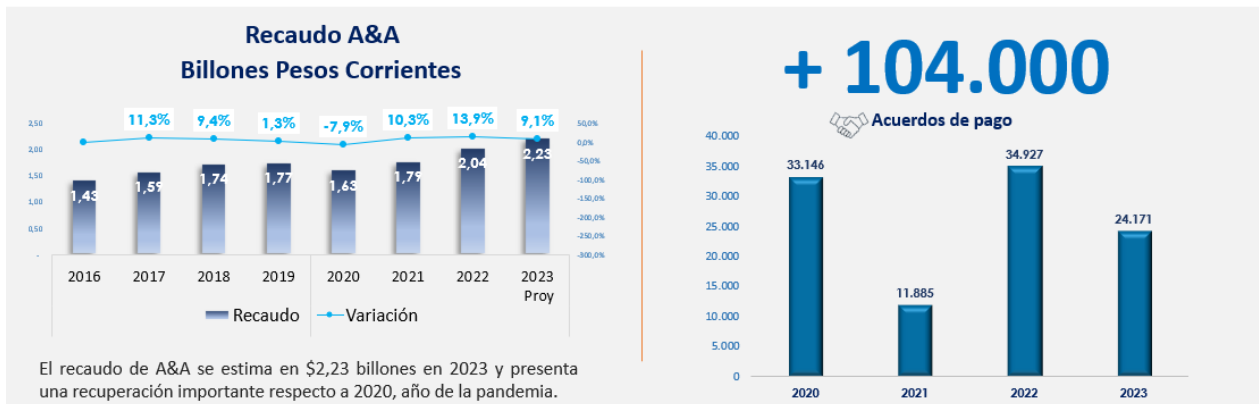
FitchRatings

Máxima calificación
de capacidad de pago

\$1,67 B

Desembolsos crédito
2022 - 2023

La EAAB genera gran interés en el sector financiero local y externo, gracias a su solidez financiera. Esto se refleja en las bajas tasas de interés logradas en los créditos (IBR 6m + 4,79, IPC + 5).



Fuente: Gerencia General

2.7 Medición Índice de Desempeño Institucional - IDI, MIPG.

La **Medición del Índice de Desempeño Institucional - IDI**, mide la capacidad de las entidades y organismos públicos, para orientar sus procesos de gestión institucional, hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, con criterios de calidad, atendiendo las necesidades de la ciudadanía, en el marco de la legalidad, la eficiencia y la transparencia.

Contexto:

- A través del instrumento **FURAG**, se realizó la medición del Desempeño Institucional y obtener el Índice de Desempeño Institucional - IDI para la vigencia 2022.
- Mide el nivel de avance de la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Desde el año 2019, se ha reportado el Índice de Desempeño Institucional - IDI a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - FURAG anual, liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Por medio de esta medición, también se han registrado avances importantes en materia de gestión y control y, a su vez, ha permitido emprender acciones de mejora para avanzar en términos de eficiencia y eficacia.

La Medición del Desempeño Institucional (MDI) es una operación estadística que mide anualmente la gestión y desempeño de las entidades públicas, proporcionando información para

INFORME

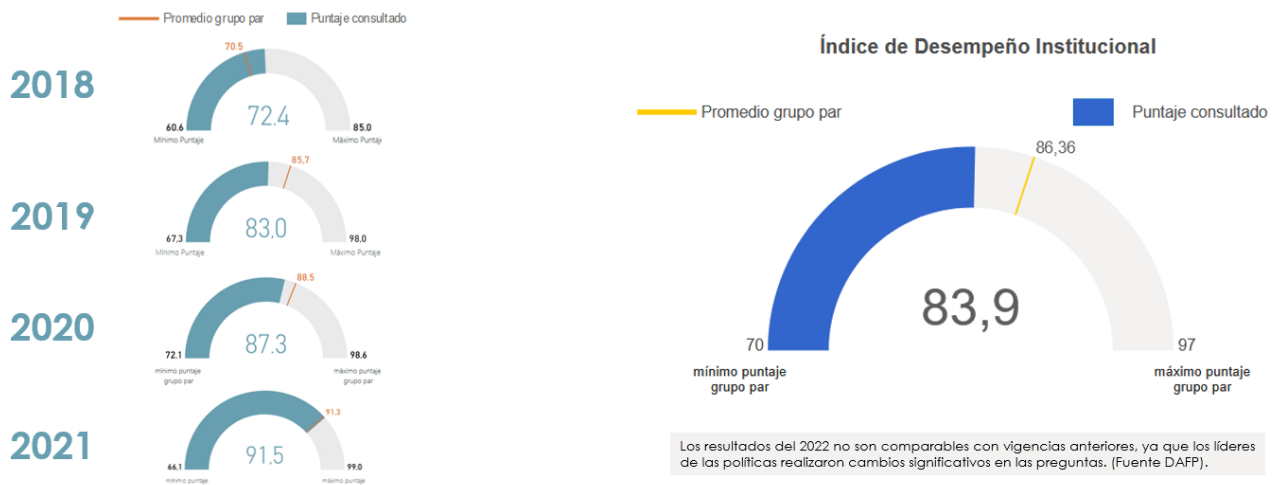
la toma de decisiones en materia de gesti3n a trav3s del FURAG. Adicionalmente, permite medir el nivel de avance de la implementaci3n del Modelo Integrado de Planeaci3n y Gesti3n - MIPG en la Empresa.

A trav3s de la formulaci3n del Plan de Adecuaci3n y Sostenibilidad MIPG se identifican las acciones a ejecutar, avanzar en t3rminos de eficiencia y eficacia en el MIPG, fortaleciendo as3 cada una de las pol3ticas de gesti3n y desempe1o.

Se presentan los resultados del Índice de Desempe1o Institucional - IDI para el periodo comprendido entre 2018 y 2022. Al respecto, es importante mencionar que la empresa mejor3 cerca de 19 puntos entre 2018 y 2021. Si bien el resultado de la medici3n para 2022 es bueno (83,9) no es comparable con los resultados de vigencias anteriores por cuenta de cambios metodol3gicos.

Las pol3ticas de gesti3n y desempe1o cuentan con un plan de acci3n anual con el objetivo de seguir mejorando la gesti3n y enfocado en el cierre de brechas de manera gradual dando cumplimiento con los lineamientos normativos y aumentando el IDI en cada vigencia.

Figura 11. Resultados IDI - FURAG 2018-2022.



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



3. SOMOS AGUA QUE ENTREGA RESULTADOS A BOGOTÁ

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



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



INFORME

3.1 Grandes Obras 2023

Los proyectos de inversión liderados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, garantizan el cumplimiento de las metas de calidad, cobertura y continuidad de los servicios de Acueducto y Alcantarillado para los habitantes de la ciudad. La alineación estratégica de estas inversiones permite dar un aporte importante a la visión de ciudad y de país que han sido construidos a partir de la agenda de desarrollo 2030, basada en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que incluyen “Agua limpia y saneamiento” en sus propósitos globales.

En el marco del Plan de Desarrollo Distrital “Nuevo Contrato Social y Ambiental para Bogotá”, la Empresa ha adelantado 398 proyectos de obra, por valor de 2,8 billones de pesos, que han aportado a las estrategias de adaptación y mitigación al cambio climático, restauración, preservación y mantenimiento del ambiente natural e integración regional, distrital y local.

A continuación, se presentan las principales obras vigentes en 2023, por grandes apuestas empresariales entre las que se encuentran: saneamiento del río Bogotá, adaptación y mitigación al cambio climático y calidad y continuidad del servicio. Para cada una de estas se describen de forma general las principales obras entregadas en este año, las que están actualmente en ejecución, y finalmente, las obras que iniciaron esta vigencia y que definen las grandes apuestas de la administración por dar cierre al cumplimiento de los compromisos asumidos con los ciudadanos en el Plan de Desarrollo Distrital.

3.1.1 Saneamiento Río Bogotá

- Obras en ejecución



Estación Elevadora Canoas

Estado de Ejecución: 86,88%

Fin de la Obra: noviembre de 2023

Inversión: \$407 mil millones

Permitirá el saneamiento del río Bogotá ya que recibirá las aguas residuales de las cuencas del río Fucha, Tintal y Tunjuelo y las aguas residuales del municipio de Soacha que corresponde al 70% de aguas servidas de la ciudad.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Inversiones

INFORME

- **Proyecto en estructuración 2022**



PTAR Canoas

Inversión: \$6,1 Billones

Esta Planta permitirá el tratamiento del 70% de las aguas residuales de Bogotá y el 100% de las aguas residuales de Soacha. Se espera la generación de 690 ton de biosólidos por día.

La obra cuenta con la estructuración legal, técnica y financiera. El proceso de precalificación se vio suspendido por el no otorgamiento de la contragarantía por parte de la Nación y el requerimiento del Tribunal de Cundinamarca que implica cambiar la estructuración del proyecto.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Inversiones

3.1.2 Adaptación y mitigación al cambio climático

- **Obras finalizadas 2023**



Construcción de parque lineal en el humedal Juan Amarillo borde norte, grupo uno (1) y grupo dos (2)

Inversión: \$ 21.411 Millones

Fecha de terminación obra: febrero 2023

Se construye sendero tipo pervia con una longitud aproximada de 1,2 km, utilizando sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUDS).

Se construyen tres plazoletas para el uso y disfrute de la comunidad y tres canchas mixtas, que se encuentran ubicadas por fuera del área protegida del humedal.



Construcción de la portería y campamento de piedras gordas y del campamento el silencio en el sistema Chingaza.

Inversión: \$ 10.371 Millones

Fecha de terminación obra: junio 2023

Se mejoró la calidad de la infraestructura de los campamentos, permitiendo que cuenten con condiciones adecuadas para los visitantes y funcionarios de EAAB-ESP y PNNC.

La construcción da cumplimiento a los requerimientos de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, según Auto 1006 2012.

INFORME

3.1.3 Continuidad y Calidad del servicio

- **Obras finalizadas**



Estabilización del talud izquierdo Río Tunjuelo-sector RSDJ

Inversión: \$5.253 Millones

Fecha de terminación: mayo de 2023

Para estabilizar, proteger y controlar la erosión del talud del río Tunjuelo en el sector del relleno sanitario de Doña Juana, se construye muro con pilotes y malla de proyección de 75 m de longitud, tres alcantarillas con sus descoles y canal escalonado.

Logrando mitigar el riesgo de la afectación a la prestación de servicio de disposición de basuras en el relleno, beneficiando a 201.737 habitantes.



Estudios, diseños y construcción u optimización de los sistemas de abastecimiento de agua potable, tratamiento de aguas residual

Inversión: \$ 4.451 Millones

Fecha de terminación: mayo de 2023

Conforme a los diseños aprobados hacia finales del año 2022, se realizó la construcción u optimización de los sistemas de abastecimiento de agua potable y tratamiento de aguas residuales de los campamentos Ventana, Palacio, Diamante, Paila Nueva, Paila Antigua, Compuertas, Simaya, Rincón del Oso y Chuza en el sistema Chingaza de la división Sistema Norte de Abastecimiento.



Optimización estructuras de control Usaquén

Inversión: \$ 12.324 Millones

Fecha de terminación: mayo de 2023

Se modernizó la construcción de la estructura de control Usaquén construida en 1982. Se remplazaron 22 válvulas de control y 44 válvulas de guarda por cinco válvulas de control y 10 válvulas de guarda en diámetros de 1.200 mm y 600 mm, permitiendo el suministro de un caudal medio de 1.800 l/s por la zona baja sur y 210 l/s por la zona intermedia.

La infraestructura a su vez permite suplir en contingencia la zona baja norte de Bogotá con dos válvulas de paso anular de 1.800 mm.

INFORME



Renovación de las estaciones de bombeo san Benito, Grancolombiano y Recreo.

Inversión: \$ 29.146

Fecha de terminación: junio de 2023

Beneficiará a 102.461 habitantes. En esta obra se realizó la actualización electromecánica (suministro, adecuaciones, instalaciones, configuraciones, programación, puesta en marcha, pruebas y capacitación, de todos los equipos mecánicos, hidráulicos, eléctricos, electrónicos, de control y automatismo de la estación). El junio 30 de 2023 se logró el 100% de la ejecución y la estación fue puesta en servicio.



Renovación de la Línea Sur Orientales Altos (San Blas - Estación Columnas)

Inversión: \$ 2.005 Millones

Fecha de terminación: marzo de 2023

Se ejecutó la rehabilitación de cinco cajas, con su respectivo montaje mecánico.



Obras de mitigación, prevención y renovación de los jarillones que se encuentran en estado crítico ubicados sobre el río Tunjuelo.

Inversión: \$ 1.564

Fecha de terminación: abril de 2023

Se realizaron obras de renovación de jarillones en 5 puntos ubicados sobre el río Tunjuelo en la localidad de Bosa. Las actividades consistieron en instalar una cortina de pilotes de madera hincados y para la protección del talud, se instalaron colchacretos articulados para que posteriormente sea recubierta por un sistema de geoceldas y empradización.

Adicionalmente, se destacan algunas obras locales que permiten avanzar en la expansión y optimización de redes y el mejoramiento de la prestación del servicio.

INFORME



Renovación de redes de alcantarillado pluvial y sanitario de los barrios Claret e Inglés de la zona 3 fase I

Inversión: \$ 46.399 Millones
Fecha de terminación: enero 2023

Renovación de 9.82 km de redes de alcantarillado sanitario y 5.09 km de redes de alcantarillado pluvial en el barrio Claret, beneficiando a 10.820 habitantes.

Renovación de 8.5 km de redes de alcantarillado sanitario y 3.81 km de redes de alcantarillado pluvial en el barrio Inglés para beneficiando a 14.091 habitantes



Renovación de redes locales pluviales y sanitarias de los barrios la Estrada y la Estradita, Fase I

Inversión: \$ 39.835 Millones
Fecha de terminación: agosto 2023

Renovación de 4.94 km de redes de alcantarillado sanitario y 3.82 km de redes de alcantarillado pluvial, beneficiando a 34.823 habitantes.



Construcción de las obras de optimización hidráulica en redes locales de acueducto dentro del área de cobertura de la zona 1

Inversión: \$ 9.527 Millones
Fecha de terminación: marzo 2023

Construcción de 11.69 km de redes de acueducto en los sectores hidráulicos 6, 7, 8, 9, 18, 31 y 35. Beneficiando a 1.326.705 habitantes



Renovación de redes de acueducto barrio la Fragua y sector hidráulico No. 16 y sectores asociados ubicados en el área de cobertura de la zona 3 de la EAAB-ESP

Inversión: \$ 6.138 Millones
Fecha de terminación: junio 2023

Renovación de 3.02 Km de redes de acueducto en el barrio la Fragua, beneficiando a 7.215 habitantes.
Renovación de 2.65 km de redes de acueducto en el sector hidráulico No. 16, beneficiando a 287.752 habitantes.

INFORME

Tramos críticos acueducto zona 2

Inversión: \$ 1.818 Millones
 Fecha de terminación: enero 2023

Renovación y reparación 2.88 km de redes de acueducto, beneficiando a 58.429 habitantes



TAR Metro

TAR Metro

Grupo 1, Avance físico obra: 100%
 Valor contrato de obra: 47.851 Millones
 Estado del contrato: Terminado

Grupo 2+6, Avance físico obra: 100%
 Valor contrato de obra: 34.066 Millones
 Estado del contrato: Terminado

Grupo 3, Avance físico obra: 100%
 Valor contrato de obra: 36.332 Millones
 Estado del contrato: Terminado

Grupo 4, Avance físico obra: 100%
 Valor contrato de obra: 30.131 Millones
 Estado del contrato: Terminado

Grupo 7: Fase I: 100% Fase II: 72%

Traslado anticipado de redes donde los tubos de acueducto y alcantarillado se cruzan con la construcción de la infraestructura del Metro de Bogotá.



Obras en ejecución 2023

Optimización PTAT TIBITOC

Estado de Ejecución: 73,83 % a 31 de octubre 2023
 Fin de la Obra: octubre de 2024
 Inversión: \$ 213.176 Millones

Busca la modernización de los procesos de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Tibitoc, disminuyendo la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento, garantizando la confiabilidad en el suministro y mejor arando estructuralmente la infraestructura existente.



INFORME



Línea matriz Tibitoc - Casablanca Manija

Estado de Ejecución: 76,6% a 31 de octubre de 2023
Fin de la Obra: junio de 2024
Inversión: \$ 277.980 Millones

Permitirá modernizar un tramo de 8 kilómetros de la línea Tibitoc- Casablanca de la cual depende el abastecimiento de los habitantes de las localidades de Kennedy, Bosa y Cundinamarca.

A la fecha corte se han instalado 9,2 km de tubería de 60" de diámetro de los 12,4 km del proyecto.

- **Obras que iniciaron 2023**

Renovación de redes de acueducto, alcantarillado pluvial y sanitario de los barrios estrada y estradita fase II

Inversión: \$ 48.737 Millones.

Se renovarán 9.46 km de redes de acueducto y 9.23 km de redes de alcantarillado Sanitario
Se construirán 11.56 km de redes de alcantarillado pluvial, para una población beneficiada de 29.827 habitantes. A la fecha no se reporta meta ejecutada.

Renovación de redes de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial de los barrios Boyacá y el Real fase II

Inversión: \$ 48.650 Millones.

A la fecha se han renovado 0.24 km de redes de acueducto y 1.42 km de redes de alcantarillado sanitario. Se han construido 0.34 km de redes de alcantarillado pluvial Beneficiando a una población 24.296 habitantes.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Inversiones.

3.2 La EAAB continua con la Medición Inteligente del Agua (MIA)

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP desarrolló el proyecto MIA (Medición Inteligente de Agua), MIA, es un desarrollo tecnológico que hace parte de la modernización sostenible de la EAAB, que promueve la transformación digital del servicio y la transformación cultural de los ciudadanos mediante el consumo inteligente de agua.

INFORME



Fuente: Página web EAAB-ESP

Para esto se instala en cada predio un medidor ultrasónico de alta tecnología que trasmite a distancia los consumos de agua cada 30 minutos y los cuales se pueden recibir en el teléfono celular y/o correo electrónico.

La tecnología permite, por ejemplo, determinar las horas y días de mayor consumo y el sector dentro de una empresa donde más se gasta agua y/o se puede estar presentando una fuga.

La telemetría o lectura remota de medidores es la consolidación de la apuesta por la modernización sostenible que emprende en esta administración, la transformación digital del servicio, la transformación cultural de ciudadanos consumidores inteligentes, responsables e informados de su consumo, ambientalmente comprometidos.

Los nuevos medidores se comunican vía celular, registran la lectura cada 30 minutos, es decir se tienen 48 lecturas diarias del medidor.

En la primera etapa de MIA se incorpora a 905 clientes industriales, comerciales, de servicios y sector oficial que se constituyen en los mayores consumidores de agua de Bogotá y Soacha.

○ BENEFICIOS DE MIA:

En su apuesta por mejorar la experiencia de los usuarios y con el fin de garantizarles el derecho a obtener la medición más exacta de los consumos, así como el seguimiento y control en tiempo real de su consumo, la medición inteligente de agua (MIA) de la EAAB-ESP trae los siguientes beneficios:

- Elimina por completo los errores asociados del factor humano en la toma de lectura.
- Ya no es necesario enviar un operario a hacer lectura, esto optimiza recursos a la EAAB-ESP y el cliente optimiza tiempo.
- Medida eficaz para controlar defraudación de fluido (robo de agua)
- El usuario podrá monitorear e identificar adecuadamente las posibles anomalías o desviaciones, en ese sentido el usuario pasa a ser también copartícipe con capacidad de

INFORME

monitorear y controlar su propio consumo, racionalizar los costos y ajustar sus hábitos de consumo de agua.

3.3 Servicio al Ciudadano

3.3.1 Factura de la EAAB-ESP accesible para personas con discapacidad visual

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP dentro de su modelo de modernización sostenible y en la búsqueda de promover la equidad y la inclusión, desarrolló el servicio de *factura virtual accesible e impresa en lenguaje braille dirigido a la población con discapacidad visual o con baja visión diagnosticada*.

Esta iniciativa contribuye a eliminar barreras de comunicación, aumentando su capacidad de tomar el control del servicio de agua y su presupuesto familiar a través del conocimiento de su factura.

La factura virtual accesible y el anexo en braille mejora la calidad de vida de cientos de miles de habitantes de Bogotá.



3.3.2 Nuevo punto de atención y servicios a la ciudadanía en Soacha Parque, Zona 5

+ + + + +

¡Ahora realice todos sus tramites con la EAAB - ESP en el nuevo Punto de Atención en Soacha!



Carrera 7 No. 12-54
Segundo piso, Local 258.
Centro Comercial del Parque



Lunes a viernes
de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Conozca más información [aquí](#)



La EAAB-ESP estrenó nuevo punto de atención ubicado en el Centro Comercial del Parque en Soacha, en el cual facilitará a los usuarios de este municipio realizar todos los tramites con la Empresa.

INFORME

3.3.3 Acuerdo Estratégico con Lotería de Bogotá

- 31/dic/2022, prorrogado hasta 14/dic/2023.
- 20% de descuento por la primera compra en billetes o fracciones en sitio web de Lotería y 10% en las siguientes compras.
- Usuarios inscritos en factura virtual.
- 500 redenciones
- Ganas tu y gana el planeta.



3.3.4 Alianza comercial con Maloka

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP) y la Corporación Maloka de Ciencia, Tecnología e Innovación, suscribieron una alianza que permite a los usuarios obtener un descuento en la entrada al recorrido exploratorio de **MALOKA**, cuando migren de la factura física del agua a la factura virtual.



Para esto solo basta que los usuarios del Acueducto de Bogotá, que se inscriban en www.acueducto.com.co a la factura virtual, no solo obtendrán un descuento ilimitado del 20% en la entrada al recorrido exploratorio de Maloka para el beneficiario afiliado y hasta tres (3) acompañantes, además, realizarán un aporte al cuidado y la protección del medio ambiente.

- Del 29 de agosto de 2023 hasta el 29 de agosto del 2024.
- 20% de descuento en ingreso de Recorrido Exploratorio hasta 4 personas, de forma indefinida hasta que termine la alianza.
- Usuarios inscritos en factura virtual. Trabajadores con carnet de la EAAB-ESP.
- Cámbiate a factura virtual y obtén descuento en el recorrido exploratorio de Maloka.

INFORME

3.3.5 Alianza Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Septiembre y Octubre de 2023.
- 100 boletas de ingreso gratuito al recorrido general del jardín botánico.
- 50 ganadores. Usuarios inscritos en factura virtual con ocasión del hito de 200.000 usuarios. Concurso interno de factura virtual.
- Correo electrónico y msm a usuarios y medios internos para trabajadores.



3.4 Sostenibilidad Ambiental

La EAAB-ESP le viene apostando a diferentes acciones en tres frentes que hoy son los pilares de un enfoque de sostenibilidad integral para la gestión del agua, el cambio climático, la infraestructura verde y la economía circular.

3.4.1 Cambio Climático

La Empresa desde hace ya varios años ha trabajado en la gestión de su huella de carbono, lo que la hace un ejemplo a seguir en el sector.

La EAAB-ESP se encuentra certificada como Carbono Neutro por ICONTEC, lo que indica que la organización se encuentra comprometida con i) Cuantificar la huella de carbono corporativa a través de la elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) para el año base y los años comparativos subsiguientes, ii) Reducir las emisiones de GEI a través de la implementación de acciones definidas en el Plan de Manejo de la Huella de Carbono o Plan de Mitigación de la EAAB-ESP y iii) Compensar las emisiones de GEI residuales o que no se pueden evitar. La EAAB-ESP es la única empresa pública que hace parte del programa de Carbono Neutralidad del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

En cuanto a las acciones realizadas para la adaptación al cambio climático, en el año 2023 se realizó la primera evaluación de vulnerabilidad empresarial al cambio climático, con base en este análisis se definió el portafolio de medidas de adaptación basada en ecosistemas y se inició la maduración del proyecto para implementar la restauración de las primeras 15 hectáreas en predios de la empresa. Adicionalmente, la Empresa desarrolló el estudio sobre el impacto de la deforestación de la Amazonía sobre el sistema Chingaza.

Con la estimación del contenido de carbono forestal en los predios de la empresa, el cálculo del potencial de remociones por actividades de conservación y restauración y el análisis de vulnerabilidad climática empresarial. La EAAB-ESP hoy mantiene más de 19 millones de toneladas de CO₂eq en sus predios, con un potencial de captura de 51.000 tCO₂/año.

La reducción en el consumo de recursos y generación de residuos asociados a las fuentes de GEI de la huella de carbono corporativa fue del 19,33% a septiembre de 2023.

INFORME

3.4.2 Infraestructura verde

En el 2023, la EAAB-ESP continuó con el reverdecimiento de la ciudad a través de la plantación 4.626 árboles en las cuatro cuencas hidrográficas de Bogotá: Fucha 837 (localidad Kennedy 384 y Bosa 453), Salitre 421 (localidad Suba), Torca 33 (localidad Suba) y Tunjuelo 3335 (493 Ciudad Bolívar, 1353 Kennedy y 1489 Usme). Por otro lado, con el fin de contribuir a la sostenibilidad del sistema hídrico, la Empresa ha realizado actividades de mantenimiento en los humedales de la ciudad que se traducen en 216.07 hectáreas intervenidas entre enero y agosto de 2023.

Adicionalmente, con el apoyo del Gobierno de Corea del Sur, a través de KEITI, la empresa identificó y diseñó Soluciones de Bajo Impacto para control de inundaciones y retención en la cuenca alta del río Fucha como estrategia de adaptación al cambio climático.

3.4.3 Diagnóstico de circularidad 2019-2022 y hoja de ruta de economía circular

Durante el 2023, la empresa complementó su primer diagnóstico de circularidad para abarcar el periodo 2019-2022 con lo que hoy cuenta con una línea base para cuatro grupos de indicadores que evalúan el cierre, la optimización, la valoración y el impacto de los ciclos. Esta herramienta también le permite a la empresa evaluar el impacto de las iniciativas de economía circular que se vienen implementando y que se identificaron en la Hoja de Ruta. Este documento plantea una visión de largo plazo para la EAAB ESP alineada con instrumentos de política nacional y distrital. Los objetivos de largo plazo planteados en la Hoja de Ruta apuntan al aumento de la circularidad material, de la participación de las energías renovables en la operación de la empresa y el aumento de la circularidad del agua.

Adicionalmente, en el marco de este convenio se desarrollaron actividades para el fortalecimiento de capacidades de los colaboradores en temas como el análisis del ciclo de vida, modelos eco hidrológicos y economía circular en general. Se diseñó un curso virtual dirigido a los colaboradores de la empresa para que continúen con su proceso formativo. Este año también se terminó la construcción de 5 casos de negocio para el aprovechamiento de flujos de materiales, agua y energía identificados en el diagnóstico de circularidad. Estos casos de negocio incluyen la prefactibilidad de una alternativa tecnológica para cada flujo, en términos legales, técnicos, ambientales y financieros. Los flujos que se analizaron fueron el de biomasa, agua residual tratada, dotación, agregados pétreos y PVC.

3.4.4 Senderos

La EAAB-ESP, continua con la ejecución de acciones de conservación, mantenimiento, reforestación y restauración ecológica de los cerros orientales que pertenecen a los predios de la Empresa. En el 2023 se realizó la apertura del sendero “La Serranía”, adicional a los 8 senderos que se encuentran en operación (Santa Ana - La Aguadora, Quebrada La Vieja, San Francisco - Vicachá, Guadalupe - Aguanoso, Kilometro 11, Doce quebradas, La Meta), en los cuales se ha trabajado de manera conjunta con otras Entidades del Distrito para adecuarlos y señalizarlos. Durante la vigencia han asistido a los senderos 76.067 usuarios que se ha inscripto a través de la APP.

INFORME

Figura 12. Río Tunjuelo - Chiguaza

Obras realizadas
SENDEROS PEATONALES: 9,79 km²
SENDEROS BICICLETAS: 3,7 km
PLAZOLETAS Y PARQUES: 100 UND
OBRAS DE MITIGACIÓN: 6 UND



Fuente: Gerencia Corporativa Sistema Maestro

3.5 Campañas y alianzas



INFORME

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - ESP

NOEL VALENCIA LÓPEZ
Gerente General

MARÍA LUCÍA FLÓREZ JIMÉNEZ
Gerente Corporativa Planeamiento y Control

REDY ADOLFO LÓPEZ LÓPEZ
Director Planeación y Control de Resultados Corporativos

LORENA SILVA GÓMEZ
Profesional especializado - Contratista Dirección Planeación y Control de Resultados
Corporativos

