



DECISIÓN DE GERENCIA No. 331 DE 2025

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ESTRATÉGICO 2025 – 2030 PARA LA EMPRESA AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P."

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LA CONSTITUCIÓN, LA LEY, LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA EMPRESA Y

CONSIDERANDO:

Que, Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios, organizada como sociedad anónima, cuya estructura organizacional y funcionamiento se rige por la siguiente reglamentación: (i) Por el ordenamiento establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas que en lo pertinente la modifiquen, aclaren, reglamenten o sustituyan; (ii) Por las normas del derecho privado que resulten aplicables, y (iii) Por el contenido de sus estatutos, salvo las excepciones que para ellos consagra la ley.

Que, el artículo 48 de los Estatutos Sociales de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., establece que *"La administración y representación legal de la Empresa estará a cargo del Gerente General. (...)"*

Que, el Gerente General, conforme el artículo 49 de los Estatutos Sociales, tiene como funciones, entre otras las siguientes: **1) Expedir los actos (...)** y *ejecutar todas las operaciones necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto social de la Empresa.* **9) Cumplir las decisiones de la Asamblea y de la Junta Directiva** **17) Decidir sobre los asuntos comerciales, técnicos y administrativos de la sociedad que no requieren la aprobación de la Junta Directiva.** **18) Coordinar y controlar la gestión de la Empresa y mantener las relaciones públicas de la misma.**

Que, la Junta Directiva de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., de acuerdo con sus facultades estatutarias, aprobó el Plan Estratégico 2025-2030 tal y como consta en el Acta de Junta Directiva No. 228 del 21 de mayo de 2025.

Que, en atención a las consideraciones anteriormente expuestas, el Gerente General de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.

DECIDE:

ARTÍCULO PRIMERO – ADOPTAR: Adoptar el Plan Estratégico 2025-2030 para la empresa **AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.**, con el fin de cumplir con la misión y visión de la misma, el cual entrará en vigencia desde el 1 de julio de 2025.

ARTÍCULO SEGUNDO – TERMINACIÓN PLAN ESTRATÉGICO 2021-2030: El Plan Estratégico 2021 – 2030 estará vigente hasta el 30 de junio de 2025.

DECISIÓN DE GERENCIA No. 331 DE 2025

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ESTRATÉGICO 2025 – 2030 PARA LA EMPRESA AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P."

ARTÍCULO TERCERO – INFORME DE CIERRE PLAN ESTRATÉGICO 2021 - 2030: La Gerencia de Planeación y Estrategia deberá elaborar un informe de cierre sobre el cumplimiento del Plan Estratégico 2021 – 2030.

ARTÍCULO CUARTO – SEGUIMIENTO: La Gerencia de Planeación y Estrategia realizará un seguimiento trimestral al avance del cumplimiento de las metas propuestas para la vigencia y remitirá un informe a la Gerencia General.

ARTÍCULO QUINTO – SOCIALIZACIÓN: La Gerencia de Planeación y Estrategia debe socializar con las diferentes áreas de la empresa el Plan Estratégico 2025 – 2030.

ARTÍCULO SEXTO – VIGENCIA: La presente Decisión de Gerencia rige a partir de la fecha de su expedición.


Dada en Bogotá D.C., a los 17 días del mes de junio de 2025.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



YANLICER PÉREZ HERNÁNDEZ
Gerente General

Proyectó: Henry Marroquín Peñalosa - Profesional Especializado Dirección de Planeación 
Andrés Eduardo Manjarres Salas - Director de Planeación 

Revisó y aprobó: Juan Camilo Loaiza Ortiz - Gerente de Planeación y Estrategia 



AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

Plan Estratégico

2025-2030

AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Versión 0



Contenido

1. Presentación e Introducción.....	2
2. Objetivos.....	2
3. Metodología.....	3
4. Filosofía Empresarial.....	4
5. Análisis situación actual de la empresa.....	6
6. Análisis del entorno	8
7. Diagnóstico	10
8. Objetivos estratégicos	14
9. Plan de Acción.....	18
10. Conclusiones	23

1. Presentación e Introducción

Introducción

La planeación estratégica es un proceso fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que permite definir el rumbo a seguir y establecer las acciones necesarias para alcanzar los objetivos a largo plazo. En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, las empresas necesitan contar con una visión clara del futuro, una comprensión profunda de sus fortalezas y debilidades, y una capacidad de adaptación ante los cambios del mercado.

A través de la planeación estratégica, las organizaciones no solo identifican oportunidades de crecimiento, sino que también gestionan de manera eficaz los recursos disponibles, anticipan posibles riesgos y alinean a todos sus colaboradores hacia una meta común. Este enfoque proporciona un marco estructurado para la toma de decisiones, facilita la innovación y mejora la competitividad.

Para Aguas de Bogotá S.A. E.S.P, el proceso de planeación estratégica es esencial ya que adquiere una relevancia aún mayor debido a su impacto directo en la calidad de vida de la población y en el desarrollo sostenible de la comunidad. Adicionalmente, este tipo de empresas no solo deben satisfacer las necesidades inmediatas de los usuarios, sino también planificar a largo plazo para garantizar la eficiencia en el uso de los recursos, la sostenibilidad ambiental y el cumplimiento de normativas y regulaciones cada vez más estrictas.

La formulación de la estrategia le permitirá a la empresa identificar áreas de mejora, optimizar los procesos operativos, asegurar el abastecimiento constante y de calidad, y adelantarse a los retos derivados de factores externos como el crecimiento poblacional, el cambio climático y los avances tecnológicos. Además, facilita la alineación de todos los actores internos y externos involucrados, creando una visión compartida de desarrollo y adaptabilidad ante los cambios del entorno.

El **Plan Estratégico de Aguas de Bogotá S.A E.S.P.** se desarrolló empleando la **metodología de Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)**, con el objetivo de consolidar un enfoque integral de la organización y orientar las acciones hacia el cumplimiento de la **MISIÓN y VISIÓN**. Este enfoque estructurado permitió identificar de manera detallada los factores internos y externos que influyen en cada área de la Empresa, sirviendo como base para la construcción de estrategias alineadas con las metas corporativas.

2. Objetivos

2.1. General

Desarrollar el Plan Estratégico de la empresa Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. que optimice la gestión de los servicios de gestión integral del ciclo del agua, aseo y gestión de residuos y gestión ambiental, garantizando la sostenibilidad, excelencia operativa y calidad del

servicio, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad y cumplir con las normativas ambientales y regulatorias vigentes para cumplir con la visión empresarial.

2.2. Específico

- Fortalecer la sostenibilidad operativa y financiera mediante la optimización de costos, la implementación de tecnologías innovadoras y el desarrollo de proyectos costo-eficientes que garanticen la viabilidad a largo plazo de los servicios prestados.
- Garantizar la calidad y la excelencia operativa en los servicios gestión integral del ciclo del agua, aseo y gestión de residuos, y gestión ambiental, implementando procesos certificados.
- Mejorar la satisfacción y cobertura de la prestación del servicio, promoviendo una atención eficiente y oportuna, incrementando la presencia geográfica de la Empresa y fortaleciendo la relación con los clientes actuales y potenciales.
- Posicionar a Aguas de Bogotá como líder en gestión ambiental y del ciclo integral del agua, promoviendo iniciativas de conservación, sostenibilidad y sensibilización socioambiental, alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

3. Metodología

En el marco de la actualización del Plan Estratégico 2025-2030, se llevó a cabo un taller en conjunto con la empresa “Change Americas”, enfocado en el desarrollo del liderazgo organizacional. Este espacio permitió reunir a los principales actores de la Empresa para reflexionar sobre los valores, la misión, la visión y hacia donde se quiere dirigir.

El taller, diseñado para fomentar la participación y el compromiso, se centró en fortalecer las competencias de liderazgo como eje clave para definir la identidad estratégica de la organización. Durante esta jornada, se abordaron de manera colaborativa los retos actuales del sector y las aspiraciones de la Empresa, logrando alinear las perspectivas de los participantes hacia un objetivo común.

Como resultado de este ejercicio, se consolidó una propuesta clara y renovada de la misión y visión empresarial, asegurando que estas reflejen tanto los principios fundamentales de la empresa como su proyección hacia el futuro en un entorno de sostenibilidad, innovación y excelencia operativa. Este trabajo marca el inicio de un enfoque estratégico durante los próximos años.

Posterior a la conformación de la misión, visión y valores empresariales, se estructuraron los siguientes pasos, que permiten desarrollar el Plan Estratégico que le facilitará a la compañía cumplir con la visión al año 2030, a través del desarrollo de proyectos estratégicos que marcarán la hoja de ruta.

A continuación, se definen los pasos seguidos para formular la estrategia de la Empresa.

1. Análisis DOFA por Área

Cada área realizó un análisis exhaustivo a través de la Matriz DOFA, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas específicas. Este proceso facilitó un diagnóstico claro de la situación actual y de las capacidades de cada área.

2. Construcción del DOFA Empresarial

Los análisis individuales de las áreas se integraron en un DOFA general empresarial, considerando la **MISIÓN y VISIÓN** de la organización. Esto garantizó que las estrategias diseñadas tuvieran un enfoque coherente con los objetivos globales y los valores corporativos.

3. Formulación de Objetivos Estratégicos

Con base en los aspectos identificados en el DOFA general, se definieron objetivos estratégicos para el cumplimiento de la visión empresarial. Estos objetivos buscan abarcar los diferentes aspectos trabajados en el análisis y priorizar acciones clave para el crecimiento sostenible de la Empresa y cumplir con la meta superior propuesta.

4. Diseño de Proyectos Estratégicos

Posteriormente, se plantearon proyectos estratégicos que contribuyan directamente al cumplimiento de los objetivos establecidos. Estos proyectos están orientados a abordar los desafíos identificados y a potenciar las oportunidades detectadas.

5. Establecimiento de Indicadores Estratégicos

Finalmente, se definieron indicadores estratégicos que permitirán medir el progreso y el impacto de las acciones implementadas. Estos indicadores garantizarán el seguimiento continuo y la evaluación del desempeño en relación con las metas trazadas.

4. Filosofía Empresarial

La misión, visión y valores de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. constituyen la base estratégica que debe seguir para el cumplimiento de la meta empresarial. Así las cosas, la misión define el propósito esencial de lo que es la Empresa actualmente, mientras que la visión orienta las metas futuras y a cómo se ve en un periodo de tiempo dado; por su parte, los valores reflejan los principios éticos de las acciones y cómo sus colaboradores se deben comportar. Estos elementos son fundamentales para el diseño y ejecución de la estrategia empresarial.

Aguas de Bogotá S.A. E.S.P como parte del proceso de actualización del Plan Estratégico 2025-2030, llevó a cabo un taller participativo enfocado en redefinir la misión, visión y valores empresariales.



Durante el taller se realizaron dinámicas a los participantes que permitieron: reconocer mejor la empresa, definir el horizonte en el 2030 y fortalecer el compromiso colectivo para crear los principales cimientos empresariales (misión y visión).

A continuación, se presentan los logros obtenidos en el taller: la misión, visión y valores empresariales que regirán en Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.

- **MISIÓN EMPRESARIAL**

En Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. prestamos servicios de gestión integral del agua, de residuos y gestión ambiental, cumpliendo con los requerimientos de nuestros clientes, a nivel nacional, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios de manera innovadora, con enfoque pedagógico, circular y sostenible.

- **VISIÓN EMPRESARIAL**

Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., en el 2030, será reconocida en Bogotá y otras regiones de Colombia como una empresa experta en la gestión integral del ciclo del agua y de residuos, con presencia en Latinoamérica, bajo una excelencia operacional.

- **VALORES EMPRESARIALES**

Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., se ve representada por:

- Transparencia.
- Ética.
- Trabajo colaborativo.
- Seguridad y experiencia operacional.
- Orientación al cliente.
- Responsabilidad ambiental.
- Inclusión y compromiso social.

5. Análisis situación actual de la Empresa.

Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios mixta, organizada como sociedad anónima, cuya organización y funcionamiento están regulados por las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás normas que la sustituyan, modifiquen o reglamenten y por las normas establecidas en el código de comercio en lo relacionado con las sociedades anónimas.

La Empresa tiene como objeto principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como también actividades de gestión ambiental en Bogotá D.C., en todo el territorio nacional y en el exterior. La Empresa desarrolla su objeto a través de los siguientes proyectos operativos:

- Arboretto.
- Humedales EAB.
- Humedales SDA.
- LSP EAB.
- PTAR EAB.
- Vallados IDU.
- Apoyo a labores EAB.
- Gerenciamiento de recursos para obras de acueducto y alcantarillado Soacha.
- Taches IDU.
- Limpieza de parques IDRDR.
- Arrojo Clandestino y NFU UAESP.
- Lagos y Fuentes IDRDR.
- Atención de puntos críticos Soacha.
- Gestión de residuos en cuerpos de Agua FONDIGER.
- Servicio integral de limpieza, Mantenimiento, poda, control de plagas RENOBO.
- FDL.

El proyecto de ARBORETTO, en el cual Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. realiza la prestación del servicio público de acueducto a 1 62 unidades habitacionales, por medio de su filial Caudales de Colombia S.A. E.S.P.

Así mismo la Empresa cuenta con inversiones en Caudales de Colombia S.A. E.S.P. (86%) y Aguas de la Sabana S.A. E.S.P. (20%).

A continuación, se muestra la línea de tiempo de la evolución de la empresa junto con sus líneas de negocio.

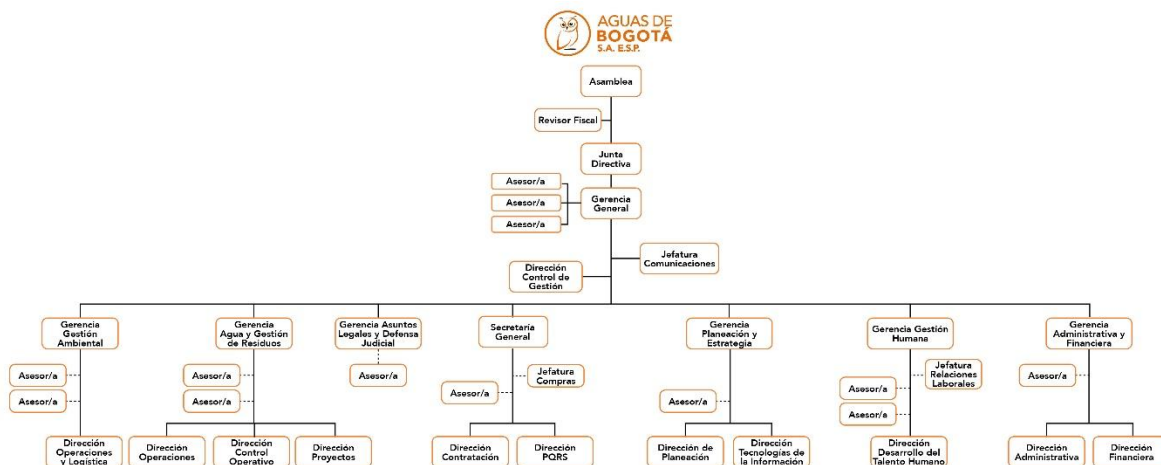


- Estructura organizativa

Aguas de Bogotá S.A E.S.P. cuenta con una estructura organizacional diseñada para garantizar una operación eficiente y alineada con los objetivos estratégicos. Este modelo se basa en una jerarquía clara que promueve la coordinación entre las áreas estratégicas, misionales y de apoyo, permitiendo una gestión integral de los recursos y un enfoque efectivo en la prestación de servicios.

La estructura está organizada de manera que facilita la toma de decisiones, el monitoreo del desempeño y la implementación de iniciativas clave. A través de una interacción constante entre los diferentes niveles de liderazgo y las unidades tácticas y operativas, se asegura la alineación con la **Misión** y **Visión**, así como el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Esta configuración organizacional está orientada a responder de manera ágil a los desafíos del entorno, promoviendo la colaboración interdisciplinaria y optimizando los procesos para alcanzar resultados sostenibles y de alto impacto.



- Equipo Directivo

La dirección estratégica de Aguas de Bogotá S.A E.S.P. cuenta con un equipo directivo altamente capacitado, comprometido con la sostenibilidad y la excelencia en la prestación de servicios públicos. Este equipo, liderado por la Gerencia General y apoyado por áreas, garantiza la toma de decisiones alineadas con los valores corporativos y los objetivos estratégicos.

CARGO DIRECTIVO	NOMBRE
Gerente General	Yanlcer Perez Hernandez
Secretaría General	Diana Patricia Ríos García
Gerente Asuntos Legales y Defensa Judicial	Haydée Cuervo Torres
Gerente de Gestión Ambiental	Edward Alexander Navas Farfán
Gerente de Agua y Gestión de Residuos	Julián Camilo Soto Parra

Gerente de Gestión Humana	Juanita Farfán Ospina
Gerente Administrativo y financiero	Gloria Piedad Roa Carrero
Gerente de Planeación y Estrategia	Juan Camilo Loaiza Ortiz
Jefatura de Comunicaciones	Daniel Canal Franco

- Junta Directiva

La Junta Directiva está conformada por cinco miembros principales y sus respectivos suplentes, como se menciona a continuación:

Principales	Suplentes
Natasha Avendaño Garcia	Heyby Poveda Ferro
Armando Ojeda Acosta	Pedro Antonio Bejarano Silva
Carlos Felipe Reyes Forero	Juan Carlos Fernández Andrade
Consuelo Ordoñez De Rincón	Laura Marcela Londoño Rodriguez
Jaime Andres Aragón Calvo	Alex Fabian Santa López

- Principales socios estratégicos.

La Empresa mantiene una sólida relación con sus principales clientes, quienes representan aliados estratégicos para el cumplimiento de su **Misión** y **Visión**. Estas entidades públicas confían en nuestros servicios de gestión integral del agua, residuos y soluciones ambientales sostenibles.

- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. (EAAB).
- Secretaría Distrital de Ambiente (SDA).
- Instituto de Desarrollo Urbano (IDU).
- Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD).
- Alcaldía de Soacha.
- Fondos Locales de Desarrollo.
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP).
- Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (IDIGER).
- Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá (RENOBO).

6. Análisis del entorno

El análisis del entorno de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. se desarrolla teniendo en cuenta diversos factores que afectan su operación y desarrollo estratégico. Este análisis incluye tanto factores internos como externos, los cuales influyen en la forma en que la Empresa gestiona sus servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y de gestión ambiental. Para facilitar el entendimiento, se puede realizar un análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal), que permite identificar los principales factores externos que impactan a la empresa.

1. Análisis Político

- **Regulación y gobernanza pública:** Aguas de Bogotá, al ser una empresa mixta, tiene que operar dentro de un marco regulatorio definido por la legislación nacional y local. La regulación del servicio de agua potable, alcantarillado y aseo es clave para garantizar la calidad del servicio, la cobertura y las tarifas que garanticen un retorno óptimo de la inversión. La política pública relacionada con la gestión de los recursos hídricos, la sostenibilidad ambiental y la infraestructura de servicios públicos son fundamentales en este contexto.
- **Relación con el Gobierno Local y Nacional:** El apoyo y la cooperación con el Distrito Capital de Bogotá y el gobierno nacional son esenciales. Esto incluye el cumplimiento de políticas públicas relacionadas con la gestión integral de residuos sólidos, el manejo del agua y la protección ambiental.

En este contexto es clave mencionar que al ser una empresa mixta de servicios públicos cuyo mayor accionista es la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P., la relación con el Gobierno Distrital debe ser la mejor posible con el fin de ser el mayor gestor ambiental con que cuente el Distrito Capital.

2. Análisis Económico

- **Condiciones macroeconómicas:** Los indicadores económicos del país, como el crecimiento del PIB, la inflación, el aumento del salario mínimo impactan los costos operativos y las inversiones necesarias para el desarrollo de los proyectos. La inflación puede afectar el costo de los insumos, el aumento del salario mínimo impacta directamente la rentabilidad de la empresa, teniendo en cuenta que en promedio el 70% de los costos de los proyectos están asociados a la remuneración de la mano de obra.
- **Financiamiento y rentabilidad:** Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., siendo una empresa mixta, tiene una estructura de propiedad pública y privada. Esto puede tener implicaciones en cuanto al acceso a fuentes de financiamiento, la generación de utilidades y la rentabilidad, además de los beneficios de cooperación entre los sectores público y privado en términos de inversión y gestión de recursos.

3. Análisis Social

- **Crecimiento poblacional y urbanización:** Bogotá, como una de las ciudades más grandes de Colombia, enfrenta un crecimiento poblacional constante y una expansión urbana, lo que demanda una expansión y mejora de las actividades que presta la empresa Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.

4. Análisis Tecnológico

- **Innovación en infraestructura:** Las nuevas tecnologías pueden ser claves para la mejora de la infraestructura de la Empresa, como en el caso de sistemas inteligentes de monitoreo a los proyectos, la automatización de procesos de tratamiento de aguas residuales, y la optimización en la recolección y disposición de residuos sólidos.
- **Transformación digital y eficiencia operativa:** El uso de tecnologías de la información (TI) y la digitalización en la gestión de datos y la atención al cliente es una tendencia clave. El desarrollo de plataformas digitales para la gestión de pagos, consultas y reportes, así como el uso de sistemas GIS (Sistemas de Información Geográfica) para la gestión de residuos sólidos.

5. Análisis Ecológico

- **Sostenibilidad y cambio climático:** La Empresa debe adaptarse a los desafíos relacionados con el cambio climático, como el aumento de la variabilidad de las lluvias, la escasez de agua y los eventos climáticos extremos. Las prácticas de gestión sostenible de los recursos hídricos y la eficiencia energética en los procesos de tratamiento de las aguas residuales son esenciales para reducir el impacto ambiental de sus operaciones.
- **Gestión de aguas residuales:** La correcta disposición y tratamiento de aguas residuales son aspectos clave en la política ambiental de la Empresa. Además, se requiere innovación para garantizar que los procesos de tratamiento sean ambientalmente responsables y cumplan con los estándares internacionales.

6. Análisis Legal

- **Cumplimiento normativo:** Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., debe cumplir con un amplio marco normativo relacionado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el manejo de residuos, la protección ambiental y la regulación de tarifas. Las políticas públicas relacionadas con los servicios públicos y las leyes ambientales de Colombia son fundamentales para la operación de la Empresa.
- **Responsabilidad social y corporativa:** La empresa Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., está comprometida con el bienestar de las comunidades y el apoyo para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

7. Diagnóstico

El presente documento contiene un análisis detallado de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (DOFA) tanto de la Empresa en su conjunto como de cada una de

las gerencias que la componen. Este análisis estratégico se ha diseñado para proporcionar una visión clara y estructurada de los factores internos y externos que afectan a la organización y a cada una de sus unidades operativas. Al identificar estos factores, se busca fortalecer la toma de decisiones, optimizar los recursos y trazar un camino hacia el crecimiento sostenible y la innovación en el sector de los servicios públicos, con especial enfoque en la gestión integral del agua, de residuos y ambiental.

- Identificar oportunidades y amenazas - Identificar fortalezas y debilidades DOFA.

En esta primera parte, se ofrece una visión holística de la organización, destacando las principales fortalezas que nos diferencian en el mercado, las oportunidades que podemos aprovechar para crecer y mejorar, así como las debilidades internas y las amenazas externas que representan desafíos a corto, mediano y largo plazo. Este análisis busca servir de base para la planificación estratégica corporativa, permitiéndonos identificar áreas de mejora, explorar nuevas posibilidades de crecimiento y anticiparnos a posibles riesgos.

Factor	Fortalezas (Positivos)	Gerencia	
Internos	Ejecución de jornadas de acercamiento, retroalimentación y articulación con entidades gubernamentales, no gubernamentales y ciudadanía en general.	GGA – GAGR - GPE	
	Naturaleza Jurídica de la empresa que permite el desarrollo de contratos interadministrativos de forma ágil por su tipo de contratación.	AB	
	Satisfacción de los trabajadores frente a la estabilidad laboral brindada por la Empresa.	GGH	
	El personal de la compañía tiene alto grado de resiliencia "adaptación al cambio", frente a los cambios del mercado y las políticas distritales.	AB	
	La forma de contratación de nuestro personal nos permite expandirnos y contraernos de manera eficiente de acuerdo con la demanda de nuestros clientes, a través del régimen laboral privado.	GGH	
	Ser reconocida como entidad descentralizada de segundo orden distrital que nos permite suscribir contratos de tipo directo con otras entidades.	AB	
	Contar con indicadores financieros competitivos para presentarse en procesos de selección.	GAF	
	Respaldo y reconocimiento institucional a la labor de Aguas de Bogotá por parte de sus principales clientes, obteniendo un nivel de satisfacción al cliente de 89% en el 2023, donde resalta la calidad de servicio.	GPE	
	Capacidad de crear alianzas con institutos de investigación para la ejecución de estudios ambientales.	GGA - GAGR	
	Contar con diversificación de mercado, gestión ambiental, agua, residuos, saneamiento básico.	GGA - GAGR	
	Objeto social amplio y pertinente para participar en diferentes procesos de selección en entidades públicas y privadas.	AB	
	Debilidades (Negativos)		
	No se cuenta con los sistemas informáticos y de tecnología suficientes para el desarrollo de las actividades operativas, de soporte y gestión documental.	GPE	
	Falta de actualización documental en el sistema de Gestión Integral en: seguridad de activos, análisis de riesgos, tecnológicos, SST, ambiental y gestión documental.	GPE - GAF	
Falta de claridad en la etapa de la planeación precontractual en la identificación de las necesidades de los bienes y servicios a adquirir.	SG		
Costos de operación elevados a causa de no contar con activos productivos para la ejecución de los proyectos, que no permite tener tarifas competitivas.	GGA – GAGR - GAF		
Insuficientes programas de bienestar y capacitación para el personal administrativo.	GGH		

	Falta transferencia del conocimiento técnico dentro del personal administrativo y directivo.	GGH
	Ningún cargo ni dependencia de la empresa tienen asignados específicamente roles comerciales.	GPE
	No hay una estrategia de innovación ni investigación para la mejora en la prestación de servicios actuales y futuros.	GPE
	Falta de una buena cultura de circulación de información entre las áreas para que esta pueda ser comunicada a través del proceso de comunicaciones.	JCO
	Baja rentabilidad que no permite la evolución financiera de la empresa.	GPE - GGA - GAGR
	Plan Estratégico actual tiene una mirada netamente operativa, dejando de lado la estrategia empresarial integral.	GPE
	Oportunidades (Positivos)	
	Desarrollo de nuevas alianzas estratégicas: Posibilidad de colaboración con otras instituciones o empresas del sector público y privado.	GPE
	Mayor cantidad de buenas prácticas en temas Ambientales: permite aumentar el portafolio empresarial, nichos de mercado y nuevos negocios.	GPE
	Ampliar el radio de acción en la prestación de nuestros servicios tanto a los municipios cercanos al Distrito Capital (Área Metropolitana, Bogotá y Cundinamarca) como a otras ciudades del país y otras entidades sectoriales.	GPE
	Participar de las metas que conforman el Plan de Desarrollo Distrital relacionadas con el objeto social de la Empresa.	GPE
	Visibilización de la empresa como un referente ambiental con mayor relevancia de actividades en campo.	JCO
	Obtener certificaciones en ISO 9001 y 45001.	DEP – GGH
	Convergencia de normatividad contable a NIIF Plenas que garantiza la transparencia y comparabilidad de información financiera a nivel global.	GAF
	Mayor inversión pública y privada: La posibilidad de acceder a fondos adicionales para proyectos acordes con la naturaleza de la empresa.	GPE -GAF
Externos	Amenazas (Negativos)	
	Rotación del personal en nuestros clientes principales, lo que dificulta generar alianzas a largo plazo para la continuidad y ejecución de nuevos contratos.	GPE
	El aumento de los precios de mercado que impactan en la competitividad y utilidad de la empresa.	SG - GGA – GAGR – GPE
	No renovación de los proyectos recurrentes.	GPE - GGA – GAGR
	Eventuales fallos judiciales en contra de los intereses de Aguas de Bogotá.	GALDJ
	No obtención de nuevos negocios debido al empoderamiento y crecimiento de las empresas de servicios públicos municipales, locales e internacional.	GPE
	Cambios normativos y regulatorios en sector aseo, agua y ambiente que impacten las actividades contratadas actualmente.	GGA - GAGR
	Ataques cibernéticos a la información con la que se lleva a cabo el control de los procesos.	GPE
	La gestión presupuestal establecida no permite atender de manera oportuna los requerimientos en algún proyecto inmediato.	GAF
	Cambios de regulación laboral que incrementa el factor salarial y la carga prestacional.	GGH

Fortalezas

La empresa cuenta con **11 fortalezas** clave que le permiten destacarse en su campo. Entre ellas, se resalta la capacidad de ejecutar jornadas de acercamiento con entidades y la

ciudadanía, lo que facilita la articulación y retroalimentación en sus actividades. El personal se caracteriza por su resiliencia y capacidad de adaptación a las dinámicas cambiantes del entorno. Además, la modalidad de contratación les permite ajustarse eficientemente a las demandas fluctuantes de los clientes. Cuentan con alianzas estratégicas sólidas, también destacan la satisfacción de los clientes y un objeto social amplio que les permite diversificación en los mercados de agua, residuos y saneamiento básico.

Debilidades

Existen **11 debilidades** que reducen el rendimiento interno de la Empresa. La falta de sistemas informáticos y tecnológicos adecuados afecta las actividades operativas y la gestión documental. Además, no se han actualizado los documentos relacionados con seguridad, SST y gestión ambiental. Falta de claridad en la etapa de la planeación precontractual en la identificación de las necesidades de los bienes y servicios a adquirir. La Empresa enfrenta altos costos operativos debido a la falta de activos productivos, lo que repercute en su capacidad para ofrecer tarifas competitivas. También se observan insuficientes programas de bienestar, deficiencia en la transferencia de conocimiento técnico, ausencia de roles comerciales y falta de estrategias de innovación, lo que afecta tanto su rendimiento financiero como su capacidad de crecimiento a largo plazo.

Oportunidades

La empresa tiene **8 oportunidades** externas que pueden potenciar su crecimiento. La posibilidad de desarrollar nuevas alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, se presentan como oportunidades clave para consolidar su presencia en el sector. También puede explorar nuevos negocios aumentando el portafolio de servicios, expandiendo de su presencia a otros municipios y ciudades. Además, participar en el Plan de Desarrollo Distrital y obtener certificaciones internacionales como ISO 9001 y 45001 puede mejorar su competitividad. La convergencia hacia normatividad contable NIIF Plenas y la posibilidad de acceder a fondos públicos y privados para proyectos alineados con el objeto social completan el panorama de oportunidades.

Amenazas

Se identifican **9 amenazas** externas que pueden impactar negativamente su desempeño. La rotación del personal en las entidades públicas y privadas con las que trabaja dificulta la continuidad de contratos y alianzas a largo plazo. El aumento de los precios de mercado afecta su competitividad, y la no renovación de proyectos recurrentes puede generar inestabilidad financiera. También existen riesgos de fallos judiciales en su contra, lo que complica la eficiencia interna. Además, el empoderamiento de empresas de servicios públicos municipales y locales, así como cambios normativos en los sectores de aseo, agua y ambiente, son factores que pueden dificultar su posicionamiento. Finalmente, las amenazas de ataques cibernéticos y los cambios en la regulación laboral, que incrementan los costos salariales y prestacionales, añaden presión a la Empresa.

8. Objetivos estratégicos

Los objetivos estratégicos son los pilares fundamentales que orientan las acciones de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. hacia el cumplimiento de su misión y visión. Se diseñan para responder a los desafíos identificados en el análisis estratégico y garantizar un enfoque integral y sostenible en la gestión de la Empresa. A continuación, se describe la estructura y el proceso de determinación de estos objetivos:

- Determinación de los objetivos estratégicos.

Los objetivos estratégicos específicos se derivan del análisis DOFA general de la Empresa y de las áreas clave. Estos objetivos están diseñados para abordar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas, y están alineados con las prioridades corporativas.

El proceso de determinación incluye:

1. **Análisis Situacional:** Basado en el diagnóstico estratégico (DOFA) para identificar áreas críticas y oportunidades.
2. **Consulta Interna:** Involucra a las áreas clave y al equipo directivo para priorizar las necesidades estratégicas.
3. **Definición SMART:** Los objetivos se formulan bajo el enfoque SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con un marco Temporal).

Al concluir con la fase de determinación de los objetivos la Empresa identifica 10 objetivos estratégicos mencionados a continuación.

N.	OBJETIVO ESTRATÉGICO
1	Consolidación y expansión de mercado, nuevos clientes y su satisfacción.
2	Fortalecer la Fase de Planeación Precontractual para la adecuada identificación y programación de las necesidades de bienes y servicios a adquirir.
3	Posicionamiento de Aguas de Bogotá como experto en gestión ambiental, gestión de residuos y atención del ciclo integral del agua.
4	Minimizar los riesgos externos mediante adaptabilidad a cambios regulatorios y de mercado.
5	Seguridad de la información y fortalecimiento operativo.
6	Liderar y fomentar un ambiente laboral positivo que contribuya a la transformación de la cultura de AB enfocada a la excelencia operacional.
7	Implementar acciones eficaces para prevenir, gestionar y mitigar el riesgo jurídico ante demandas por cualquier grupo de interés y/o a la posibilidad de obtener fallos desfavorables.
8	Implementar Proyectos Integrales Costo eficientes para la Conservación de la Biodiversidad y Mejora de la Calidad de Vida.
9	Evaluar la sostenibilidad financiera mediante la optimización de costos y gastos, y la suficiencia financiera de corto y mediano plazo.
10	Certificación y fortalecimiento de la competitividad.

Mercado

Proceso

Sostenibilidad

Aprendizaje

Estos objetivos estratégicos guían las acciones de la Empresa hacia el cumplimiento de su misión y visión. Cada objetivo aborda áreas clave de desarrollo organizacional, competitivo y operativo, reflejando una visión integral y sostenible para fortalecer las capacidades de la Empresa y su impacto en la comunidad.

Los objetivos están estructurados para abarcar aspectos esenciales como la expansión de mercado y satisfacción del cliente, la certificación y competitividad, la seguridad operativa e informática, la planeación estratégica, el posicionamiento en la gestión ambiental, el bienestar laboral, la gestión de riesgos jurídicos y la sostenibilidad financiera. Esta diversificación asegura que la empresa avance de manera equilibrada en cada una de sus prioridades estratégicas.

El contenido de la tabla servirá como base para la formulación de estrategias específicas, la implementación de proyectos estratégicos y el desarrollo de indicadores que permitan medir su progreso y efectividad.

- Principales estrategias para el logro de los objetivos y criterios para su priorización.

A continuación, se presenta la relación entre los objetivos estratégicos establecidos por la Empresa y sus proyectos estratégicos para su cumplimiento. Esta estructura permite alinear las metas organizacionales con iniciativas específicas que impulsan el crecimiento, la competitividad y la sostenibilidad, garantizando resultados medibles y un impacto positivo en el periodo 2025-2030.

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO
1	Consolidación y expansión de mercado, nuevos clientes y su satisfacción	1.1 Búsqueda y consolidación de las líneas de negocio, que contribuyan a la ampliación del portafolio empresarial y su innovación.	1.1.1 Estudio de la competencia y mercado (empresas del sector y su portafolio)
			1.1.2 Innovación tecnológica y mejores prácticas del sector.
			1.1.3 Implementación de tecnologías y mejoras prácticas del sector.
		1.2 Consolidar y ampliar mediante labores comerciales la gestión de los negocios y proyectos, mediante acuerdos contractuales de largo plazo.	1.2.1 Estrategia comercial.
			1.2.2 Obtención de nuevos negocios.
			1.2.3 Obtención de nuevos clientes.
			1.2.4 Ampliación de la cobertura geográfica Nacional de la prestación de servicios.
			1.2.5 Ampliación de la cobertura geográfica Internacional de la prestación de servicios.
			1.2.6 Plazo de ejecución de los proyectos
			1.2.7 Ingresos provenientes de fuentes privados o de economía mixta.
1.3 Mejorar la satisfacción de los clientes	1.3.1 Caracterización y satisfacción del cliente. Evaluación anual.		
2	Fortalecer la Fase de Planeación Precontractual para la	2.1 Institucionalizar un Instrumento de Planeación para la identificación y	2.1.1 Plan Anual de Adquisiciones de bienes y servicios (PAABS) apropiado de la Empresa.



No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO
	adecuada identificación y programación de las necesidades de bienes y servicios a adquirir	programación de las necesidades de bienes y servicios a adquirir.	2.1.2 Socialización del Manual de Contratación y de Supervisión e Interventoría.
		2.2 Promover el abastecimiento de bienes y servicios sostenibles con enfoque ambiental, de inclusión y transformación social.	2.2.1 Establecer un Programa de abastecimiento de bienes y servicios sostenibles con enfoque ambiental, de inclusión y transformación social.
			2.2.2 Verificación de cumplimiento del Programa para el abastecimiento de bienes y servicios ambientalmente y/o de alternativas sostenibles.
3	Posicionamiento de Aguas de Bogotá como experto en gestión ambiental, gestión de residuos y atención del ciclo integral del agua.	3.1 Convertir a Aguas de Bogotá en fuente habitual de información y consulta para medios de comunicación masivos y periodistas.	3.1.1 Realización de publicaciones en medios de comunicación.
		3.2 Realizar sinergias con entidades del Distrito (o de la administración contratante en caso de que estén fuera de Bogotá) para posicionar a Aguas de Bogotá como aliado estratégico.	3.2.1 Participación en campañas y sinergias de nuestros grupos de interés. (menciones conjuntas en redes sociales).
		3.3 Posicionar a Aguas de Bogotá en redes sociales como fuente de información en temas de gestión ambiental, gestión de residuos, manejo integral del ciclo del agua y cuidado de ciudad.	3.3.1 Alcance a personas con los contenidos digitales realizados.
4	Minimizar los riesgos externos mediante adaptabilidad a cambios regulatorios y de mercado.	4.1 Implementación de un sistema de monitoreo regulatorio y adaptabilidad a cambios del mercado.	4.1.1 Tiempo de respuesta ante cambios regulatorios en el sector.
			4.1.2 Número de incidencias o sanciones relacionadas con el incumplimiento de normativas
5	Seguridad de la información y fortalecimiento operativo.	5.1 Formulación e implementación de Política de Ciberseguridad y su respectivo manual.	5.1.1 Formulación y aprobación de la Política de Ciberseguridad y su manual.
			5.1.2 Implementación de la Política y manual de Ciberseguridad.
		5.2 Implementación de uso de herramientas tecnológicas para la ejecución de las actividades de Aguas de Bogotá.	5.2.1 Levantamiento, Análisis y evaluación de información de las necesidades de uso de herramientas tecnológicas reales de cada una de la empresa, para priorizar su ejecución.
5.2.2 Implementación de herramientas tecnológicas priorizadas para la ejecución de las necesidades de la empresa.			
6	Liderar y fomentar un ambiente laboral positivo que contribuya a la transformación de la cultura de AB enfocada a la excelencia operacional.	6.1 Modelo de bienestar laboral.	6.1.1 Plan de bienestar y reconocimiento.
			6.1.2 Disminuir de rotación de personal.
			6.1.3 Medición del clima laboral y acciones de mejora.
		6.2 Modelo de entrenamiento para trabajadores generando rutinas basadas en hacer bien las cosas y así llegar a la excelencia operacional.	6.2.1 Plan de capacitación, formación y desarrollo
6.2.2 Plan de evaluación y desempeño			

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROYECTO ESTRATÉGICO	INDICADOR ESTRATÉGICO
7	Implementar acciones eficaces para prevenir, gestionar y mitigar el riesgo jurídico ante demandas por cualquier grupo de interés y/o a la posibilidad de obtener fallos desfavorables.	7.1 Prevención y mitigación del riesgo jurídico ante demandas por cualquier grupo de interés y/o a la posibilidad de obtener fallos desfavorables.	7.1.1 Realizar la socialización de la política de daño antijurídico a todas las áreas de la empresa. Anualmente
			7.1.2 Actuación de comité de conciliación.
8	Implementar Proyectos Integrales Costo eficientes para la Conservación de la Biodiversidad y Mejora de la Calidad de Vida.	8.1 Implementación de proyectos integrales costos eficientes con enfoque socioambiental.	8.1.1 Proyectos costos eficientes implementados.
			8.1.2 Sensibilización socioambiental en el desarrollo de los proyectos implementados
			8.1.3 Alineación de los Proyectos a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)
			8.1.4 Implementación de acciones de circularidad en proyectos operativos
9	Evaluar la sostenibilidad financiera mediante la optimización de costos y gastos, y la suficiencia financiera de corto y mediano plazo.	9.1 Eficiencia en costos de operación y gastos de funcionamiento.	9.1.1 Medición de margen EBITDA
			9.1.2 Margen bruto mínimo empresarial
			9.1.3 variación del Overhead
	9.2 Equilibrio presupuestal Empresarial.	9.2.1 Disponibilidad final positiva en la programación del plan financiero anual empresarial	
		9.2.2 % de cumplimiento de recaudo	
		9.2.3 % de cumplimiento de compromisos	
10	Certificación y fortalecimiento de la competitividad.	10.1 Certificación en ISO 9001, 14001 y 45001.	10.1.1 Formación de 20 auditores interno ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018.
			10.1.2 Certificación ISO 9001:2015.
			10.1.3 Certificación ISO 14001:2015.
			10.1.4 Certificación ISO 45001:2018.
	10.2 Actualizar sistemas informáticos y de tecnología, que mejoren los procesos de la empresa.	10.2.1 Evaluación e informe de los sistemas informáticos y tecnológicos del mercado actual y el impacto, frente al análisis de los sistemas informáticos y tecnológicos con los que cuenta la empresa.	

Entre los principales objetivos se encuentra la **consolidación y expansión del mercado**, donde se prioriza el desarrollo de las líneas de negocio, la ampliación del portafolio empresarial y la satisfacción del cliente mediante estrategias comerciales sólidas y acuerdos contractuales de largo plazo.

En el ámbito de la **competitividad**, se busca obtener certificaciones internacionales como ISO 9001, 14001 y 45001, además de actualizar los sistemas tecnológicos para optimizar los procesos internos, reforzando así la capacidad operativa de la organización.

La **seguridad de la información** también es un eje prioritario, con proyectos orientados a la formulación de políticas de ciberseguridad y la adopción de herramientas tecnológicas que fortalezcan la protección y eficiencia en la ejecución de actividades.

En términos de gestión operativa, se enfoca en **fortalecer la planeación precontractual**, mediante la institucionalización de instrumentos que permitan identificar y programar adecuadamente las necesidades de bienes y servicios, asegurando una asignación eficiente de recursos.

Por otro lado, el **posicionamiento de la empresa como líder en gestión ambiental y del ciclo integral del agua** es un objetivo clave, a través del fortalecimiento de su visibilidad en redes sociales, medios de comunicación y alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas.

El bienestar laboral también es prioritario, promoviendo un **ambiente positivo** mediante programas y modelos de entrenamiento que impulsen la excelencia operativa y transformen la cultura organizacional hacia el logro de objetivos comunes.

Asimismo, se contempla la implementación de **proyectos costo-eficientes para la conservación de la biodiversidad**, que integren la restauración de ecosistemas y un enfoque socioambiental, generando beneficios tangibles tanto para la comunidad como para el medio ambiente.

En el plano jurídico, se han diseñado estrategias preventivas para **gestionar y mitigar riesgos legales**, asegurando la protección ante posibles litigios y fortaleciendo la capacidad de respuesta ante demandas desfavorables.

Finalmente, la sostenibilidad financiera se aborda mediante la **optimización de costos y gastos operativos**, garantizando la suficiencia financiera a corto y mediano plazo, y promoviendo un equilibrio presupuestal que respalde el crecimiento continuo de la organización.

En conjunto, estos objetivos estratégicos y sus proyectos asociados representan un plan de acción robusto y coherente que orienta a la empresa hacia la excelencia operativa, la sostenibilidad y el liderazgo en el sector.

9. Plan de Acción

El desarrollo y cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa se basa en un enfoque estructurado que integra la formulación de proyectos estratégicos específicos. Estos proyectos están diseñados para traducir los objetivos estratégicos en acciones concretas, viables y orientadas a resultados, asegurando así la alineación con las metas definidas en el horizonte 2025-2030.

Cada proyecto estratégico está fundamentado en un análisis detallado de las necesidades organizacionales y las oportunidades identificadas durante el proceso de planificación estratégica. Estos proyectos actúan como vehículos clave para la implementación de las estrategias, asegurando que cada objetivo estratégico cuente con un respaldo claro y medible.

Los objetivos estratégicos asociados a los proyectos están definidos con metas específicas, alcanzables dentro del período planificado. Estas metas son revisadas periódicamente para garantizar su relevancia frente a los desafíos del entorno y adaptarse a posibles cambios en las condiciones internas o externas.

De esta manera, el plan de acción se consolida como una herramienta esencial para garantizar que los objetivos estratégicos sean más que una declaración de intenciones, transformándose en resultados tangibles que contribuyen al crecimiento sostenible y al impacto positivo de la Empresa en la comunidad y el medio ambiente.

El plan de acción incluye un cronograma de implementación que permite priorizar los proyectos según su impacto estratégico, viabilidad y urgencia.

- Cronograma general para cumplimiento del Plan Estratégico.

La siguiente tabla detalla los indicadores estratégicos establecidos para medir el avance y cumplimiento de los objetivos organizacionales en el periodo 2025-2030. Estos indicadores permiten realizar un seguimiento anual.

Indicador Estratégico	2025	2026	2027	2028	2029	2030
1.1.1 Estudio de la competencia y mercado (empresas del sector y su portafolio)	Documento Inicial	Actualización a necesidad				
1.1.2 Innovación tecnológica y mejores prácticas del sector.	Búsqueda de tecnologías aplicables a AB y a sus procesos	Implementación en 1 proceso	Evaluación de tecnología aplicada	Búsqueda de tecnologías aplicables a AB	Implementación en 2 procesos	
1.2.1 Estrategia comercial.	Documento Inicial	Actualización a necesidad				
1.2.2 Obtención de nuevos negocios.	>1%	>1%	>1%	>1%	>1%	>1%
1.2.3 Obtención de nuevos clientes.	>1%	>1%	>1%	>1%	>1%	>1%
1.2.4 Ampliación de la cobertura geográfica de la prestación de servicios.			Contar con presencia en 1 departamento o diferente a Cundinamarca			Contar con presencia en 1 país latinoamericano.
1.2.5 Plazo de ejecución de los proyectos	2 proyectos		3 proyectos			3 proyectos
1.2.6 Ingresos provenientes de fuentes privados o de economía mixta.						10% del ingreso
1.3.1 Caracterización y satisfacción del cliente. Evaluación anual.	>= 89%	>= 90%	>= 90%	>= 91%	>= 92%	>= 93%
2.1.1 Plan Anual de Adquisiciones de bienes y servicios apropiado de la Empresa.	1	1	1	1	1	1
2.1.2 Socialización del Manual de Contratación y de Supervisión e Interventoría.	1 (2)	1 (2)	1 (2)	1 (2)	1 (2)	1 (2)
2.2.1 Establecer un Programa de abastecimiento de bienes y servicios sostenibles con enfoque ambiental, de inclusión y transformación social.	1	1	1	1	1	1
2.2.2 Verificación de cumplimiento del Programa para el abastecimiento de bienes y servicios ambientalmente y/o de alternativas sostenibles	1	1	1	1	1	1
3.1.1 Realización de publicaciones en medios de comunicación.	1 (36)	1 (39)	1 (44)	1 (48)	1 (53)	1 (59)
3.2.1 Participación en campañas y sinergias de nuestros grupos de interés. (menciones conjuntas en redes sociales).	1 (52)	1 (104)	1 (156)	1 (208)	1 (260)	1 (312)
3.3.1 Alcance a personas con los contenidos digitales realizados.	663 V/P por mes	730 V/P por mes	803 V/P por mes	883 V/P por mes	971 V/P por mes	1068 V/P por mes
4.1.1 Tiempo de respuesta ante cambios regulatorios en el sector.	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1	< 1
4.1.2 Número de incidencias o sanciones relacionadas con el incumplimiento de normativas	0	0	0	0	0	0

Indicador Estratégico	2025	2026	2027	2028	2029	2030
5.1.1 Formulación y aprobación de la Política de Ciberseguridad y su manual.	1					
5.1.2 Implementación de la Política y manual de Ciberseguridad.	1					
5.2.1 Levantamiento, Análisis y evaluación de información de las necesidades de uso de herramientas tecnológicas reales de cada una de la empresa, para priorizar su ejecución.	1		1		1	
5.2.2 Implementación de herramientas tecnológicas priorizadas para la ejecución de las necesidades de la empresa.	1		1		1	
6.1.1 Plan de bienestar y reconocimiento.	90%	91%	92%	93%	94%	95%
6.1.2 Disminuir de rotación de personal.	3%	2.8%	2.6%	2.4%	2.2%	2.0%
6.1.3 Medición del clima laboral y acciones de mejora.	80%	82%	84%	86%	88%	90%
6.2.1 Plan de capacitación, formación y desarrollo	82%	84%	86%	88%	90%	92%
6.2.2 Implementación del plan de evaluación y desempeño	Generación del plan (1)	90%	91%	92%	93%	95%
7.1.1 Realizar la socialización de la política de daño antijurídico a todas las áreas de la empresa. Anualmente	1	1	1	1	1	1
7.1.2 Someter ante el comité de conciliación y defensa judicial de la empresa, la totalidad de los casos que requieran estudio de una posible conciliación como requisito de procedibilidad y todos aquellos casos imprevistos que sean reportados y admitan ser estudiados para proponer o no un mecanismo alternativo de resolución de conflicto.	1	1	1	1	1	1
8.1.1 Proyectos costos eficientes implementados.	>1	>1	>1	>1	>1	>1
8.1.2 Sensibilización socioambiental en el desarrollo de los proyectos implementados	>=90%	>=92%	>=94%	>=96%	>=98%	100%
8.1.3 Alineación de los Proyectos a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	>=90%	>=92%	>=94%	>=96%	>=98%	200%
8.1.4 Implementación de acciones de circularidad en proyectos operativos	1	2	3	4	5	6
9.1.1 Medición de margen EBITDA	>6%	>6%	>6%	>6%	>6%	>6%
9.1.2 Margen bruto mínimo empresarial	>28%	>28%	>28%	>28%	>28%	>28%
9.1.3 Variación del Overhead	<21,6%	<21,2%	<20,8%	<20,4%	<20%	<20%

Indicador Estratégico	2025	2026	2027	2028	2029	2030
9.2.1 Disponibilidad final positiva en la programación del plan financiero anual empresarial	>0%	>0%	>0%	>0%	>0%	>0%
9.2.2 % de cumplimiento de recaudo	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%
9.2.3 % de cumplimiento de compromisos	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%	> 90%
10.1.1 Formación de 20 auditores interno ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018.	1					
10.1.2 Certificación ISO 9001:2015.	1			1		
10.1.3 Certificación ISO 14001:2015.		1			1	
10.1.4 Certificación ISO 45001:2018.		1			1	
10.2.1 Evaluación e informe de los sistemas informáticos y tecnológicos del mercado actual y el impacto, frente al análisis de los sistemas informáticos y tecnológicos con los que cuenta la empresa.	1	1	1	1	1	1

En el Anexo 1: Plan Estratégico, se presenta la línea base correspondiente a cada uno de los indicadores previamente descritos, así como las fórmulas utilizadas para su medición. Este anexo establece de manera clara la relación entre los objetivos estratégicos, los proyectos planteados y los indicadores definidos por Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., evidenciando cómo cada componente contribuye al cumplimiento de la misión y al logro de la visión empresarial.

- Sistema de seguimiento y evaluación

El cumplimiento de los objetivos estratégicos estará respaldado por un sistema de seguimiento y evaluación diseñado para garantizar su avance y efectividad. Este sistema será liderado por la Dirección de Planeación, que realizará evaluaciones trimestrales para monitorear el progreso de cada objetivo y estrategia asociada.

Durante estas evaluaciones, se analizarán los indicadores clave de desempeño (KPI) definidos para cada objetivo, permitiendo identificar logros alcanzados, retrasos en la implementación y posibles desviaciones respecto a las metas propuestas. Además, como parte del proceso, se implementará un sistema de alertas tempranas que notificará oportunamente sobre riesgos potenciales, necesidades de ajustes y oportunidades de mejora.

El enfoque preventivo del sistema permitirá a la empresa anticiparse a situaciones críticas, optimizar recursos y garantizar la alineación continua de las acciones estratégicas con las prioridades corporativas. Este modelo no solo asegura la sostenibilidad y efectividad de los objetivos, sino que también fomenta la mejora continua en la gestión organizacional.

- Proceso de autoevaluación que conlleve a plan de mejoramiento.

La empresa implementará un proceso de autoevaluación continuo como herramienta fundamental para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la

gestión de los objetivos estratégicos. Este proceso permitirá evaluar de manera integral el desempeño organizacional, considerando tanto los resultados obtenidos como la eficiencia de las estrategias y recursos utilizados.

La autoevaluación incluirá la participación de las áreas responsables y la aplicación de matrices de análisis, reuniones de retroalimentación (cuando se requieran) y revisión constante de indicadores clave de desempeño (KPI). Los resultados de esta evaluación servirán como base para la formulación de un plan de mejoramiento que contemple acciones específicas, responsables asignados y cronogramas claros para abordar las oportunidades detectadas.

El plan de mejoramiento estará orientado a optimizar procesos, fortalecer capacidades internas y garantizar el cumplimiento efectivo de los objetivos estratégicos. Asimismo, será revisado periódicamente para medir su impacto y asegurar la implementación de ajustes necesarios, promoviendo una cultura de aprendizaje y mejora continua en toda la empresa.

10. Conclusiones

El Plan Estratégico define objetivos claros enfocados en la misión y visión de la empresa, priorizando sostenibilidad, excelencia operativa y calidad del servicio para atender las necesidades de la comunidad.

La relación entre objetivos, proyectos e indicadores estratégicos asegura un enfoque estructurado y medible para alcanzar metas a corto y largo plazo, en cumplimiento de normativas regulatorias y ambientales.

El Plan Estratégico promueve el desarrollo organizacional mediante el fortalecimiento del liderazgo, la cultura corporativa y un ambiente laboral positivo, al tiempo que impulsa la innovación y la eficiencia operativa para garantizar la sostenibilidad financiera y ambiental.

Los indicadores definidos, junto con un sistema de evaluación continua, permiten identificar oportunidades de mejora y garantizar el avance hacia los resultados esperados al 2030.