

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019



102-50, 102-51
102-52, 102-53
102-54

Recomendaciones para la lectura del informe



Aguas de Malambo S.A E.S.P., ha definido una periodicidad anual para el reporte de sus informes de sostenibilidad, bajo los parámetros de transparencia, e incorpora aspectos básicos de la metodología Estándar del Global Reporting Initiative - GRI.

El último informe de sostenibilidad reportado corresponde a la vigencia 2018, desde el 1 de enero hasta el 31 de

diciembre del mismo año, y consigna las actividades de tipo económico, social y ambiental realizadas en su área de influencia.

El presente informe involucra al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y 31 de diciembre de 2019, correspondiendo al sexto informe presentado por la empresa; se elabora integralmente con las diferentes áreas que han participado de la gestión durante el año reportado, abarcando de este modo todos los ámbitos de actuación de la empresa, así como la gestión en el Municipio de Malambo y la interacción con los diferentes grupos de interés.

Este informe responde entonces, al interés de la empresa por mostrar transparencia y



apertura en la información con sus diferentes grupos de interés, logrando así la inclusión de estos y permitiéndoles su participación y conocimiento sobre el estado de la empresa en el periodo que se reporta. La metodología utilizada para generar el informe de sostenibilidad de cada año, se basa en la revisión, análisis y clasificación de los indicadores y datos más relevantes que describen la actuación de la empresa, su relacionamiento con grupos de interés, sus principales logros

y retos, así como el impacto de sus actividades en el entorno en el que se desenvuelve; de esta manera, los funcionarios de la empresa recopilan la información de la vigencia reportada (2019) y a su vez permiten hacer el comparativo con el año inmediatamente anterior (2018), para dar cuenta de los resultados obtenidos con relación a las metas trazadas para el periodo.

Cualquier duda o sugerencia respecto al contenido de este Informe de Sostenibilidad podrá ser atendida a través del buzón corporativo: buzoncorporativo@aguasdemalambo.com

102-47, 102-50,
102-51, 102-52,
102-53

Recomendaciones para la lectura del informe



La oficina administrativa ubicada en el municipio de Malambo en la calle 12 N0. 14-40, barrio Centro.

- Línea telefónica: 3760606
- El Informe de Sostenibilidad se puede encontrar en la página web
<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

Los valores en financieros están expresados en millones de pesos.

- Los estados financieros son elaborados bajo las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.
- Cada sección tendrá simbología asociada al indicador GRI que le apunta.
- Se describirán los temas materiales a que apunta cada sección, así :



Aguas de Malambo una empresa comprometida con el desarrollo de la región

102-14

Para Aguas de Malambo, es una gran satisfacción presentar su informe de gestión 2019, año en el cual emprendimos acciones acordes con nuestro propósito de Grupo de contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Mes a mes nos esforzamos por cumplir las metas operativas y comerciales, que nos permitieran alcanzar hitos en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, para aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, con transparencia y responsabilidad para fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés. nuestro interés va más allá de prestar servicios, queremos lograr cercanía con nuestras



comunidades, por eso, realizamos durante el 2019 seis jornadas barriales y 30 charlas educativas donde fueron beneficiadas alrededor de 900 personas quienes a través de acciones lúdicas aprendieron buenas prácticas sobre el uso del servicio y el cuidado del agua. Adicional a eso llegamos a 14 sectores de Malambo con jornadas comerciales donde ofrecimos a nuestros usuarios las alternativas de financiación a 15 años sin intereses y las facilidades de pago que tiene la empresa, con sus 65 puntos de recaudo para que los usuarios pudieran estar al día con sus facturas.

Durante el 2019 pasamos de 9 horas de servicio diario en promedio, a 14 horas diarios en promedio, gracias a los más de \$13 mil millones de pesos invertidos en la automatización de los equipos de bombeo de Bocatoma, planta Tesoro, y planta Concord. Adecuamos además, los sedimentadores y el manejo de lodos de planta Tesoro y planta Concord. Optimizamos 10 kilómetros de redes de acueducto, así como los tanques elevados del Concord y el Carmen. Para el cierre del año, ya eran más de 19 mil usuarios, de los 22500 que tenemos activos en Malambo, que contaban con medidor en su casa, permitiendo así a cada familia controlar su gasto, mediante el uso eficiente y responsable del agua. Adicional a eso, la instalación de plantas eléctricas en la Bocatoma y la planta del Concord, nos ayudó a disminuir las interrupciones del servicio ocasionadas por fallas eléctricas. Como un importante logro, destacamos que la continuidad del servicio pasó de un 39% en el 2018, al 62% en 2019, con los barrios Luna, Tesoro, Ciudad caribe, Montecarlo, Malambito, Concord I y II y el sector del golfo pérsico con 24 horas de agua potable. Resaltamos también que la seccional de salud del atlántico mes a mes validó que el agua suministrada durante todo el 2019 agua fuera apta, sin riesgo apta para el consumo humano.

Gracias a la inversión de más de \$5 mil millones de pesos, se optimizaron 6.8 kilómetros de redes de alcantarillado colapsados en el municipio. Además, en acción conjunta con la Alcaldía municipal se construyeron redes nuevas para los barrios: San Jose, San Martin 1, los ciruelos, san Sebastian (segunda etapa). La construcción de colectores en el concord y zona centro permitió limpiar el arroyo el ají, y llevar las aguas residuales de Malambo a la nueva Planta de tratamiento de aguas residuales ubicada en el sector de marquetalia, la cual entrará en funcionamiento en el 2020.

Todos estos proyectos fueron planeados con un solo fin: mejorar la calidad de vida de los malamberos: las más de 80 personas que conformamos este equipo nos levantamos cada día con un solo objetivo: ser ese motor que lleve bienestar a todos los rincones de Malambo, poniendo el alma y corazón en todo lo que hacemos.

Como siempre, continuaremos aprendiendo, buscando mejorar nuestros procesos, identificando nuevas oportunidades de contribuir a la sociedad y asumiendo los retos que representa ofrecer un servicio responsable y de calidad, desafíos que estamos seguros de superar, en gran medida, gracias a los aportes que recibimos en el diálogo permanente con nuestros grupos de interés. Finalmente y como siempre, expreso un profundo agradecimiento a todos los colaboradores de Aguas de Malambo, al grupo EPM y a nuestros grupos de interés por acompañarnos en este crecimiento empresarial que busca, que entre todos, hagamos de Malambo un territorio sostenible y competitivo.

Walther Moreno Carmona

Gerente

Junta Directiva 102-22

Santiago Ochoa Posada
 Presidente Junta Directiva
 Cargo: Vicepresidente de agua y saneamiento

Jorge William Ramírez Tirado
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente provisión Aguas

Edgardo Martínez Echeverri
 Integrante principal
 Cargo: Director comercial de Agua y saneamiento

León Arturo Yepes Enríquez
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente Gestión Aguas Residuales (e)

Silvio Triana Castillo
 Integrante principal
 Cargo: Gerente operación comercial

Johnier Alberto Montoya Pereira
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente de mercadeo estratégico

Maritza Amparo Orrego
 Integrante principal
 Cargo: Directora transacciones financieras

Jorge Antonio Yepes Vélez
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente Regulación

Efraín Bello Camargo
 Integrante principal
 Cargo: Alcalde de Malambo

Luis Fernando López Marín
 Integrante suplente
 Cargo: Director Sistemas Regionales Agua

Administración

Walther Darío Moreno Carmona.
 Gerente

Yajaira Luz Solano Benítez.
 Jefe área coordinación de servicios

Víctor Andrés García Aguirre
 Jefe operación y mantenimiento

Leydys María Ospina Medina
 Jefe de Asuntos Legales y Secretaría General

Contenido 102-46



| | |
|---|----|
| 1. Nuestra Empresa | 08 |
| 2. Entorno y Riesgos Estratégicos del Negocio / Empresa | 17 |
| 3. Perfil de la Organización | 21 |
| 4. Impacto de la Contratación | 34 |
| 5. Operación y Mantenimiento | 40 |
| 6. Inversiones | 45 |
| 7. Desempeño Ambiental | 48 |
| 8. Gestión Comercial | 53 |
| 9. Desempeño Social | 62 |
| 10. Auditoría Interna | 66 |
| 11. Asuntos Legales y Secretaría General | 72 |
| 12. Gestión de Comunicaciones | 74 |
| 13. Desempeño económico | 81 |

Contenido GRI 102-46

| ESTANDAR GRI | TITULO ESTANDAR GRI | CONTENIDO ESTANDARES GRI | UBICACIÓN EN EL INFORME |
|---|----------------------------------|--|--|
| GRI 102 CONTENIDOS GENERALES | PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | Contenido 102-1 Nombre de la organización | Nuestra Empresa Perfil de la organización |
| | | Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios | Nuestra Empresa Perfil de la organización |
| | | Contenido 102-3 Ubicación de la sede | Nuestra Empresa Perfil de la organización |
| | | Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones | Nuestra Empresa |
| | | Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica | Perfil de la organización |
| | | Contenido 102-6 Mercados servidos | Gestión Comercial |
| | | Contenido 102-7 Tamaño de la organización | Nuestra Empresa Nuestros Colaboradores, Cumpliendo sueños en Aguas de Malambo |
| | | Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores | Nuestros Colaboradores, Cumpliendo sueños en Aguas de Malambo |
| | | Contenido 102-9 Cadena de suministro | Impacto de la Contratación |
| | | EU30 Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales | Gestión Comercial |
| | ESTRATEGIA | 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Perfil de la organización |
| | | Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades | Entorno y Riesgos Estratégicos del Negocio / Empresa |
| | ÉTICA E INTEGRIDAD | 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta | Nuestra empresa Impacto de la contratación |
| | GOBERNANZA | 102-18 Estructura de gobernanza | Nuestros Colaboradores, Cumpliendo sueños en Aguas de Malambo Perfil de la organización |
| | | 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | Nuestros Colaboradores, Cumpliendo sueños en Aguas de Malambo |
| | | 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités | Perfil de la organización |
| | | 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno | Perfil de la organización |

| | | | |
|----------------------------|--|---|---|
| | | 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno | Perfil de la organización |
| | | 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | Perfil de la organización |
| | PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 102-40 Lista de grupos de interés | Quiénes somos Gestión de comunicaciones |
| | | 102-41 Acuerdos de negociación colectiva | Nuestros Colaboradores, Cumpliendo sueños en Aguas de Malambo |
| | | 102-42 Identificación y selección de grupos de interés | Quiénes somos Gestión de comunicaciones |
| | | 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés | Gestión de comunicaciones |
| | | 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados | Gestión de comunicaciones |
| | PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES | 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | Desempeño financiero |
| | | 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | Contenido |
| | | 102-47 Lista de temas materiales | Recomendaciones para la lectura del informe |
| | | 102-50 Periodo objeto del informe | Recomendaciones para la lectura del informe |
| | | 102-51 Fecha del último informe | Recomendaciones para la lectura del informe |
| | | 102-52 Ciclo de elaboración de informes | Recomendaciones para la lectura del informe |
| | | 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe | Recomendaciones para la lectura del informe |
| | | 102-55 Índice de contenidos GRI | Índice de contenidos GRI |
| GRI 200 ECONÓMICO | GRI 203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS | 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | Operación y Mantenimiento Inversiones |
| | | 203-2 Impactos económicos indirectos significativos | Desempeño financiero |
| GRI 300 AMBIENTALES | GRI 303 AGUA | 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido | Desempeño social Desempeño ambiental |
| | GRI 304 BIODIVERSIDAD | 304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad | Desempeño ambiental |
| GRI 400 SOCIALES | GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL | 403-2 Salud y seguridad ocupacional | Nuestros Colaboradores, Cumpliendo sueños en Aguas de Malambo |

Nuestra empresa

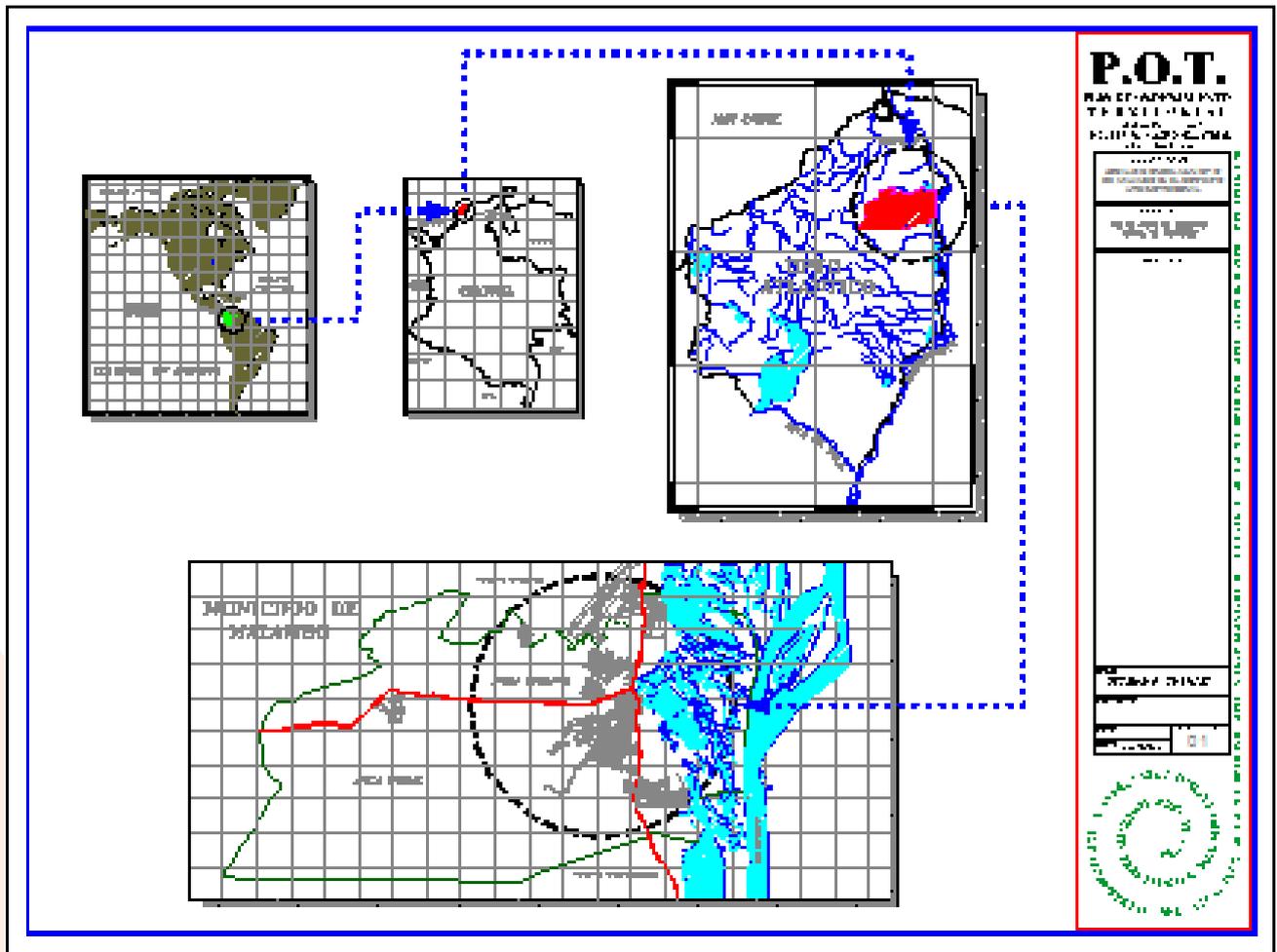


Bocatoma de Aguas de Malambo, Río Magdalena

¿Quiénes somos?

102-1, 102-2
102-3, 102-4
102-40

Aguas de Malambo S.A. E.S.P. presta los servicios de agua potable y saneamiento básico en el Municipio de Malambo, Atlántico.



Localización geográfica municipio de Malambo

Fuente: PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL POT 2018.
Título II Diagnostico.
Municipio de Malambo

| Malambo | Usuarios atendidos 2019 | |
|---------|-------------------------|----------------|
| | Acueducto | Alcantarillado |
| | 22.638 | 20.098 |

Direccionamiento estratégico Grupo EPM 102-16



Durante 2019 EPM ajustó el direccionamiento estratégico del Grupo en 2 aspectos:

- Se definió un nuevo propósito que se incluyó como el eje del actuar empresarial. Así, las filiales del Grupo EPM “contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor”.
- Se armonizó el direccionamiento del Grupo con el modelo de sostenibilidad, de forma que la estrategia incluye la contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

Estos ajustes tienen 2 efectos:

- Se simplificaron los componentes del direccionamiento incluyendo los imperativos estratégicos, el modelo de negocio y los focos de gestión dentro del modelo.
- Se actualizó la arquitectura empresarial al actualizar la dimensión estrategia.

El direccionamiento estratégico del Grupo EPM define los aspectos que nos caracterizan, los objetivos que queremos alcanzar y la forma para lograrlo buscando la sostenibilidad. En Aguas de Malambo como filial del Grupo nos ajustamos a este marco de actuación, que ha tenido ajustes que se explican más adelante

El direccionamiento estratégico del Grupo EPM tiene como eje el propósito, que se cumple con la identidad definida, la acción y los resultados, como se detalla a continuación:

Componentes del direccionamiento estratégico Grupo EPM



Propósito

Para qué existimos

Identidad: Lo que decidimos SER:

- Principios de acción
- Valores

La establecen aquellos elementos que representan nuestra filosofía empresarial

Acción: Qué y Cómo decidimos HACERLO:

- Estrategia corporativa
- Estrategia competitiva
- Estrategias de soporte

Define el qué y el cómo alcanzamos nuestro propósito alineado con nuestra identidad

Resultados: Dónde decidimos LLEGAR:

- Contribución a los Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
- MEGA
- Objetivos Estratégicos

Son logros que esperamos alcanzar

Ahora bien, al articular los elementos de la sostenibilidad dentro del direccionamiento estratégico se asegura la contribución del negocio al desarrollo de la sociedad, de forma que los 4 componentes tienen sustento en el compromiso que el Grupo EPM ha declarado con la arquitectura para un Mundo Mejor y en el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.



1 Propósito

- Arquitectura para un Mundo Mejor
- Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

2 Identidad

- Naturaleza, sociedad, economía

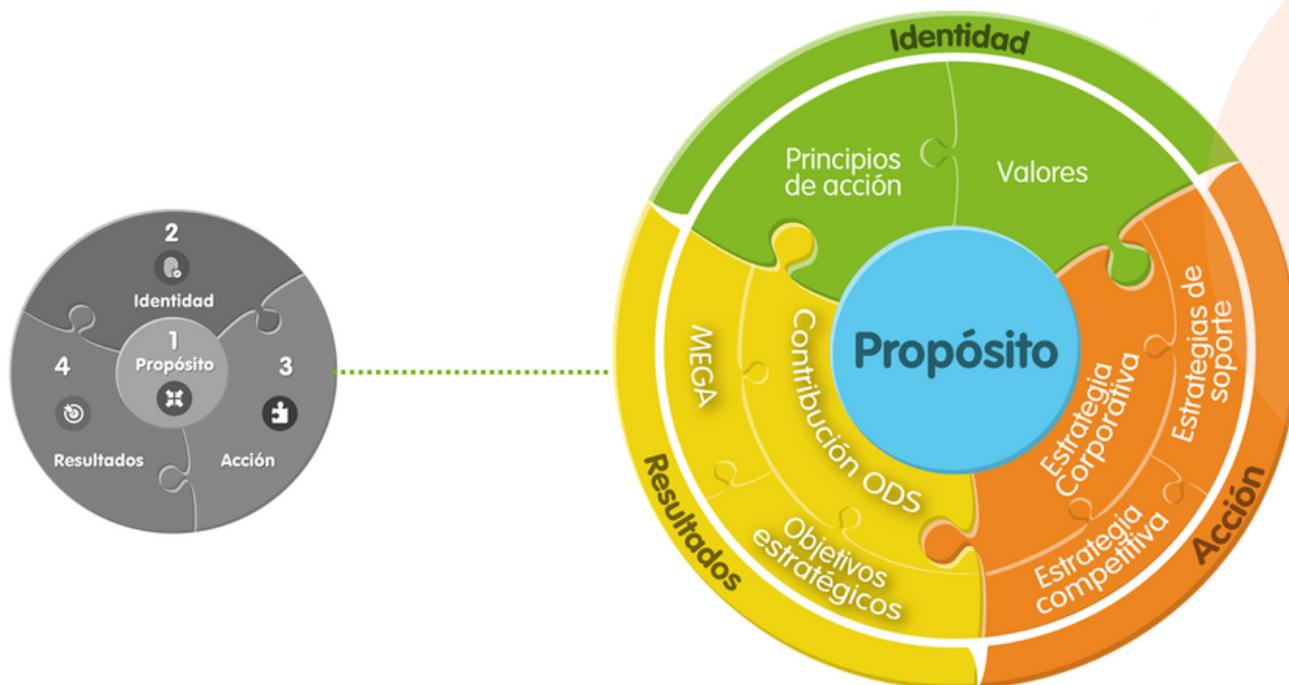
3 Acción

- Territorio
- Grupos de interés y otros actores
- Ejercicio de materialidad

4 Resultados

- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Informe de Sostenibilidad

Los 4 componentes del direccionamiento estratégico se desagregan en 8 bloques:



Componente 1: Propósito

Las bases fundamentales para la construcción del propósito son la Arquitectura para un Mundo Mejor y el Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El Grupo EPM adopta este concepto para enfocar a los negocios en su aporte al desarrollo humano sostenible como factor esencial de éxito.

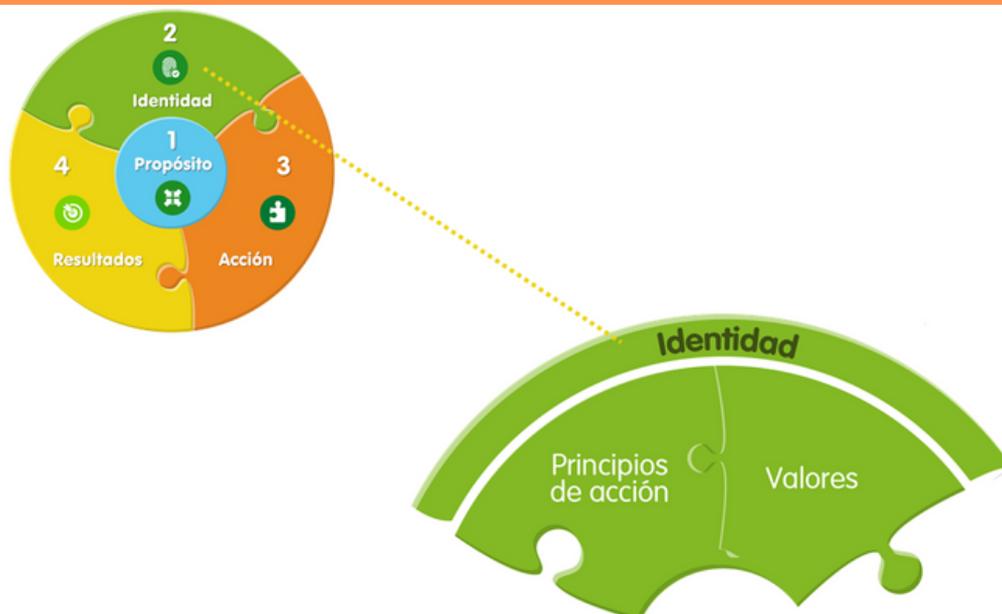
- Orienta la gestión del mundo corporativo para que se concilie el logro de objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible.
- Destaca la importancia de un liderazgo corporativo que apoye los objetivos de desarrollo sostenible, respete los principios universales y se comprometa con alianzas y acciones colectivas.
- Esta arquitectura reconoce la participación e incidencia de los grupos de interés en la sostenibilidad corporativa.

Nuestro Propósito: Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor

Componente 2: Identidad

La base fundamental para la construcción de Identidad comprende tres factores: Naturaleza, sociedad, economía.

El Grupo EPM fortalece su visión de un modelo de gestión empresarial que comprende que el crecimiento económico debe respetar límites sociales y ambientales. La visión de Sostenibilidad del Grupo EPM concibe la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad, desde las actividades nucleares de negocio, distante del enfoque filantrópico o asistencialista y sin suplantar competencias del Estado ni de ningún otro actor.



El Grupo EPM reconoce que debe alinear sus objetivos con los de la sociedad, para asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de ésta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes. Para ello, declara cinco principios de acción y tres valores a seguir:

Principios:

- Cumplimos nuestros compromisos:** Nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuos.
- Nuestro interés primordial es la sociedad:** Como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.
- Brindamos un trato justo:** Compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.
- Cuidamos el entorno y los recursos:** Como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el Grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.
- Buscamos fundamentalmente servir:** La gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos los cubran de la mejor manera posible.

Valores:

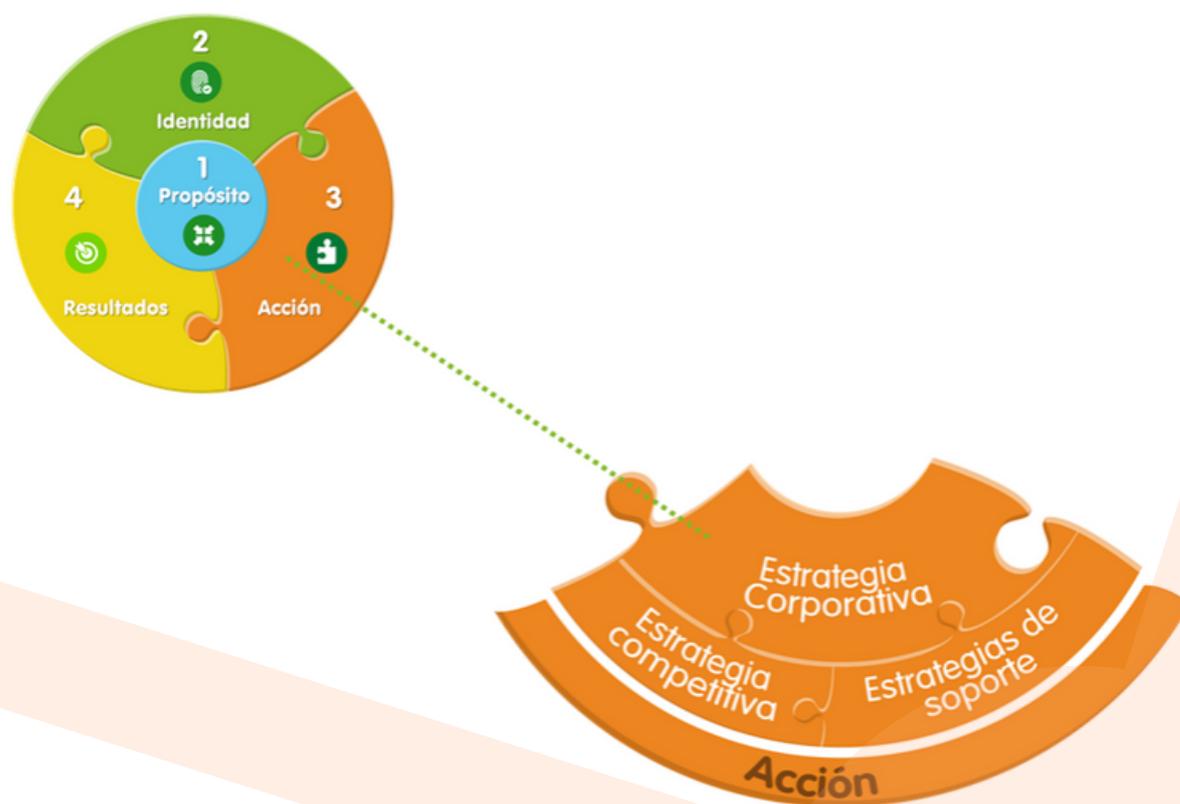
Responsabilidad: Conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

Transparencia: El sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ellos. Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

Calidez: La atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.

Componente 3: Acción

Este componente define qué y cómo alcanzaremos el propósito y su construcción contempla 3 aspectos: el territorio, el ejercicio de materialidad, los grupos de interés y otros actores.



En el caso del **territorio**, el Grupo EPM reconoce la necesidad de abordar un enfoque territorial con el fin de hacer una gestión efectiva, pertinente y coherente, alineada con los objetivos empresariales y con su identidad, para integrarse en el entorno en el que opera.

El **ejercicio de materialidad** se refiere a la identificación de los temas prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de los grupos de interés con los que interactúa, articulados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS.

El Grupo EPM identificó y definió 11 temas materiales, los cuales tienen asociados énfasis de gestión según el territorio.



El tema material “solidez financiera” solo aplica a EPM, que deriva de la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango.

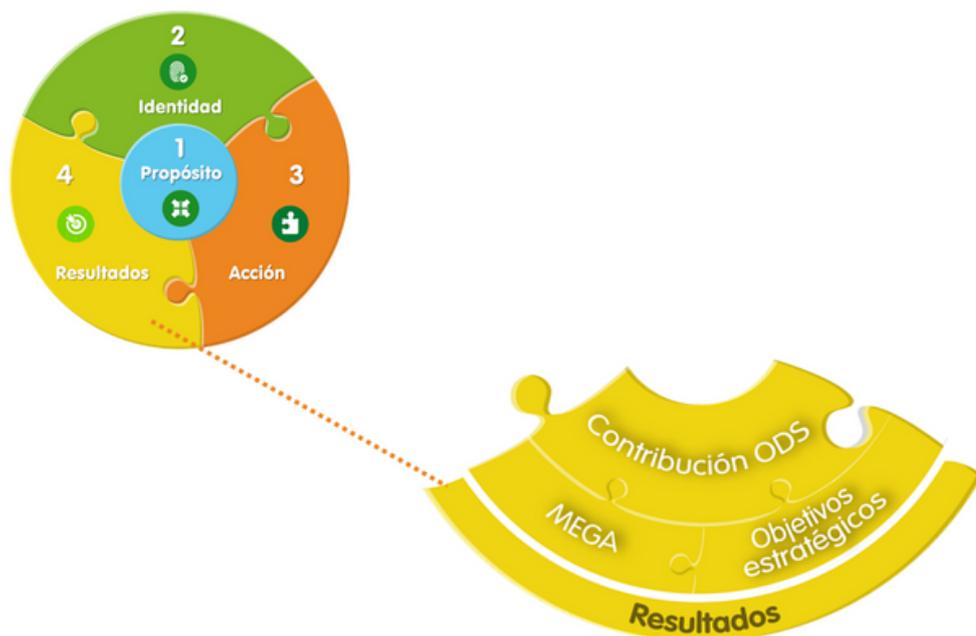
Los grupos de interés y otros actores conforman con las empresas del Grupo EPM una red interdependiente de personas para personas. La gestión estratégica del relacionamiento construye confianza, soporta los objetivos de negocio y genera desarrollo humano sostenible. Nuestro modelo de relacionamiento tiene 8 grupos de interés: dueño, clientes y usuarios, comunidad, colegas, Estado, socios, proveedores y contratistas, Gente Aguas de Malambo. Por su parte, los grupos de opinión como la academia, líderes empresariales, medios de comunicación y partidos políticos son considerados como otros actores con quienes las empresas tienen relacionamiento.



Pasando a los elementos del componente acción se encuentran 3 estrategias: corporativa, competitiva y de soporte. La estrategia corporativa tiene como fin la optimización de operaciones y el crecimiento con criterios de RSE; la estrategia competitiva se enfoca en los negocios generando valor para los grupos de interés; la estrategia de soporte asegura sinergias y productividad de las áreas de soporte para los negocios.

Componente 4: Resultados

Este componente resume a dónde decidimos llegar y los logros que esperamos alcanzar; se construye pensando en la contribución al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, logrando la MEGA con sus componentes social, ambiental y económica y cumpliendo los objetivos estratégicos trazados.



En el caso de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS el Grupo armonizó sus temas materiales con estos objetivos, así las acciones de los negocios tienen un impacto real en el mejoramiento de las condiciones de la sociedad en la que operamos.

Por su parte, la MEGA a 2025 está en proceso de revisión, lo que no impacta los objetivos estratégicos definidos, que tienen alcance de Grupo y se despliegan en nuestro Cuadro de Mando Integral.



Entorno y riesgos estratégicos



Planta de potabilización de agua Concord, Malambo

Entorno y riesgos estratégicos

102-15

Principales señales del entorno y mapa de riesgos

Principales señales del entorno

- Corrupción e incertidumbre económica
- Disminución de oferta y calidad hídrica (Seguridad Hídrica)
- Reúso del agua y autoabastecimiento (lluvias y otra fuentes)
- El agua como bien común y derechos regionales del recurso
- Brechas en lo rural (equidad en el acceso, vertimientos a fuentes)
- Mayor densidad de clientes por km2. (Optimización de uso de la red)
- Asociaciones Público Privadas
- Facturación del autoabastecimiento (lluvias y otras fuentes)
- Potencial Incremento del desarrollo industrial
- Debilidad institucional a nivel Municipal y de inclusión social.

- Contracción de la demanda
- Vulnerabilidad por cambio climático
- Conflictos por el recurso (Agricultura y Minería)
- Mayores controles ambientales, de riesgo y gestión
- Obsolescencia de redes e infraestructura
- Vulnerabilidad del sistema de alcantarillado por vertimientos de aguas lluvias
- Cultura de pago de los servicios públicos.
- Poca valoración de lo público como bien común o colectivo.

Amenazas

Reconocimiento del entorno

Foco: Plan de Empresa



Contexto: Apoyados en el ejercicio de tendencias de la consultoría 2025 (MCKinsey 2017) y utilizando en el método PESTEL, se desarrolló un ejercicio de sensibilidad de señales de entorno, el cual nos da un marco de referencia para abordar la revisión de los riesgos, así como, así como la identificación de oportunidades que pudieran apalancar el plan de empresa.

| | |
|--|--|
| Señales identificadas por el Estudio de Tendencias Visión 2025 | |
| Señales identificadas por la Dirección Planeación Aguas. | |

EJERCICIO DE SENSIBILIDAD DE SEÑALES DE ENTORNO / Aguas de Malambo

| Señal (Factor) | Fuerza de la Señal | | | | | IMPACTO | | | | |
|---|--------------------|-------|-------|--|--|--------------|----------|--------|----------|--------------|
| | | | | | | Muy Negativo | Negativo | Neutro | Positivo | Muy Positivo |
| | No | débil | clara | | | | | | | |
| Político | | X | | | | | | | | |
| Entrada de actores privados que invertirán junto al sector público bajo figuras de alianza como APP, contratos de desempeño o BOTs. | | | | | | | | | | |
| Cambios y relevos en las autoridades de control y gestión del sector (Agua Potable y Saneamiento), asociados a cambios en regímenes políticos regionales y/o de país. | X | | | | | | | | | |
| Las posiciones de las administraciones Municipales ambivalentes (alcaldes, consejos municipales, autoridades de control) según criterio político de quien administra. | X | | | | | | | | | |
| Económico | | | | | | | | | | |
| Demanda creciente en los países en desarrollo; en Latinoamérica el crecimiento de tamaño del mercado será del 6% anual y la demanda de agua en Colombia y Chile crecerá un 3% por año hasta el 2020. | X | | | | | | | | | |
| Crecimiento en la infraestructura para cerrar la brecha entre oferta y demanda; el Latinoamérica solo el 20% del agua residual es tratada, y el CAPEX crecerá a una tasa anual del 6% hasta el 2020 y en Colombia un 3% | | | X | | | | | | | X |
| En Chile, se espera que el consumo de agua salada en la minería aumente a una tasa anual de 10% | X | | | | | | | | | |
| Se espera que la inversión de Capex en agua crezca a un ritmo de 6% p.a. en América Latina | | | X | | | | | | | X |
| Social Cultural | | | | | | | | | | |
| En los países donde EPM tiene presencia, se espera que la inversión crezca con una concentración en México | X | | | | | | | | | |
| Se estima un incremento en los consumos de los sectores comercial, turístico e industrial | | | X | | | | | | | X |
| Se requiere un manejo de soluciones alternativas para atender los requerimientos de las zonas descentralizadas y así controlar los gastos operativos | | X | | | | | | | | |
| Corregimientos, veredas y zonas rurales manifiestan su interés por tener servicios de calidad en agua potable y saneamiento. | | X | | | | | | | | |
| Desplazamiento social genera urbanismo informal y apropiación no formal de los servicios públicos. | X | | | | | | | | | |
| Actores no legales (bandas, combos, pandillas) cada vez ejercen mayor autoridad en segmentos del territorio que limitan la debida operación y mantenimiento de los sistemas. | | | X | | | | | | X | |

| Señal (Factor) | Fuerza de la Señal | | | | | IMPACTO | | | | |
|---|--------------------|----------|----------|----------|----------|--------------|-----------|----------|----------|--------------|
| | | | | | | Muy Negativo | Negativo | Neutro | Positivo | Muy Positivo |
| | No | débil | clara | | | | | | | |
| Tecnológico | | | | | | | | | | |
| El crecimiento de tecnologías para enfrentar el aumento de escasez y el deterioro de las fuentes de agua dulce; tecnologías como la desalación y membranas más eficiente están entrando en operación permitiendo ahorros en eficacia. | X | | | | | | | | | |
| Proveer aguas de diferentes calidades implica un mayor nivel de inversión en mercados limitados con posibles impedimentos regulatorios | X | | | | | | | | | |
| Los cambios tecnológicos van a ser viables económicamente en los próximos 3-10 años | X | | | | | | | | | |
| La desalinización trae oportunidades para las utilities, los proveedores de servicio y de tecnología | X | | | | | | | | | |
| Legal Ambiental | | | | | | | | | | |
| La regulación ambiental presionando cada vez la captación en la fuente y la calidad del agua residual; lo cual incrementará los costos operativos de los prestadores. | | | X | | | | | X | | |
| Las autoridades ambientales cada vez ejercen mayor presión sobre los operadores para el cumplimiento de normas y regulaciones no asociadas a la calidad del servicio que elevan los costos operativos. | | | X | | | | | X | | |
| TOTAL Aguas Malambo | 10 | 3 | 6 | 3 | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 3 |
| | | | | | | | -1 | | | 3 |
| | | | | | | | | | | 2 |

| PROBABILIDAD | CONSECUENCIA | | | | |
|--------------|--------------|-------|--------------------|------------|--------|
| | Mínima | Menor | Moderada | Mayor | Máxima |
| Muy alta | | | | | |
| Alta | | | 7 | | |
| Media | | | 9 | 2,3,4,8,16 | 1 |
| Baja | | 10 | 5,6,11,12,13,14,15 | 20 | |
| Muy baja | | | 17,19 | | |

- R1** Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios/comunidad) por condiciones y situaciones laborales.

Deterioro de los equipos y reducción en su vida útil por cortes de energía. **R7**
- R2** Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.

Escasez de fondos y limitaciones para obtener los recursos económicos requeridos. **R8**
- R3** Debilidades en la implementación del modelo operativamente involucrado.

Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios. **R16**
- R4** Daños a la infraestructura de la filial.

Incumplimiento al POIR. **R20**
- R5** Deficiencia y retraso en el suministro de bienes y servicios críticos para la operación de la filial.

Deterioro de la calidad de las fuentes de agua natural por encima de umbrales requeridos. **R10**
- R6** Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.

Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras. **R17**
- R9** Conflicto con la comunidad y grupos de interés. Daños a la infraestructura de la filial.

Cambios adversos en la regulación tarifaria relacionada con los servicios prestados por la filial. **R19**
- R11** Exposición a actividades tendientes a apoyar el mantenimiento o la actividad de grupos al margen de la ley.
- R12** Exposición a actividades que permitan dar apariencia de lícitos a recursos con origen ilícito.
- R13** Requerimiento de sistemas de tratamiento de aguas residuales que desborden la capacidad de inversión de la filial.
- R14** Eventos naturales que afectan la operación de la filial.
- R15** Intervención por parte de agentes políticos que con lleve actuaciones contrarias al direccionamiento de la filial.

Perfil de la organización



Malambo visto desde de la Planta de potabilización de agua El Tesoro.



Planta de potabilización de agua potable El Tesoro, Malambo

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., fue constituida el 20 de noviembre de 2010. En Asamblea Extraordinaria de Accionistas, realizada el 23 de junio de 2011, se acepta el incremento de capital de la sociedad y el ingreso de EPM como socio, además del reconocimiento de los activos productivos como aporte del Municipio.

El 24 junio se aprueba en sesión de Junta Directiva de EPM la capitalización de Aguas de Malambo y el 29 de junio de 2011, ingresan las Empresas Públicas de Medellín (EPM) como socio estratégico y mayoritario de la sociedad.

| Soporte Estratégico diciembre 2019 | |
|---|--|
| Región | Municipio de Malambo, Atlántico. |
| Mercado | Local. |
| Negocios | Provisión de aguas y gestión de aguas residuales. |
| Clientes | Acueducto: 22.638 |
| | Alcantarillado: 20.098 |
| Empleados | 80 |
| Abastecimiento | Una fuente de abastecimiento: Río Magdalena. |
| Capacidad de tratamiento | 0,50 m ³ /s |
| Continuidad | 65.41% al día, corresponden a 14 horas servicio en promedio. |

Aguas de Malambo fue constituida como una sociedad por acciones, de la especie anónima, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la ley 142 de 1994 y su legislación complementaria. La sociedad fue conformada por el municipio de Malambo, la Asociación de Juntas de Acción Comunal del municipio, el Instituto Municipal de Deporte, el Hospital Local de Malambo y el Instituto de Cultura de Malambo.

¿Quiénes somos?

| Empresa | No. Acciones | Partic |
|--|-----------------------|----------------|
| Asociación de JAC del Municipio de Malambo | 8.018 | 0,00% |
| EPM - Empresas Públicas de Medellín E.S.P. | 52.472.332.163 | 98,03% |
| EPM Inversiones S.A. | 262.499.764 | 0,49% |
| ESE Hospital Local de Malambo | 3.051 | 0,00% |
| Instituto de Cultura de Malambo | 8.016 | 0,00% |
| Instituto Municipal del Deporte | 8.016 | 0,00% |
| Municipio de Malambo | 791.880.758 | 1,48% |
| Aguas de Malambo S.A. E.S.P. | 53.526.739.786 | 100,00% |

Aguas de Malambo S.A. E.S.P., es una empresa colombiana que presta los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, así como las actividades complementarias propias de cada uno de estos servicios, ubicada en el municipio de Malambo, Atlántico.

La propiedad accionaria de Aguas de Malambo está dividida en siete (7) accionistas de los cuales EPM ostenta el 97,733% de la propiedad como casa matriz. El restante se encuentra en poder de la Alcaldía de Malambo (1,70%), EPM Inversiones (0,56%), Instituto Municipal de Cultura, Instituto Municipal de Deporte, Asociación de Juntas de Acción Comunal 'Asocomunal y el Hospital Local de Malambo (0,00001%), cada uno.

A diciembre de 2019, el mercado que atiende la compañía está compuesto por 22.638 clientes para el servicio de acueducto y 20.098 clientes para el servicio de alcantarillado y del mercado regulado distribuido en los sectores comercial, industrial, oficial y residencial; el cual a su vez está segmentado por los estratos socioeconómicos que van del 1 al 3.

Los clientes de Aguas de Malambo S.A. E.S.P. están distribuidos en un 97% en el sector residencial y un 3% en el sector no residencial; la participación más representativa se encuentra en el estrato 1 con 75% y de los no residencial, está concentrada en el sector comercial con un 2.49 % del mercado en Malambo. La organización atiende el mercado con una oficina de atención al cliente, una línea de atención telefónica y 50 puntos de pago.

| Año 2019 | | | | |
|-------------|------------|-----------|------------|--------|
| | Proyectado | Ejecutado | Diferencia | Cumpl. |
| Clientes AC | 25,252 | 22,638 | -2,614 | 90% |
| Clientes AR | 22,882 | 20,098 | -2,784 | 88% |
| Consumo | 4,536 | 3,564 | -972 | 79% |
| Vertimiento | 3,561 | 2,973 | -589 | 83% |
| CU | 15.51 | 12.92 | -2.59 | 83% |
| VU | 13.56 | 12.16 | -1.40 | 90% |

AP= Agua Potable, AR= Aguas Residuales

Comparación años anteriores

| | CLIENTES | | FACTURADO | |
|------|-----------|----------------|-------------------|------|
| | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | 2017 | 2018 |
| 2017 | 22.031 | 18.059 | \$ 7.721 millones | |
| 2018 | 23.404 | 20.499 | \$10.059 millones | |

| | CONSUMO | | VERTIMIENTO | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 |
| | 3.828.582 m3 | 3.828.324 m3 | 2.940.989 m3 | 3.165.554 m3 |
| | | | | |

Modelo de Gobierno corporativo

La materialización del Modelo de Gobierno Corporativo se compila en una serie de lineamientos, exigencias normativas, prácticas y estándares de autorregulación indispensable para generar confianza entre sus grupos de interés, mantener su reconocimiento y promover la transparencia.

Marco General: Código de Gobierno Corporativo. Marco de Actuación: Estatutos Sociales, Reglamento de Junta Directiva, Código de Buen Gobierno Corporativo, Marco legal y regulatorio, Convenio marco de relaciones EPM-Municipio.

Estructura de gobierno

A la Junta Directiva le compete el direccionamiento y administración de la empresa, junto con el Gerente General. Para el periodo 2019-2020 estuvo compuesta por cinco miembros principales y cinco suplentes.

Santiago Ochoa Posada
 Presidente Junta Directiva
 Cargo: Vicepresidente de agua y saneamiento

Jorge William Ramírez Tirado
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente provisión Aguas

Edgardo Martínez Echeverri
 Integrante principal
 Cargo: Director comercial de Agua y saneamiento

León Arturo Yepes Enríquez
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente Gestión Aguas Residuales (e)

Silvio Triana Castillo
 Integrante principal
 Cargo: Gerente operación comercial

Johnier Alberto Montoya Pereira
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente de mercadeo estratégico

Maritza Amparo Orrego
 Integrante principal
 Cargo: Directora transacciones financieras

Jorge Antonio Yepes Vélez
 Integrante suplente
 Cargo: Gerente Regulación

Efraín Bello Camargo
 Integrante principal
 Cargo: Alcalde de Malambo

Luis Fernando López Marín
 Integrante suplente
 Cargo: Director Sistemas Regionales Agua

La Junta Directiva es designada por la Asamblea de Accionistas

En los Estatutos de la Sociedad, se encuentran consignadas las funciones de la Junta Directiva y entre las más importantes se destacan la facultad para determinar la organización administrativa, dictar las directrices de operación y dirección financiera, nombrar el Gerente, aprobar el presupuesto anual y el plan de negocios y direccionar y controlar la contratación interna de la Empresa. A su vez el Gerente General, quien tiene a su cargo la representación legal de la sociedad, la gestión comercial y financiera y la responsabilidad y supervisión general de la Empresa, rinde cuentas de su gestión ante la Junta Directiva con una periodicidad mínima mensual.

Durante el periodo 2019-2020, la Junta Directiva adelantó seguimiento a la gestión técnica operativa a partir de la implementación del respectivo Comité; sin embargo, de manera general los miembros asumen las funciones delegadas por la Asamblea, los integrantes actuales de la Junta Directiva poseen amplia experiencia en el Grupo Empresarial EPM, logrando que Aguas de Malambo S.A. ESP como filial, desarrolle de manera adecuada el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados para el Grupo y el adecuado desarrollo del objeto social de la Compañía.

Las acciones de los procesos de la organización están enmarcadas en la medición de los impactos y oportunidades que representan las actividades de la empresa, incluyendo los componentes económico, ambiental y social. Estas acciones de identificación y gestión hacen parte de los informes que se rinden ante la Junta Directiva para dar cuenta de la administración de la Compañía y es este órgano de Gobierno el que traza las políticas, iniciativas o medidas a ejecutar.

Remuneración Miembros de Junta

Todos los integrantes de la Junta Directiva tanto principales como suplentes, está compuesta por empleados de los socios, en nuestro caso EPM y Alcaldía de Malambo, cuando esto ocurre, no da lugar al pago de honorarios, pues esto solo se presenta cuando el miembro de Junta Directiva no tiene afiliación con los accionistas y se considera como miembro externo.

Evaluación de la Junta directiva y la administración

Como práctica de gobierno corporativo se ha venido desarrollando anualmente la evaluación de la Junta Directiva, que consiste en una autoevaluación de todos los miembros para analizar principalmente dos aspectos: las sesiones de juntas precedidas y la administración de la empresa, de la misma junta directiva y de la gestión como miembro de este órgano.

De igual manera, la Junta Directiva de Aguas de Malambo también evalúa cada año la gestión de la Gerencia a través del seguimiento mensual al cumplimiento de los indicadores empresariales que se presentan en cada sesión.

Gerente General

El Gerente General es nombrado por la Junta Directiva, quien tiene a su cargo la administración de la sociedad, su representación legal y la gestión de los negocios. Como representante legal tiene facultades para celebrar o ejecutar sin otras limitaciones que las establecidas en los estatutos, todos los actos comprendidos en el objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad.

Comité de gerencia

El Gerente tiene como apoyo a su gestión el Comité de Gerencia conformado en su compañía por todos los jefes de estructura de la sociedad.

Walther Darío Moreno Carmona
Gerente



Yajaira Luz Solano Benitez
Jefe área coordinación de
servicios



Víctor Andrés García Aguirre
Jefe operación y
mantenimiento



Leydys María Ospina Medina
Jefe de Asuntos Legales y
Secretaría General



Nuestros colaboradores: Cumpliendo sueños en Aguas de Malambo

102-7, 102-8, 102-18, 102-5,
102-20, 102-22, 102-41, 403-2

Temas materiales: Clima organizacional
Derechos humanos

“El trabajo en equipo hace que los sueños se cumplan” Bang Gao.



La responsabilidad con el talento humano es considerada una parte fundamental de la sostenibilidad en los negocios, por lo que se ha procurado que la estrategia de la empresa sea tendiente al fortalecimiento, el avance, generando valor en nuestro grupo de interés más importante, nuestros colaboradores.

Con el transcurrir de estos años se ha consolidado la gestión humana, en nuestra gente, en hacer trabajadores más felices, comprometidos, garantizando su bienestar laboral y emocional promoviendo, nuestros valores corporativos, respaldando nuestro equipo de trabajo, apreciando sus iniciativas, haciéndolos partícipes de los procesos por los que atravesamos durante el 2019. La Seguridad y el bienestar integral de nuestros empleados en nuestro principal objetivo, atendiendo a este interés especial se brindaron herramientas, reforzando los conocimientos en una cultura de autocuidado, prácticas de comportamientos seguros y la prevención de accidentes laborales, esto quedó enmarcado dentro de nuestro plan de capacitación encaminado a la mejora continua.

Para el año 2019, la empresa terminó con una planta de 79 personas, con contrato a término indefinido de los cuales el 62% reside en Malambo, en el mes de septiembre en la sesión No. 95 de Junta Directiva se ajustó la planta de cargos a plazas (Estructura orgánica). Las 80 personas están distribuidas de la siguiente manera:

| CARGOS | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|
| Directivos | 3 | 4 | 3 | 4 |
| Profesionales | 14 | 15 | 16 | 13 |
| Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares | 14 | 15 | 31 | 24 |
| Sostenimiento | 59 | 58 | 41 | 39 |
| Total | 90 | 92 | 91 | 80 |

“Tu Talento determina lo que puedes hacer. Tu motivación determina cuanto estás dispuesto a hacer, tu actitud determina que también lo haces.”

| PERSONAL POR GÉNERO | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | | 2019 | | |
|-----------------------------------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|---------|---------|
| | Total | Hombres | Mujeres |
| Directivos | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| Profesionales | 14 | 3 | 11 | 15 | 3 | 12 | 16 | 6 | 10 | 13 | 6 | 7 |
| Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares | 14 | 7 | 7 | 15 | 8 | 7 | 24 | 15 | 9 | 24 | 18 | 6 |
| Sostenimiento | 59 | 57 | 2 | 58 | 56 | 2 | 48 | 46 | 2 | 39 | 38 | 1 |
| Subtotal | 90 | 68 | 22 | 92 | 69 | 23 | 91 | 69 | 22 | 80 | 64 | 16 |

| PERSONAL POR RANGO DE EDAD | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|------|------|------|------|
| 18 - 25 años | 7 | 6 | 3 | 1 |
| 26 - 30 años | 14 | 13 | 13 | 10 |
| 31 - 35 años | 10 | 10 | 15 | 14 |
| 36 - 40 años | 14 | 17 | 16 | 15 |
| 41 - 45 años | 13 | 13 | 9 | 8 |
| 46 - 50 años | 13 | 12 | 14 | 10 |
| 51 - 55 años | 14 | 13 | 12 | 11 |
| 56 - 60 años | 3 | 6 | 6 | 6 |
| >60 años | 2 | 2 | 3 | 5 |
| Total, planta de personal a diciembre 31 | 90 | 92 | 91 | 80 |

| Distribución Planta por Escolaridad | 2017 | 2018 | 2019 |
|-------------------------------------|------|------|------|
| Post Grado | 5% | 10% | 9% |
| Profesional | 21% | 16% | 13% |
| Tecnico / Tecnólogo | 28% | 35% | 30% |
| Secundaria | 24% | 36% | 45% |
| Primaria | 3% | 3% | 3% |

| PERSONAL POR RANGO DE ANTIGUEDAD | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------------------------------|------|------|------|
| 0 - 2 años | 13 | 13 | 10 |
| 3 - 4 años | 11 | 10 | 3 |
| 5 - 6 años | 68 | 8 | 9 |
| >7 años | 0 | 60 | 58 |

Los procesos de selección de la filial Aguas De Malambo se encuentran trazados en los principios de igualdad, transparencia, oportunidad enmarcado en los principios constitucionales de pluralismos, sin discriminación de credo, género, raza, diversidad política, sexual, o por su ubicación geográfica; aplicado bajo criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. La modalidad utilizada es de convocatoria abierta dando oportunidad a todos los interesados a una participación equitativa tanto para personal externo como interno.

“Tu Talento determina lo que puedes hacer. Tu motivación determina cuanto estás dispuesto a hacer, tu actitud determina que también lo haces.”

En el 2019 se realizaron tres convocatorias para cargos directos con la empresa.

| PROCESOS DE SELECCION EXTERNOS | 2019 |
|--------------------------------|----------|
| Directivo | 1 |
| Profesional | 1 |
| Auxiliar de procesos | 1 |
| Total | 3 |

Dentro de la empresa se encuentra estimulado el autodesarrollo y motivacional para los trabajadores, para lo cual se encuentra incluido un programa de promoción que permite que los trabajadores puedan avanzar dentro de la jerarquía de la empresa. Los aspectos importantes y determinantes para promocionar un trabajador son la conducta laboral, la competencias cognitivas y cognoscitivas, liderazgo, y la eficiencia en el cumplimiento de metas. En consecución de los anterior en Aguas de Malambo sabemos que contamos con un capital humano determinado a avanzar, con miras hacia un futuro sostenible encaminado al crecimiento conjunto de sus colaboradores con la filial. En el 2019 se realizaron dos convocatorias para promocionar a los cargos de Líder de Procesos Comerciales y Auxiliar operativo, proceso que surtió durante la anualidad quedando el nombramiento del cargo para adjudicar en el 2020.

Bienestar laboral

El bienestar laboral es la clave para tener trabajadores motivados, comprometidos y por extensión productivos, aumentando el sentido de pertenencia, incluyendo no solo a los trabajadores si no también a su familia, es decir que desde la filial trabajamos los enfoques promoviendo el desarrollo profesional, el desarrollo personal y familiar. Anualmente se estructura un Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales e incentivar los buenos hábitos encaminados al mejoramiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros colaboradores.

De las ocho actividades contempladas en el Plan de Bienestar laboral para el 2019, se realizaron cuatro:



“Tu Talento determina lo que puedes hacer. Tu motivación determina cuanto estás dispuesto a hacer, tu actitud determina que también lo haces.”

Los beneficios entregados a los empleados constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Para el 2019 la empresa otorgó cinco beneficios económicos para un total de cincuenta y siete millones de pesos de los cuales tres son convencionales, discriminados a continuación

| Items | Actividad | Desarrollo |
|-------|------------------------------|---|
| 1 | SEMANA DE LA SALUD | Se desarrollo en el mes de abril en todas las sedes de la empresa |
| 2 | MAS BIENESTAR PARA TI | Actividades de integración |
| 3 | DETALLES MOMENTOS ESPECIALES | Celebración de los cumpleaños, Día de la mujer, Día de la madre, día del padre, día de amor y amistad |
| 4 | CIERRE FIN DE AÑO | Integración de fin de año |



Beneficios

Los beneficios entregados a los empleados constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias. Para el 2019 la empresa otorgó cinco beneficios económicos para un total de cincuenta y siete millones de pesos de los cuales tres son convencionales, discriminados a continuación:



“Tu Talento determina lo que puedes hacer. Tu motivación determina cuanto estás dispuesto a hacer, tu actitud determina que también lo haces.”

| Beneficios extralegales a empleados | 2017 | 2018 | 2019 |
|---------------------------------------|------|------|------|
| Número de beneficios Otorgados | 377 | 5 | 5 |
| Valor (COP millones) | 30.3 | 47.3 | 57.4 |
| % de empleados que utiliza beneficios | 100% | 93% | 99% |

| Items | BENEFICIO | VALOR (cifra en millones de pesos) |
|-------|---|------------------------------------|
| 1 | BONIFICACION | 21 |
| 2 | PRIMA EXTRALEGAL DE VACACIONES | 15 |
| 3 | PRIMA EXTRALEGAL DE SERVICIOS EN JUNIO | 5 |
| 4 | PRIMA EXTRALEGAL DE DICIEMBRE | 9 |
| 5 | AUXILIOS PARA EDUCACION PREESCOLAR, BASICA Y SUPERIOR | 7 |

Seguridad y salud en el trabajo

En 2019 se desarrollaron diferentes actividades encaminadas a la protección y promoción de la salud de los trabajadores, mediante el control de los riesgos causantes de lesiones y enfermedades laborales, propendiendo por el mejoramiento de las condiciones y el medio ambiente de trabajo, y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las ocupaciones:

- Inspecciones de seguridad
- Pausas activas y lúdicas
- Evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódico, post incapacidad y de egreso
- Divulgación y socialización de las matriz de roles y responsabilidades de los trabajadores dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Semana de la salud
- Trabajo seguro en altura, formación en niveles avanzados y reentrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas
- Reinducciones en seguridad y salud en el trabajo
- Programa de sustancias químicas, transporte de residuos
- Manejo de equipos de bombeo
- Grupos focales, Divulgación de resultados de calidad de vida
- Fortalecimiento del COPASST y el Comité de Convivencia laboral



“Tu Talento determina lo que puedes hacer. Tu motivación determina cuanto estás dispuesto a hacer, tu actitud determina que también lo haces.”

Principales indicadores del SG-SST

| Indicadores SST | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|-------|-------|--------|
| Índice de lesiones incapacitantes (ILI) | 0,06 | 1,07 | 0.79 |
| Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT) | 14,25 | 91.95 | 105.54 |
| Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT) | 3,0 | 11.59 | 7.47 |
| Trabajadores representados en comités de seguridad (%) | 100% | 100% | 100% |
| Número de accidentes de trabajo reportados | 11 | 15 | 8 |
| Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral | 0 | 0 | 0 |
| Cobertura en salud de los empleados | 100% | 100% | 100% |
| Inversiones en salud ocupacional (COP-Millones) | 43,11 | 10 | 35.7 |

Actualmente contamos con COPASST y Comité de Convivencia vigentes, las reuniones se están ejecutando en los tiempos establecidos por la ley.

| Indicadores Ausentismo | 2017 | 2018 | 2019 |
|--|-------|--------|-------|
| Tasa de Ausentismo en horas laboradas por AT | 47% | 33% | 0.48 |
| Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Enfermedad General | 1.99% | 2.57.% | 2.36% |
| Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Licencia de Paternidad | 0.33% | 3% | 0 |
| Tasa de Ausentismo en horas laboradas por Licencia de Maternidad | 0.14% | 35% | 0 |

Asociado a los riesgos de la organización y acorde a la Resolución 2646 de 2008, se hizo medición de Riesgo Psicosocial a través de la encuesta de calidad de vida realizada a finales del mes de octubre donde se evaluaron:

1. Condiciones Intralaborales
2. Condiciones Extralaborales
3. Nivel de estrés
4. Condiciones Sociodemográficas y ocupacionales

A la fecha nos encontramos a la espera de los resultados de la encuesta de 2019

Formación y desarrollo

En Aguas de Malambo los procesos de formación y desarrollo se enfocan en lograr potenciar las competencias del ser, hacer y saber de los colaboradores y la aplicación del conocimiento en el fortalecimiento de los procesos en los cuales participan.

Para la vigencia 2019, se desarrollaron 95 actividades orientadas a la promoción y prevención de Riesgos Laborales con apoyo de distintas entidades entre las cuales se destacan:

“Tu Talento determina lo que puedes hacer. Tu motivación determina cuanto estás dispuesto a hacer, tu actitud determina que también lo haces.”

- Inspecciones de seguridad
- Pausas activas y lúdicas
- Evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso, periódico, post incapacidad y de egreso
- Divulgación y socialización de la matriz de roles y responsabilidades de los trabajadores dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Semana de la salud
- Trabajo seguro en altura, formación en niveles avanzados y reentrenamiento en Trabajo Seguro en Alturas
- Reinducciones en seguridad y salud en el trabajo
- Programa de sustancias químicas, transporte de residuos
- Manejo de equipos de bombeo
- Grupos focales, Divulgación de resultados de calidad de vida
- Fortalecimiento del COPASST y el Comité de Convivencia laboral

Relaciones laborales

Nuestras relaciones laborales están enmarcadas en un modelo de participación basado en el dialogo social, el respeto y una comunicación abierta y transparente.

A continuación, se relaciona la distribución del personal de acuerdo con su participación sindical:

| Afiliados a sindicatos | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Sintraemsdes | 54 | 22 | 19 | 17 |
| Por extensión Sintraemsdes | 35 | 0 | 0 | 0 |
| No convencionados | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Sintraguas | 0 | 50 | 47 | 41 |
| Por extensión Sintraguas | 0 | 20 | 18 | 17 |
| Por extensión Sintraguas - No aporta | 0 | 0 | 6 | 4 |
| Total | 89 | 92 | 91 | 80 |

Cabe resaltar que fue un año fuerte, de muchos retos por parte de la empresa, pero se pudo mantener la planta de trabajo, garantizando la estabilidad laboral y emocional de todos nuestros colaboradores, con la invitación a seguir dando lo mejor de cada uno, proyectados al cumplimiento de metas corporativas.

Impacto de la contratación



III Encuentro de Proveedores y Contratistas

Práctica de relacionamiento con proveedores

102-9

Temas materiales:
Contratación responsable

El compromiso para Aguas de Malambo S.A. E.S.P. con los proveedores y contratistas es continuar trabajando con ellos en el fortalecimiento de las relaciones mediante transacciones que favorezcan el desarrollo integral y la sostenibilidad a nivel empresaria, social y ambiental.

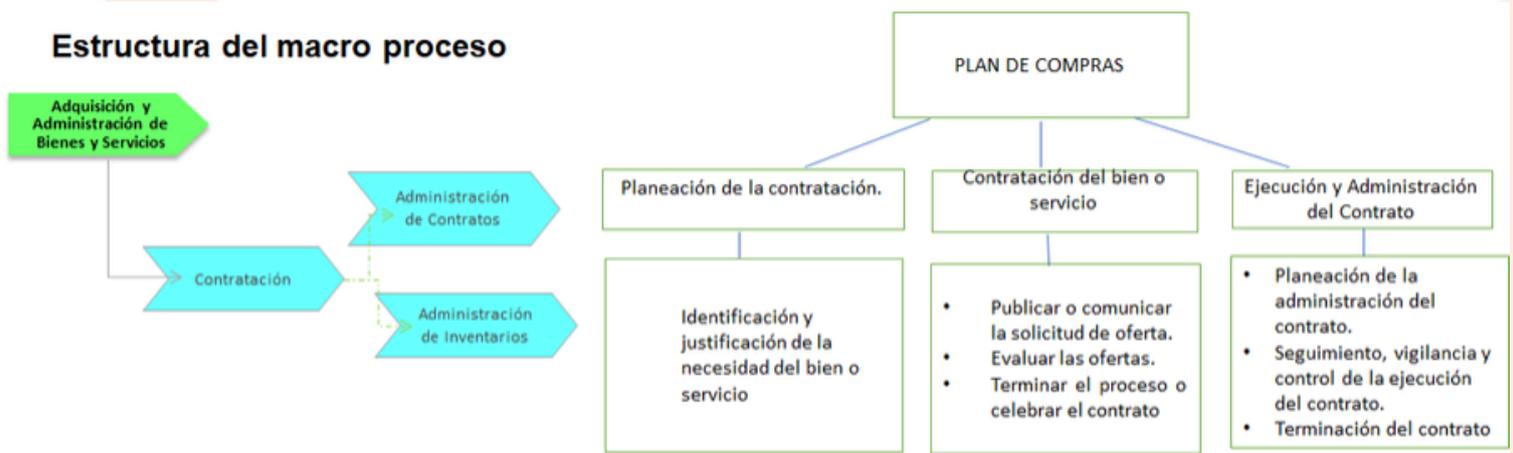
De la misma manera que con este relacionamiento con proveedores y contratistas, la filial promueve mecanismos de comportamiento ético, de prevención de riesgos con políticas de cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno, a los que puedan estar expuestos en la realización de elaboración de procesos de contratación

Como parte del relacionamiento con este grupo de interés Aguas de Malambo S.A.E.SP. cuenta con una Política de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas, con un Código de Conducta para Proveedores, una Guía de Evaluación de Desempeño y Contratistas, al igual que con el apoyo del área de comunicación se emite de manera continua el Boletín Para Proveedores y Contratistas con temas generales de la contratación.



Cadena de suministro

Estructura del macro proceso



En la cadena de suministro se busca como objetivo principal satisfacer siempre las necesidades del usuario final. Para esto es muy importante tener presente una serie de factores que influyen en el alcance de ese objetivo en condiciones óptimas.

Contratación responsable

La contratación en un proceso fundamental la cual busca suplir todas las necesidades de materiales, herramientas, equipos, obras y servicios de las diferentes áreas de la empresa a través de procesos de compra y contratación que aseguren el abastecimiento oportuno, económico y eficiente de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas.

En el desarrollo de estas contrataciones para el periodo 2019 se suscribieron 115 contratos por un valor total de \$ 18,298,162,792,00.

En esta se encuentran incluidas las modalidades de contratación general, compras operativas, actas de transacción y procesos de renovación contractual.

Con el fin de dar cuenta acerca de la gestión en contratación durante el año 2019, presentaremos el informe a partir de los siguientes aspectos:

- Contratación por valores
- Contratación por años
- Contratación por modalidad
- Contratación por procedencia
- Contratación por tipo
- Contratación general
- Contratación por Actas de Transacción
- Contratación por Compras Operativas

| Contratación | Valor del contrato | | | Cantidad de contratos | | |
|----------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|------|------|
| | 2019 | 2018 | 2017 | 2019 | 2018 | 2017 |
| Contratos general | \$17,962,744.974 | \$10,151,969,768 | \$15,543,538.598 | 72 | 65 | 50 |
| Actas de Transacción | \$83,640,338 | \$29,329,800.261 | \$587,790.708 | 4 | 9 | 11 |
| Compras Operativas | \$251.777.480 | \$278,214,535 | \$160,95.695 | 39 | 35 | 27 |

| MODALIDAD | Valor del contrato | | | Cantidad de contratos | | |
|------------------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|------|------|
| | 2019 | 2018 | 2017 | 2019 | 2018 | 2017 |
| Solicitud Publica de Oferta | \$10,396,315.160 | \$7,482,708.734 | \$10,626,731.154 | 52 | 68 | 46 |
| Solicitud Unica de Ofertas | \$ 7,901,847,632 | \$32,277,275.830 | \$5,671,781.337 | 63 | 41 | 42 |
| Solicitud Privada de ofertas | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 |

| PROCEDENCIA | Valor del contrato | | | Cantidad de contratos | | |
|-------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|------|------|
| | 2019 | 2018 | 2017 | 2019 | 2018 | 2017 |
| Nacional | \$6,256,849.799 | \$32,455,346.753 | \$10,907,693.217 | 59 | 57 | 51 |
| Regional | \$11,883,161.832 | \$7,250,507.890 | \$5,274,573.674 | 43 | 44 | 32 |
| Local | \$158,151.161 | \$54,129.921 | \$116,245.600 | 13 | 8 | 5 |

| TIPO | Valor del contrato | | | Cantidad de contratos | | |
|-------------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------------|------|------|
| | 2019 | 2018 | 2017 | 2019 | 2018 | 2017 |
| Prestación de servicios | \$5,060,334.219 | \$31,477,173.128 | \$3,797,563.355 | 58 | 59 | 46 |
| Compra venta | \$1,193,563.429 | \$542,432.557 | \$81,866.897 | 32 | 30 | 15 |
| Suministro | \$1,116,392.714 | \$1,303,388.127 | \$2,086,897.263 | 14 | 10 | 17 |
| Obra | \$10,827,259.244 | \$6,403,894.307 | \$10,277,651.606 | 9 | 9 | 9 |
| Arrendamiento | \$100,613.186 | \$33,096.445 | \$54,533.606 | 2 | 1 | 1 |

Plan de compras 2019

Para la vigencia 2019 se establecieron en el plan de compra 84 procesos de contratación, de estos procesos se suscribieron 68 contratos para una ejecución del plan de compra del 81%.

| PLAN DE COMPRAS 2019 | | | |
|----------------------|---------------------------|---|------------------------------------|
| N. REQUERIMIENTO | ÁREA | OBJETO | FECHA ESTIMADA INICIO DE EJECUCIÓN |
| REQ 1 | OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO | MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE CLORO EN SITIO | TRIMESTRE IV 2018 |
| REQ 2 | GERENCIA | PUBLICACIÓN DE LOS AVISOS DE LEY REQUERIDOS POR DISTINTAS ENTIDADES GUBERNAMENTALES Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA EN EL TRANCURSO DEL AÑO 2019 | TRIMESTRE I |
| REQ 3 | GERENCIA | PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD A TRAVÉS DE PERIFONEO SECTORIAL PARA DIVULGAR INFORMACIÓN INSTITUCIONAL DE INTERÉS DE AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | TRIMESTRE I |
| REQ 4 | GERENCIA | PUBLICIDAD A TRAVÉS DE MEDIOS TELEVISIVOS | TRIMESTRE I |
| REQ 5 | GERENCIA | PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD RADIAL. | TRIMESTRE I |
| REQ 6 | GERENCIA | PUBLICIDAD A TRAVES DE REDES SOCIALES | TRIMESTRE I |
| REQ 7 | OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO | SUMINISTRO DE SAL DE MINA PARA SER USADO COMO DESINFECTANTE PARA LAS PLANTAS DE POTABILIZACIÓN DE AGUA ATENDIDO POR AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | TRIMESTRE I |
| REQ 8 | OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO | SUMINISTRO DE CLORO GASEOSO PARA SER USADO COMO DESINFECTANTE PARA LAS PLANTAS DE POTABILIZACIÓN DE AGUA ATENDIDO POR AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. | TRIMESTRE I |

Encuentro con contratistas

En el mes de junio del 2019 se adelantó con éxito el tercer encuentro de proveedores y contratista, donde se desarrolló una jornada amena con todos los asistentes al evento, a los que se les socializaron diferentes temas de interés, que responden a las necesidades planteadas en los procesos de contratación plasmados en el plan de compra que publica la empresa.

Con este tipo de eventos queremos mostrar a este grupo de interés, la importancia que tienen como actores dentro del abastecimiento de bienes y servicios que fortalecen la cadena de suministro.

Contamos con la asistencia de 42 participantes, aumentando la participación en 56%, con relación a los encuentros de años anteriores, lo que muestra la confianza y la satisfacción que Aguas de Malambo S.A.E.S.P refleja frente a los proveedores y contratista, para continuar contratando con nuestra empresa.

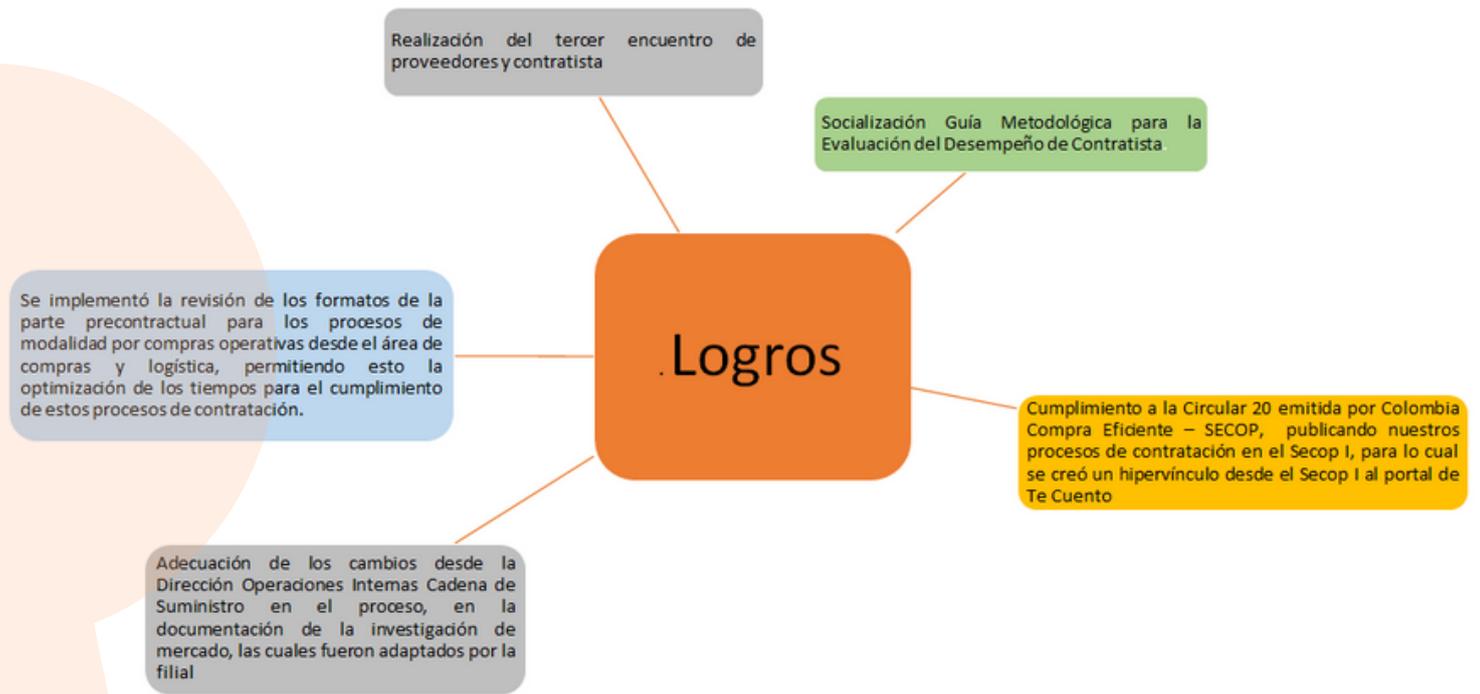
Contamos con la asistencia de 42 participantes, aumentando la participación en 56%, con relación a los encuentros de años anteriores, lo que muestra la confianza y la satisfacción que Aguas de Malambo S.A.E.S.P refleja frente a los proveedores y contratista, para continuar contratando con nuestra empresa.

Los temas abordados en el evento fueron:

- Plan de compras 2019
- Política de relacionamiento y contratistas
- Política ambiental
- Política cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno
- Política Seguridad y Salud en el Trabajo
- Responsabilidad social empresarial
- Código de conducta para proveedores y contratistas
- Generalidades de la contratación
- Evaluación de proveedores

| AÑO | No. DE ASISTENTES |
|------|-------------------|
| 2016 | 17 |
| 2017 | 27 |
| 2019 | 42 |





Retos 2020

Divulgar nuestros procedimientos de contratación a mayor número de empresas para que participen como proveedores y/o contratistas

Fortalecer la evaluación de desempeño de nuestros contratistas y su respectiva retroalimentación

Operación y Mantenimiento



Laboratorio de control de calidad de Aguas de Malambo

Operación y Mantenimiento

Temas materiales: Acceso y comprobabilidad, tarifas y precios, calidad y seguridad

| AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP | | | |
|---|--------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| INDICE DE CALIDAD OPERATIVA DICIEMBRE DE 2019 | | | |
| INDICADOR CMI | Ejecución diciembre 2019 | Meta diciembre 2019 | % de Cumplimiento diciembre de 2019 |
| Cumpli/ meta cob. Acueducto | 22.768 | 25.252 | 90,16% |
| Cumpli/ meta cob. Alcantarillado | 20.193 | 22.882 | 88,25% |
| Calidad del Agua | 1,00% | 5% | 100,00% |
| Continuidad del servicio | 65,41% | 68,00% | 96,19% |
| Pérdidas por usuario facturado | 17,98 | 14,95 | 83,17% |
| ICO | | | 91,55% |

El Índice de Calidad Operativa (ICO) para el cierre del año 2019, se cumplió un 91,5%, este indicador se encuentra compuesto por un conjunto de indicadores que miden la gestión de nuestros sistemas y que son materia de seguimiento por las entidades de control. Estos indicadores son gestionados por Aguas de Malambo mediante sus planes operativos y la ejecución del plan de inversiones que para esta vigencia fue del orden de \$19.497 millones de pesos tanto para el servicio de acueducto y alcantarillado.

Dentro del plan de inversiones fueron incluidos proyectos de mejoramiento y optimización de cada una de las infraestructuras que hacen parte del sistema para garantiza el servicio en el Municipio de Malambo, cada uno de estos proyectos que hacen parte del plan de inversiones apalanca a alguno o varios de estos indicadores.

Los indicadores que componen el ICO son:

- Cobertura de Acueducto: mide el número de clientes con disponibilidad de servicio de acueductos en el área de prestación de servicio.
- Cobertura de Alcantarillado: mide el número de clientes con disponibilidad de servicio de alcantarillado en el área de prestación de servicio.
- Calidad del Agua: mide el rango de riesgo de calidad de aguas que resulta apta para el consumo humano, este rango casa mes debe ser menor que 5%.
- Continuidad del Servicio: mide el porcentaje de horas de servicio que se brinda en el Municipio.
- Perdidas de Usuario facturado: mide la cantidad de metros que se producen y no se facturan por usuario.

Los indicadores de continuidad del servicio y calidad del agua para el 2019 evidencia su mejora el reconocimiento de los habitantes y las entidades regional de salud.

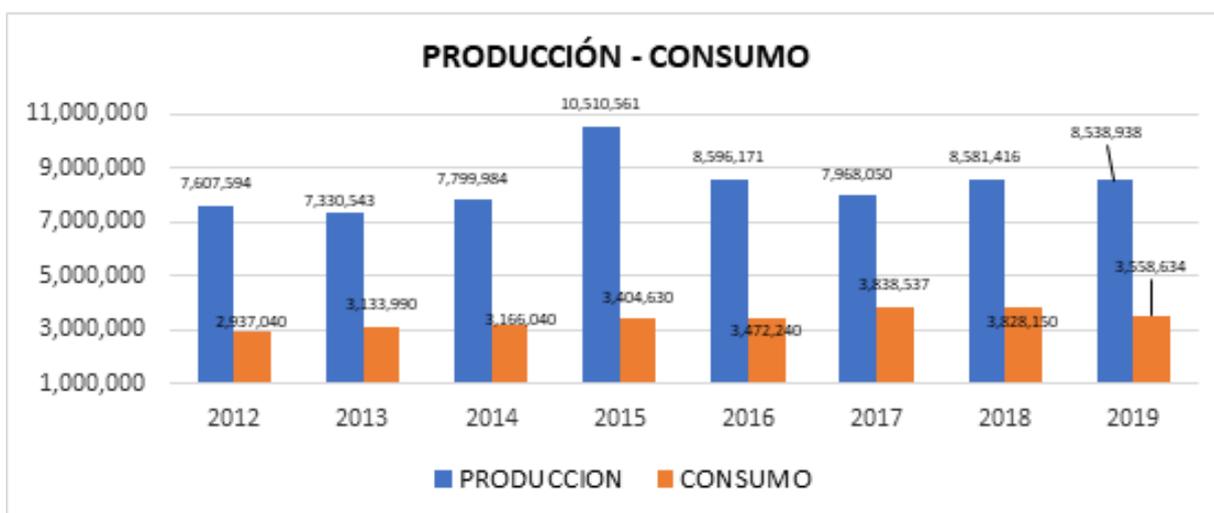
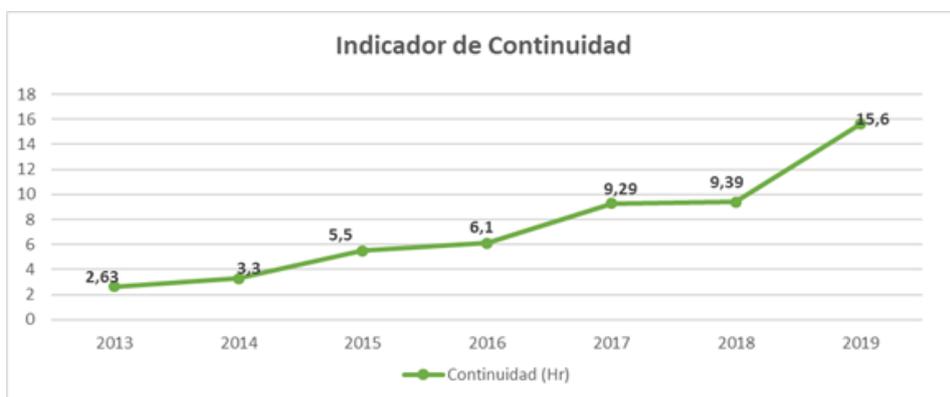
Calidad del agua

Se dio cumplimiento con el Indicador de Calidad de Agua en 0,5%, de acuerdo con las certificaciones emitidas por la Regional de Salud del Departamento, cuyo valor admisible por la norma es 5%, se cerró el 2019, con 0.3%, catalogado SIN RIESGO, por esa entidad de salud.



Continuidad

El indicador de continuidad fue el de mayor crecimiento durante el 2019, con un resultado de 65,41%, que al comparar con el cierre del año 2018 que fue de 39,13%, presentó una variación del 67%. Para lograr este importante incremento; que para los usuarios se traduce el pasar de 9.39 horas de servicio al día a 15,6 horas (ambos datos en promedio ponderado), se realizaron mejoras en los sistemas eléctricos y mecánicos de bocatoma, instalación de planta electrógena y mejoramiento de equipos en la planta el Concorde y actividades de sectorización y optimización que permitieron mejorar las redes de distribución.

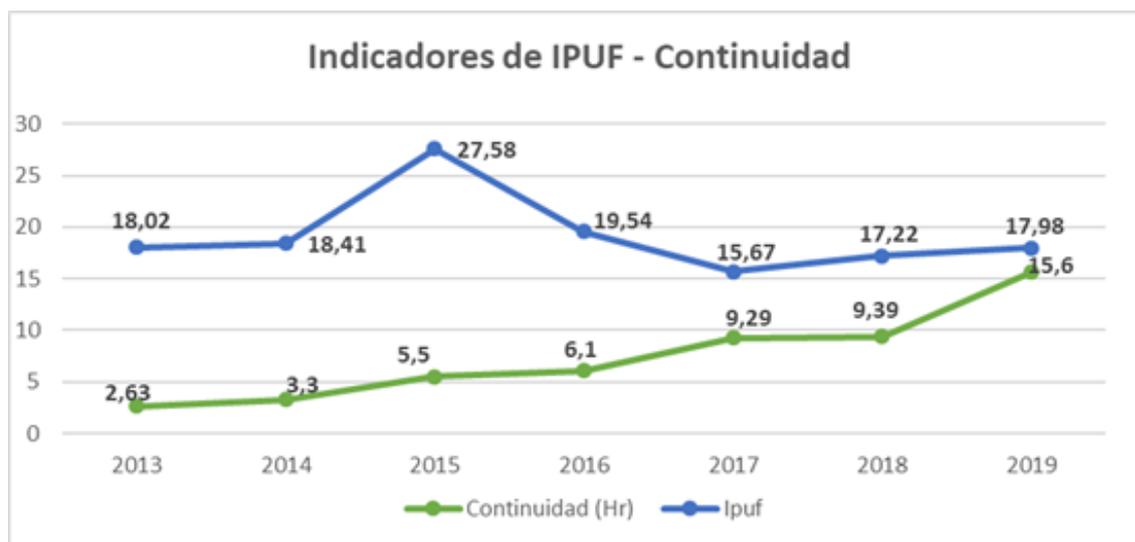


Para el 2019 se cerró con un 40% de los clientes cuentan con el servicio 24 horas, un 10% con promedio de 13 horas. Y los demás sectores en promedio de 7,5 horas.

Adicionalmente se resalta que se logró un aumento de la continuidad significativo sin aumentar la producción de agua potable y los consumos de energía, lo cual se traduce en una adecuada gestión de las pérdidas del sistema.

Índice de Pedidas por Usuario Facturado (IPUF)

Para el año 2019 se cerró con un IPUF de 17,09, presentando un leve incremento de 0.76 con relación al 2018, que al analizar en el contexto de incremento de la continuidad en un 67% con relación al año anterior, este incremento no es representativo, ya que se logró un mejoramiento de la calidad del servicio en la mayor parte de los habitantes frente a términos prácticos haber mantenido las pérdidas.



Las pérdidas fueron gestionadas durante el 2019 con las siguientes actividades:

- Optimización de las redes de distribución, instalando 151 km de redes de acueducto y 120 Km de redes de alcantarillados.
- Sectorización de ## circuitos de los ## que se encuentran en el sistema.
- Implementación del plan de gestión de pérdidas mediante el cual:

Identificación de 12 sectores ilegales conectados a nuestras redes, que contaban con más de 1.500 usuarios, de los cuales se realizó el corte de otro 8 de estos sectores, los demás se están gestionando, ya que requieren condiciones técnicas especiales. Se han realizado gestiones con la administración Municipal para su nominalización; sin embargo, aún no se ha encontrado solución.

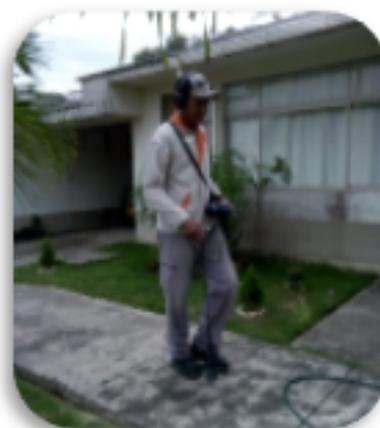


Aumento de la micromedición mediante la instalación de 1.820 medidores adicionales, que permitirán facturar el consumo real y que el cliente pague efectivamente lo que consume.

Búsqueda Sistemática de Fugas: Se recorrieron todos los circuitos de sectores que tenemos con mayor continuidad como los sectores de:

- Luna, Tesoro, Montecarlo
- Concorde I y II e Inurbe, Concord III Alta
- Bella vista
- FAC

Actividades de Verificación: Se realizaron seguimiento a más de 1.500 clientes cortados

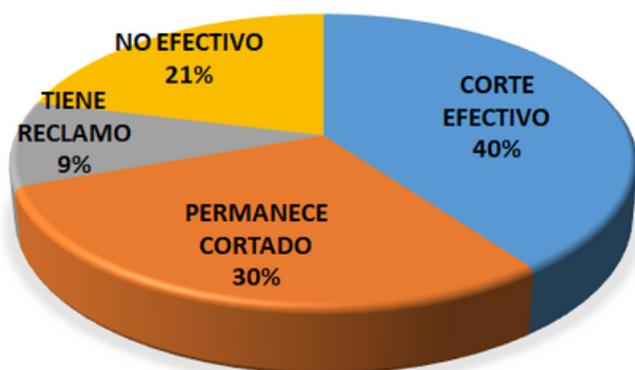


Defraudación de fluidos

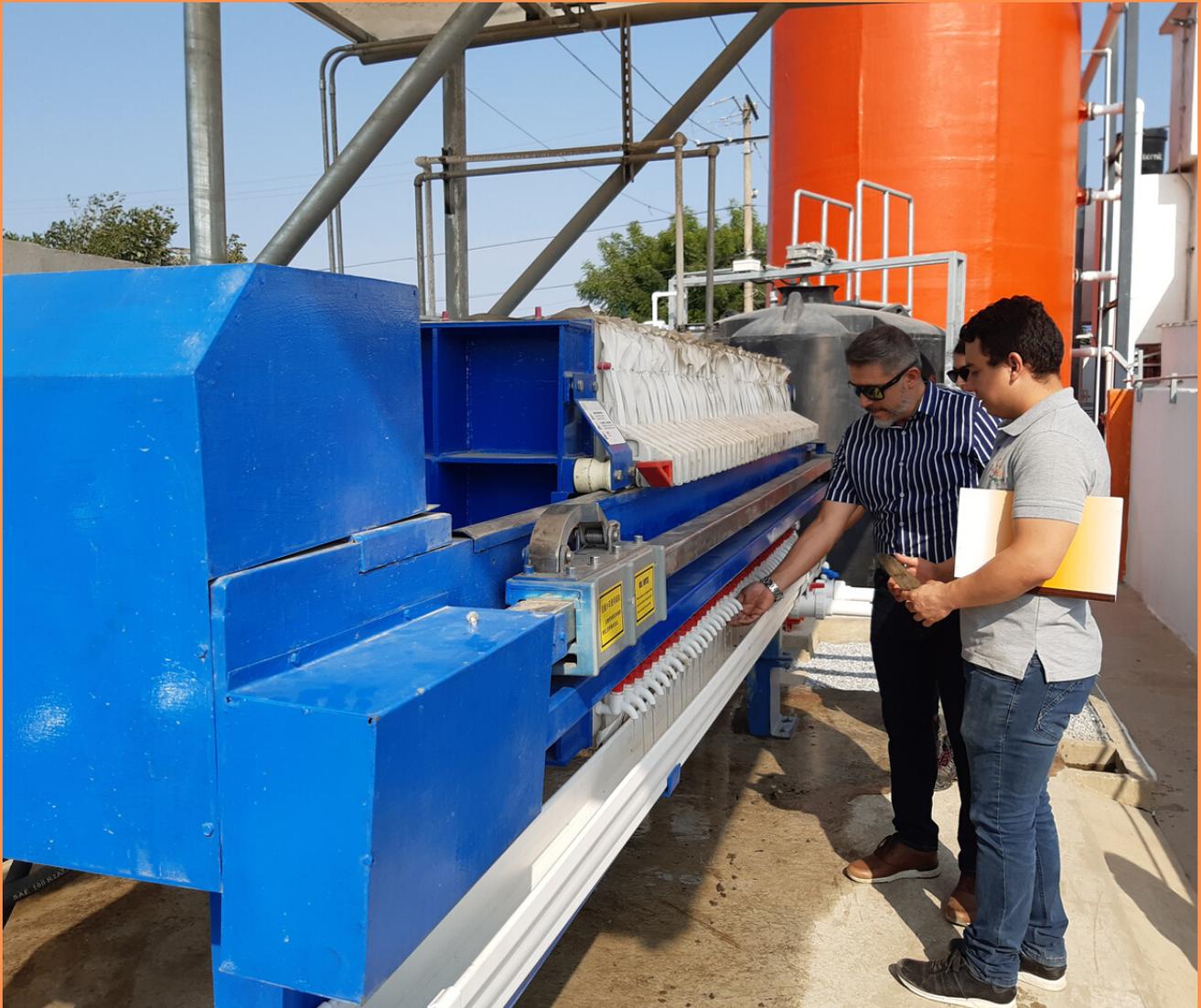
Para realizar esta actividad se trabajó en conjunto con comercial y se dispuso de 4 personas para hacer las verificaciones, retiro de acometidas y seguimiento a los mismos, registrando cada etapa del proceso.

Entre el mes de octubre y diciembre se ejecutaron cerca de 350 verificaciones a usuarios en estado de corte, en los sectores Concord, Luna, Tesoro y Montecarlo, arrojando la gestión positiva del 79% de los usuarios y los tres primeros expedientes completos para iniciar los procesos de defraudación.

RESULTADOS GESTIÓN USUARIOS ESTADO DE CORTE



Inversiones



Sistema de tratamiento de lodos, Planta Concord

Plan de Inversiones

Temas materiales: Acceso y comprabilidad, Tarifas y precios, Calidad y seguridad

| SEGUIMIENTO INVERSIONES CORTE A DICIEMBRE 2019 | | | |
|--|---|-------------------|---------------------|
| PROVISIÓN AGUAS | Presupuesto 2019 Ajuste Modificación julio 2019 | Ejecución 2019 | % Ejecución 2019 |
| Optimización de la bocatoma | 1.200,00 | 1.342,55 | 111,88% |
| Optimización de la planta Tesoro. Incluye almacenamiento, subestación, empalmes a redes existentes, equipo y estaciones de bombeo y electromecánicos | 2.015,00 | 1.497,11 | 74,30% |
| Red primaria, ampliación Zona Sur | 4.790,00 | 4.816,65 | 100,56% |
| Solución de tratamiento de lodos en el sector El Concorde | 1.750,00 | 1.689,10 | 96,52% |
| Optimización y sectorización redes de acueducto | 4.330,00 | 4.435,28 | 102,43% |
| Compra de viviendas para ampliación PTAP | 100,00 | 6,19 | 6,19% |
| Compra de lote El Concorde | 0,00 | 0,00 | 0,00% |
| TOTAL PROVISIÓN AGUAS | 14.185 | 13.786,88 | 97,19% |
| GESTIÓN AGUAS RESIDUALES | Presupuesto 2019 Ajuste Modificación julio 2019 | Ejecución 2019 | % Ejecución 2019 |
| Reposición y Optimización de redes de recolección de alcantarillado. | 2.300 | 2.209,41 | 96,06% |
| Construcción colectores | 3.400 | 3.374,96 | 99,26% |
| Servidumbres | 60 | 56,45 | 94,09% |
| TOTAL GESTIÓN AGUAS RESIDUALES | 5.760,00 | 5.640,82 | 97,93% |
| TOTAL INVERSIONES | 19.945 | 19.428 | 97,41% |

Seguimiento Inversiones por Proyecto

Optimización de la bocatoma

Cómo finalizamos...



Inversión 2019
\$1,200 millones

- En este proyecto se tenía contemplado realizar una inversión de 1200 millones de pesos y se terminó ejecutando una inversión de 1342 millones de pesos, lo que conlleva a tener un mejoramiento en el sistema de captación de pasar de captar 300 L/s a tener un caudal de 452L/s y puede llegar a una capacidad máxima de 550 L/s.
- Estos mejoramientos produjeron que la continuidad en diferentes sectores del municipio presentara un aumento sustancial.



Optimización de la planta Tesoro

Cómo finalizamos...



Inversión 2019
\$2,015 millones

- En este proyecto se realizó una inversión de 1367,47 millones de pesos de 2015 millones proyectados, equivalentes al 74% del presupuesto asignado.
- Las obras realizadas en este proyecto correspondieron a la consultoría de los diseños del tanque elevado de la PTAP Tesoro, Las adecuaciones de las obras civiles conexión impulsiones de estación de bombeo de la PTAP Tesoro, sistema de bombeo PTAP tesoro – concorde, y emergencias (sedimentadores, por presentarse un vendaval y daños en los equipos de bombeo)



Optimización y sectorización redes de acueducto

Cómo finalizamos...



Inversión 2019
\$4,330 millones

- Para este contrato estaba previsto realizar una inversión de 4330 millones , y se ejecutaron en 2019 4435,28 millones equivalentes al 102,43% del presupuesto asignado.
- Con esta inversión de 4436,28 millones se realizaron, la reposición de 9674 mts de tubería, se anulaban 15000 mts de tubería vieja o de fraude, se instalaron 344 válvulas de diferentes diámetros 12 hidrantes y 2 ventosas, se realizó adecuaciones en la tubería de captación para poner en funcionamiento 2 motores mas y garantizar mayor caudal de entrada a las plantas y se hizo la ampliación del diámetro de la tubería bajante o de salida del tanque elevado concorde. De 6" a 16"



Plan de Inversiones

Reposición y Optimización de redes de recolección de alcantarillado.

Cómo finalizamos...



Inversión 2019
\$2,300 millones

- En este proyecto se pretendió realizar una inversión de \$2300 millones de pesos y se pudo realizar una ejecución de 2209,4 millones equivalentes al 96,06%.
- Con este proyecto se realizó la instalación de 2.937 ml con los contratos de reposición de redes de alcantarillado y con el contrato de mantenimiento se realizó la reposición de 1.774,92 ml de redes, para un total de 4.711,92 ml



Construcción Colector

Cómo finalizamos...



Inversión 2019
\$3,400 millones

- En este proyecto se pretendió realizar una inversión de 3400 millones de pesos y se pudo realizar una ejecución de 3374,9 millones equivalentes al 99,26%.
- Con este proyecto se realizó la instalación de 2338 mts de tubería, en diámetro de 8" 562 mts, 12" 464 mts, 16" 272 mts, 18" 1039 mts.
- Se dio finalización a todas las actividades del contrato.



Solución de tratamiento de lodos en el sector El Concorde

Cómo finalizamos...



Inversión 2019
\$1,750 millones

- Para este contrato está previsto realizar una inversión de 1750 millones, y se ejecutaron en 2019 1657 millones faltando por ejecutar en 2020 un valor de 90 millones.
- Este contrato ha tenido un avance del 95%, y se realizó un acta de recibo final con pendientes en donde el contratista se comprometió a realizar la entrega final en plazo de treinta (30) días calendario. Las obras faltantes corresponden a la terminación de los tanques de almacenamiento de lodos e instalación de las boquillas y pintura y puesta en marcha del sistema.



Red primaria, ampliación Zona Sur

Cómo finalizamos...



Inversión 2019
\$4,790 millones

- En este proyecto se pretendió realizar una inversión de 4790 millones de pesos y se pudo realizar una ejecución de millones equivalentes al 100,56%.
- Con este contrato se realizó la instalación de un total 1.815 m de tubería, de los cuales en diámetro de 16" se instalaron 995 mts y en diámetro de 20" un total de 820 mts.
- Se dio finalización a todas las actividades del contrato, encontrándose en la etapa de liquidación



Desempeño Ambiental



Celebración semana ambiental 2019

Desempeño Ambiental

303-1, 304-2

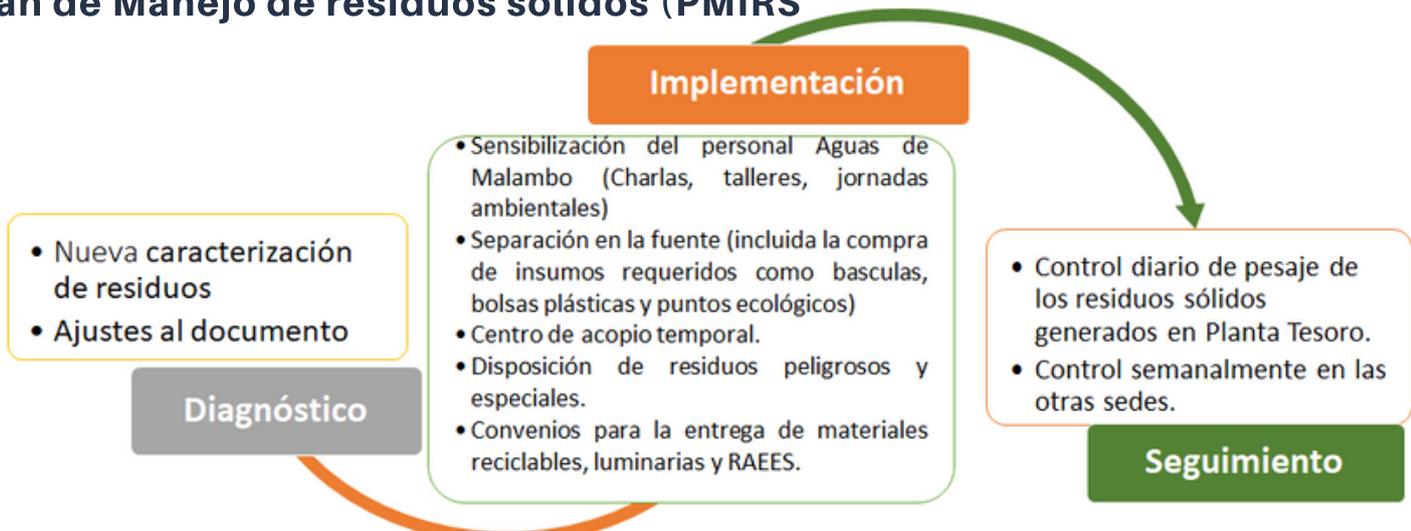
Temas materiales: Aguas y biodiversidad, estrategia climática

INDICE DE GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL – IGAE: en la evaluación de la gestión ambiental del año 2019 se obtuvo un 91% de cumplimiento, superando la meta establecida de 80%.

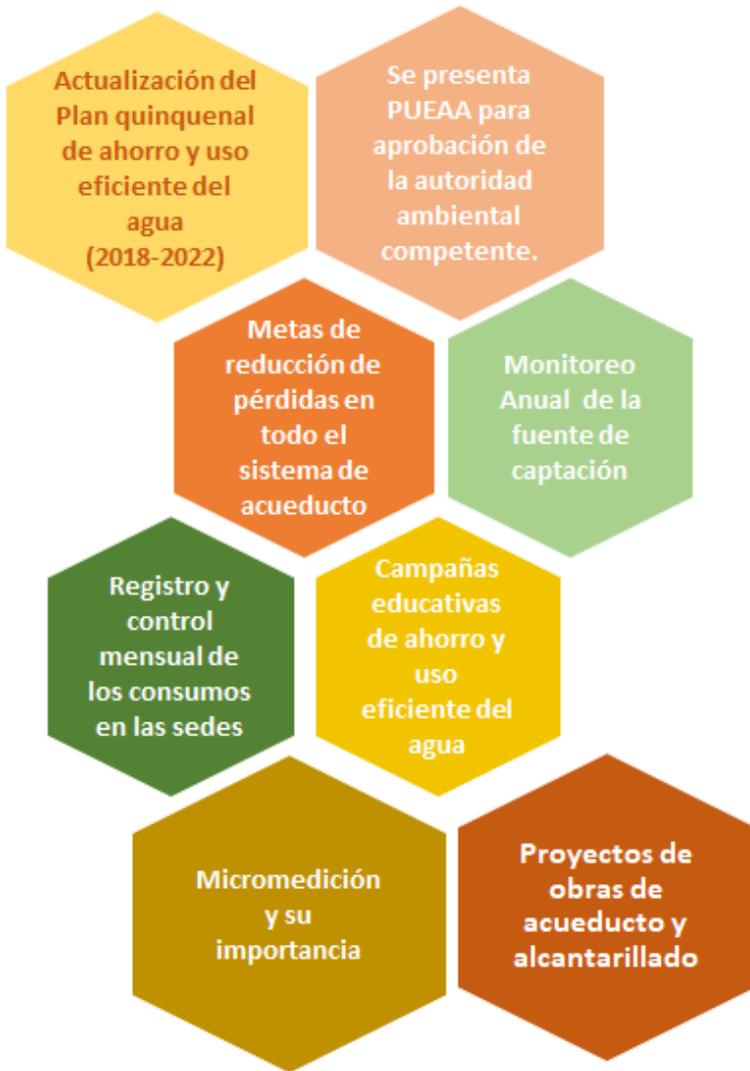


A continuación, se detallan las actividades y proyectos desarrollados por Aguas de Malambo en el 2019, tendientes a contribuir al desarrollo sostenible y asegurando la responsabilidad ambiental.

Plan de Manejo de residuos sólidos (PMIRS)



Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua (PUEAA)



Otras actividades asociadas al PUEAA: divulgación de actividades relevantes, visitas a las plantas de potabilización y celebración del día mundial del agua, control de pérdidas internas.



Plan de Ahorro y Uso Eficiente de la Energía



Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua (PUEAA)



Gestión Ambiental aplicada a los grupos de interés

Gestión Ambiental en Contratos:

- Socialización de política ambiental y lineamientos a los proveedores.
- Formulación y Socialización de lineamientos ambientales a requeridores y administradores de contratos
- Evaluación y verificación de los PMA de contratos de obra
- Evaluaciones del cumplimiento de los requisitos ambientales en los contratos



Responsabilidad social empresarial (RSE)

Se aplicó la metodología definida para Grupo EPM con el objetivo de obtener el indicador de trayectoria de RSE, donde se verifica el avance de la empresa en esta materia y cumplimiento de la meta trazada, obteniendo un puntaje de **69%**.

| Empresa u objeto de medición | Medición 2019 |
|------------------------------|---------------|
| Aguas de Malambo | 69% |

Teniendo en cuenta que se alcanzó y superó la meta del plan de empresa, la administración decidió adoptar una meta más retadora, teniendo en cuenta el avance del año anterior.

| Empresa u objeto de medición | Medición 2019 | Meta 2020 | Meta 2021 |
|------------------------------|---------------|-----------|-----------|
| Aguas de Malambo | 69% | 70% | 70% |

Gestión Comercial



Jornada comercial en el barrio Centro

Gestión comercial

102-6, EU3

Temas materiales: Aguas y biodiversidad, tarifas y precios, calidad y seguridad, acceso y comprabilidad

La gestión comercial de Aguas de Malambo durante el 2019 fue el proceso con mayores retos para alcanzar la sostenibilidad de la empresa.

Los principales factores que impactaron en el cumplimiento de la demanda son:

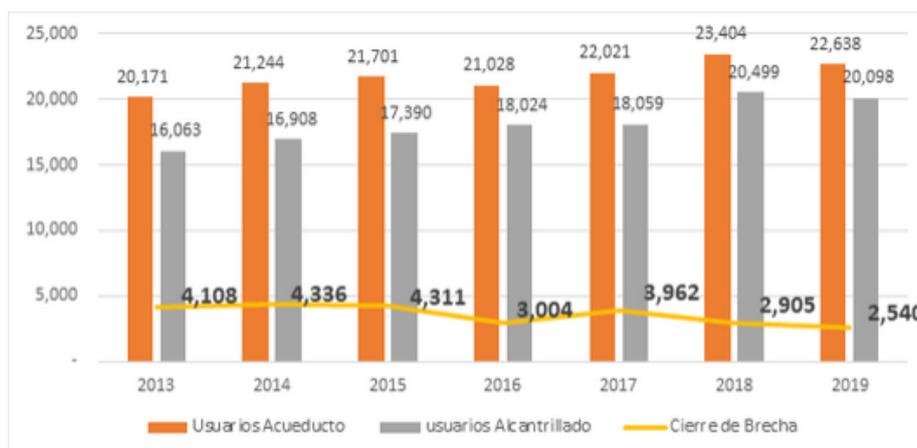
Durante el 2019 se vincularon 385 clientes de acueducto y 478 clientes de alcantarillado, permitiendo un cierre de brecha del 11%, el número de clientes y consumos totales no se cumple por el impacto de los cortes realizados para la recuperación de cartera y que no se lograron vincular sectores no legalizados, donde se requiere las iniciativas de normalización por parte del Municipio.

Se presentó una contracción en la demanda, debido a la disminución de los consumos y vertimientos unitarios, presentándose una sub-ejecución en acueducto de -2,59 y -1,40, así mismo el efecto de contracción se da por el incremento en de micromedicación que cerró en 84%

Dentro de la gestión de cartera se incrementaron las actividades de cortes, generando un decrecimiento en el número de clientes. Los clientes cortados al cierre de 2019 fueron programados 3.335 cortes entre los clientes con más de 7 cuentas vencidas, cerrando el año con 1.933 clientes en estado retirado.

A continuación, se detallan los resultados de diferentes variables de la ejecución de demanda:

| 2019 | | | | |
|-------------|------------|-----------|------------|--------|
| | Proyectado | Ejecutado | Diferencia | Cumpl. |
| Clientes AC | 25,252 | 22,638 | -2,614 | 90% |
| Clientes AR | 22,882 | 20,098 | -2,784 | 88% |
| Consumo | 4,536 | 3,564 | -972 | 79% |
| Vertimiento | 3,561 | 2,973 | -589 | 83% |
| CU | 15.51 | 12.92 | -2.59 | 83% |
| VU | 13.56 | 12.16 | -1.40 | 90% |



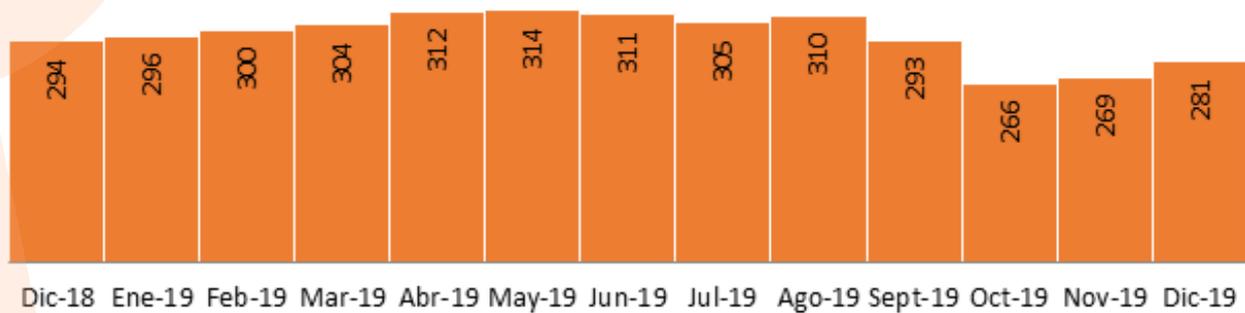
El cierre de brecha corresponde a 365 clientes con respecto al año anterior, sin embargo, se resalta que 478 clientes adicionales tienen el servicio de alcantarillado; no obstante, este no se refleja en el indicador debido a los cortes por morosidad.

Este proceso de cierre de brecha se obtuvo como resultado de las acciones conjuntas entre la empresa y el Municipio de Malambo, impactando a 2 sectores que no contaban con la cobertura del servicio.

Aspectos de relevantes de la Facturación:

Durante el 2019 se obtuvo promedio un promedio de consumos de 12.92 metros cúbicos, donde se fortalecieron las actividades de recuperación de consumos, en cumplimiento al debido proceso.

Consumos facturados (miles m3)



- Para esta vigencia se aplicó el acuerdo No .014 de junio del 2018 expedido por el Consejo Municipal de Malambo para el calculo del balance de subsidios y contribuciones, cuyos porcentajes fueron los siguientes:

| | |
|------------|------|
| Estrato 1 | 40 % |
| Estrato 2 | 35 % |
| Estrato 3 | 10 % |
| Comercial | 60 % |
| Industrial | 30 % |

- Se dio cumplimiento a la normatividad de los días de consumo de facturación, manteniéndolos de 28 a 32 días.

El numero de usuarios con servicio de acueducto disminuyó en 401 clientes con relación a diciembre de 2018, esto debido a las acciones de corte realizadas a clientes por mantenerse en incumplimiento de los pagos, generando un decrecimiento del -2%.



Gráfico: Servicios Suscritos Acueducto

Con relación a los suscriptores de alcantarillado, estos también reflejan un decrecimiento de 766 cliente también como resultados de los cortes; sin embargo, se logró un cierre de brecha, pues se lograron vincular clientes por la ejecución de proyectos de instalación de redes de alcantarillado realizado en coordinación con la administración Municipal

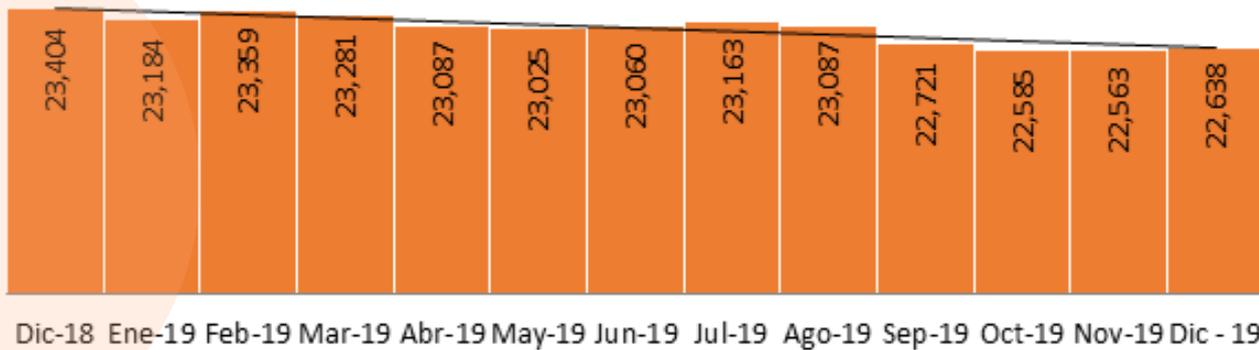
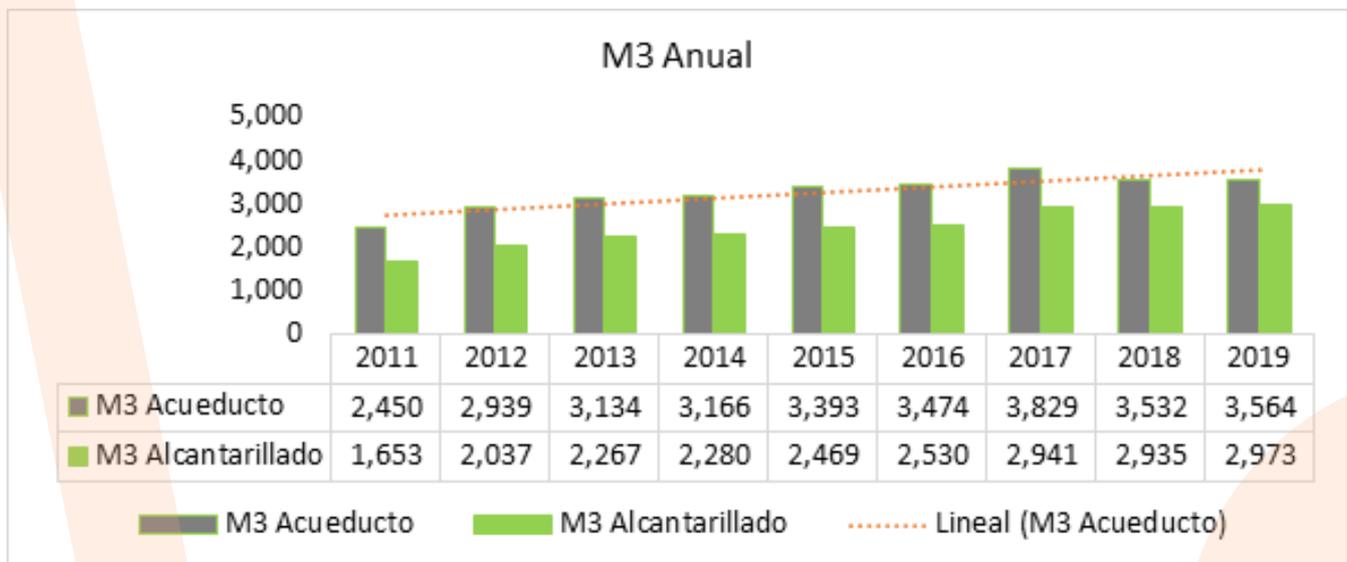


Gráfico: Servicios Suscritos Alcantarillado

Variación anual



En la tendencia de los metros cúbicos facturados desde el 2011, se observa un crecimiento en consumos en ambos servicios en los últimos 3 años. Para el 2019 tal como se observa la variación fue solo del 1% sobre el 2018

Acueducto

| Estrato Categoría | 2018/Dic | 2019/Dic | Variación | |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|
| | | | Absoluta | Relativa |
| Estrato 1 | 186 | 181 | -5 | -3% |
| Estrato 2 | 68 | 58 | -9 | -14% |
| Estrato 3 | 3 | 2 | -1 | -43% |
| Estrato 4 | 0.8 | 0.2 | -0.6 | -76% |
| Residencial | 257 | 241 | -16 | -6% |
| Comercial | 9 | 10 | 0.7 | 8% |
| Industrial | 7 | 7 | 0 | -4% |
| Oficial | 21 | 23 | 2 | 9% |
| No Res. | 37 | 40 | 2 | 7% |
| Total | 294 | 281 | -14 | -5% |

Alcantarillado

| Estrato Categoría | 2018/Dic | 2019/Dic | Variación | |
|----------------------|------------|------------|-----------|------------|
| | | | Absoluta | Relativa |
| Estrato 1 | 162 | 159 | -3 | -2% |
| Estrato 2 | 63 | 58 | -5 | -8% |
| Estrato 3 | 2 | 1 | -1 | -41% |
| Estrato 4 | 0.5 | 0.2 | -0.4 | -68% |
| Residencial | 228 | 218 | -9 | -4% |
| Comercial | 8 | 8 | 0.4 | 6% |
| Industrial | 4 | 4 | 0 | -3% |
| Oficial | 2.0 | 2.2 | 0.2 | 12% |
| No Res. | 14 | 14 | 1 | 4% |
| Total | 241 | 232 | -9 | -4% |

En el 2019, la variación respecto al año inmediatamente anterior, en la facturación de metros cúbicos fue del 1% en ambos servicios, en esta vigencia las variaciones no fueron significativas dado a que los clientes proyectados a vincular no ingresaron según lo presupuestado.

Gestión Cartera

La cartera total para el cierre de 2019 fue de \$19.030 millones de pesos, de la cual el 84% corresponde a cartera facturada y el 16% restante a cartera diferida que son los saldos financiados por deudas o conexos. Con relación al 2018 presenta una variación del 16% y un mayor crecimiento de la cartea mayor de 60 día pasando de 67.16% al 78.65%, esto se debe a la tendencia de lo clientes en mantener la cultura de no pago.

| Descripción | dic-17 | dic-18 | dic-19 |
|---|--------------|---------------|---------------|
| Saldo Cartera > 60 días | 8.323 | 10.977 | 14.966 |
| Cartera Total Masivo sin diferidos | 9.645 | 13.578 | 15.874 |
| Cartera diferidos | 2.902 | 2.767 | 3.156 |
| Cartera Total | 12.547 | 16.345 | 19.030 |
| Resultado > 60/ Cartera total | 66,3% | 67,16% | 78,65% |

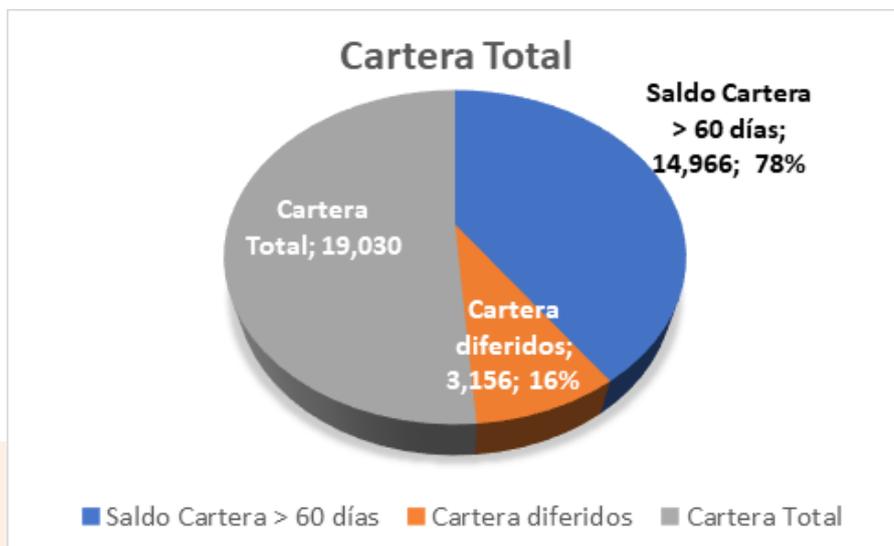


Gráfico: Distribución de la cartera año 2019

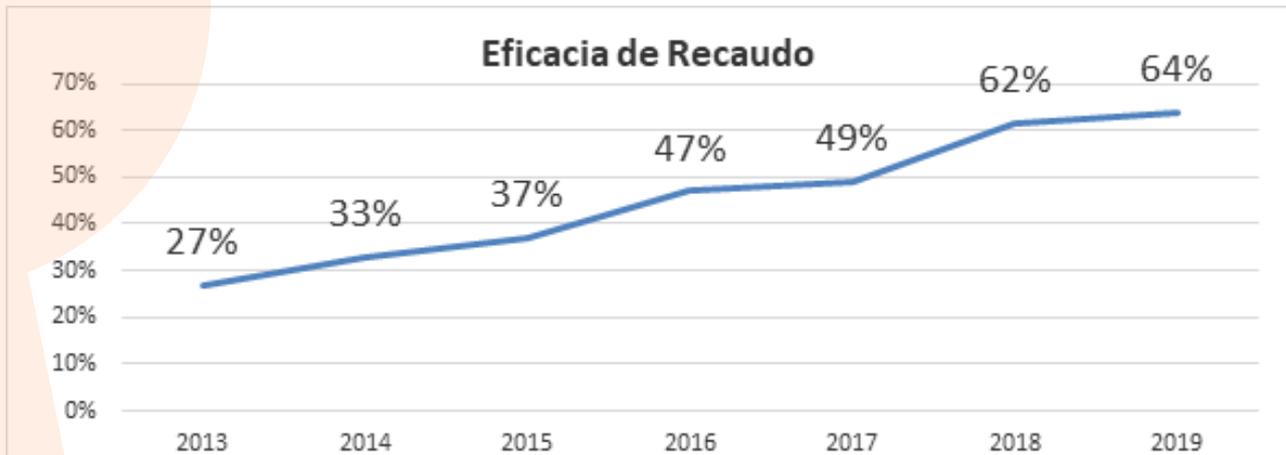
Durante esta vigencia la empresa dio continuidad a las estrategias comerciales que permitieran apalancar la recuperación de cartera mediante:

- Divulgación e implementación de planes de financiación de acuerdo con las condiciones del mercado, ofreciendo descuento de intereses de mora, plazo hasta 180 meses, sin interés de financiación y cuotas mínimas de \$5.000 pesos. A este plan se vincularon 6.972 clientes.
- Gestiones persuasivas a los clientes desde la facturación corrientes, para sensibilidad y crear cultura de pago antes del proceso de suspensión.
- Implementación de campañas de fidelización, premiando a los clientes que realicen el pago de sus facturas oportunamente y aquellos que accedieron a los planes de financiación.
- Campañas en los sectores para mantener cercanía con nuestros clientes.

La cartera total a cierre del 2019, fue de 19 Mil Millones de pesos, de la cual el 78% corresponden a una edad mayor a 60 días, respecto al año 2018 la variación de la cartera fue de 16%

El comportamiento histórico de la cartera muestra un crecimiento en los últimos años, asociado a la tendencia de no Pago de los clientes, donde a cierre del 2019 con 22.068 usuarios los clientes promedio con pago son 10.700 cada mes.

Recaudo

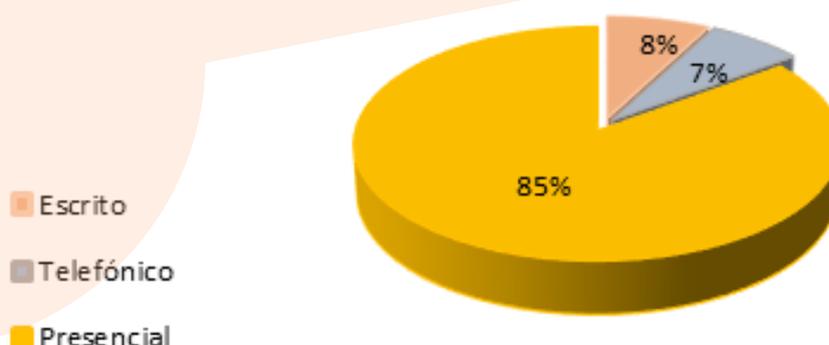


- **Recaudo Clientes:** En la vigencia 2019 se recaudó un total de \$5,883 millones, con un promedio de recaudo mensual de \$490 millones mensuales, con una eficacia de recaudo del 62%.
- **El Municipio de Malambo pagó por concepto de Subsidios de servicios p úblicos un valor de \$3,715 millones de pesos, aplicados de la siguiente manera para el año 2019 \$3,013 millones de pesos y abono a años anteriores por valor de \$702 millones de pesos, quedando con una cartera de \$1.652 millones de pesos.**

Atención al cliente

Para el 2019 se recibieron en total en nuestros canales de atención 20.463 transacciones, donde el mayor porcentaje se encuentra en nuestro canal presencial.

Transacciones por canal



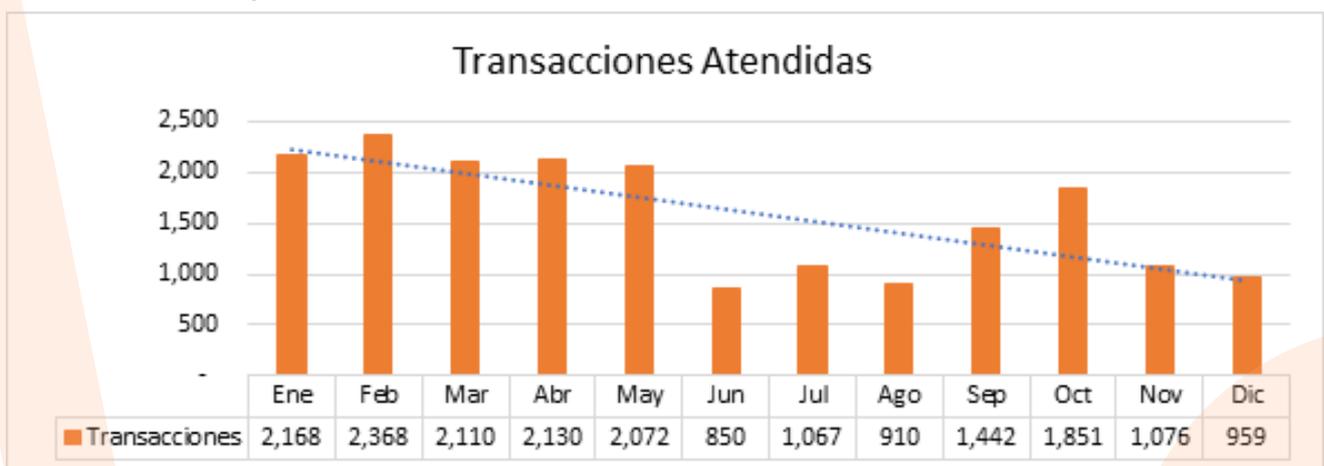
| Año | Presencial | Escrito | Telefónico |
|------|------------|---------|------------|
| 2017 | 10.996 | 616 | 5.686 |
| 2018 | 17.658 | 1.785 | 5.622 |
| 2019 | 17.422 | 1.581 | 1.460 |

En el último año, se tuvo una disminución de -74% en las transacciones por el canal telefónico sin embargo, esto no quiere decir que las personas llaman menos a la línea, sino que las radicaciones muestran una optimización asociado a un cambio en los aplicativos, dado a que por una misma queja o daño se pueden comunicar varios usuarios y a partir del 2019 las validaciones para evitar reportes repetidos incrementaron.

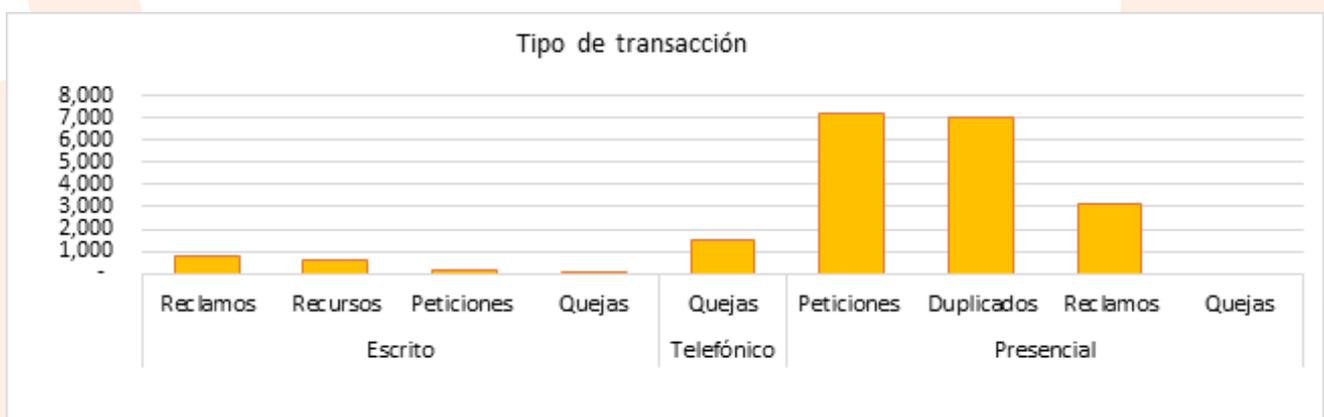
Los canales presencial y escrito presentan una disminución del -1.3% y -11.4% respectivamente al compararlos con el año 2018,

Nuestro canal presencial

Fueron recibas 20.463 transacciones, con una variación de -18% con relación al año inmediatamente anterior. Por este medio son atendidos los reclamos, peticiones, información general, duplicados o gestión de financiaciones.



De acuerdo a los tipos de transacción se identificó que aquellos de mayor uso son las peticiones, los duplicados y las reclamaciones.



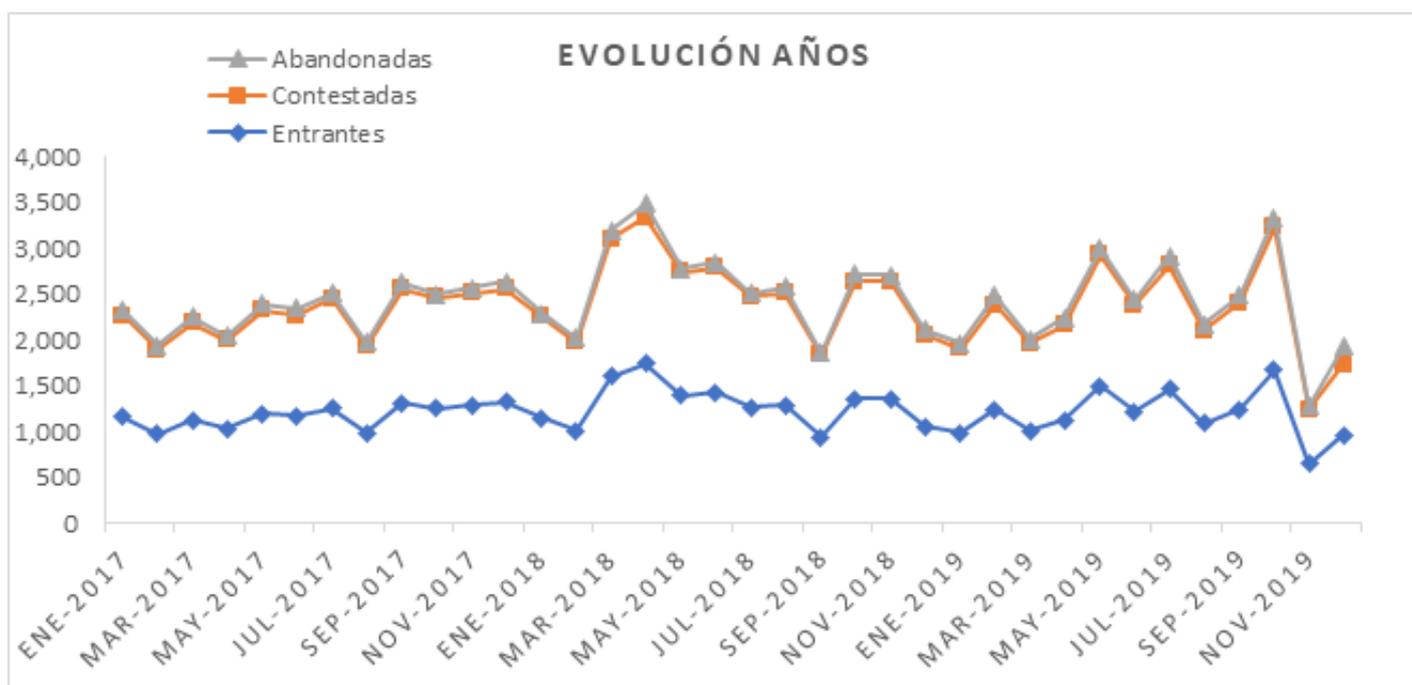
Para lograr disminuir el número de clientes que consultan el canal presencial para la generación de duplicados, facilitar lo trámites para nuestros clientes y disminuir los tiempos de espera en nuestra sala, para finales del 2019 se implementó el modulo de autogestión que permite generar de manera rápida una copia de la factura. Para los dos últimos meses del año se disminuyó el canal en un 42%.

Nuestro Canal telefónico:

La empresa tiene dispuesta la línea de atención 018000518196 para el reporte de daños y quejas asociadas a la prestación del servicio.

El comportamiento de llamadas a través del canal telefónico de la empresa, durante los 3 últimos años se observa una tendencia de variaciones de un mes a otro, con picos similares en 2018 y 2019.

En el año 2019, se contestaron un total de 13.124 llamadas, con una variación del -9% sobre el 2018 y 0,6% sobre el 2017



| Mes | Entrantes | Contestadas | Abandonadas |
|------|-----------|-------------|-------------|
| 2017 | 14.053 | 13.338 | 715 |
| 2018 | 15.556 | 14.807 | 749 |
| 2019 | 14.138 | 13.124 | 1.014 |

Nuestro Canal escrito:

Se recibieron 1.581 transacciones en este canal los cuales corresponden en un 48% a reclamaciones y un 38% a recursos.

| | |
|----------------|--------------|
| Escrito | 1.581 |
| Reclamos | 761 |
| Recursos | 604 |
| Peticiones | 172 |
| Quejas | 44 |

- Las reclamaciones fueron atendidas de acuerdo con los términos de ley
- Los recursos fueron fallados de la siguiente manera:

| Respuesta Fallos SSPD | Total año 2019 |
|------------------------------|-----------------------|
| Confirma | 17 |
| Inhibe | 0 |
| Modifica | 10 |
| Revoca | 4 |
| Rechaza | 17 |
| declara improcedente | 12 |
| Archiva | 5 |
| Total | 65 |

| Resultado recurso reposición atendidos por Aguas de Malambo | Total año 2019 |
|--|-----------------------|
| Confirma | 75 |
| Rechaza | 246 |
| Modifica* | 18 |
| Revoca* | 0 |
| Archiva | 0 |

Desempeño social



Brigada barrial en el Concord

Desempeño Social

102-43, 3030-1

Temas materiales: Acceso y
comprabilidad, agua y
biodiversidad

En relación con la misión de AGUAS DE MALAMBO, la gestión social se desarrolla a través de procesos de diálogo, concertación y construcción permanente con los grupos de interés, su objetivo principal es fortalecer las relaciones de confianza y relacionamientos, con nuestro grupos de interés sumando esfuerzos para el crecimiento armónico entre lo ambiental, económico y social, a través de actividades, pedagógicas de comunicación, sensibilización, capacitación y participación, contribuyendo a la sostenibilidad de los sectores o barrios donde hacemos presencia.

AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP, atenta a la implementación de la política de responsabilidad social empresarial del Grupo EPM, continúa desarrollando programas sociales para todas las comunidades, procurando que el relacionamiento sea de manera presencial, con ofertas sociales y educativas ajustadas a las necesidades que tiene el entorno social de la organización de la empresa.

Logros 2019

Iniciativas comerciales

Resaltando la importancia que tiene realizar el pago del servicio recibido, para lograr la auto sostenibilidad de la empresa, se han impartido charlas con el fin de concientizar a la comunidad sobre la importancia de cuidar y dar buen uso al agua potable, teniendo en cuenta los costos en que incurre la empresa para realizar el tratamiento del agua cruda en potable y apta para el consumo humano y se socializa conoce tu factura, con el fin de aprender a interpretar los cobros en la factura.

Se realizaron además reuniones con nuestros grupos de interés, con el fin de socializar e informar sobre los planes de financiaciones que se vienen desarrollando en la empresa y se hacen acompañamientos a las jornadas comerciales y de esta misma manera se involucran la participación de las JAC de los sectores donde se programan y se ejecutan estas mismas jornadas.

Se vienen trabajando con: con vocales de control, JAC y comunidad en general.





En el 2019 se realizan 324 actividades con nuestros grupos de interés, impactando un publico de 8285 asistente dentro de las diferentes actividades.

Se hizo el acompañamiento a 14 jornadas comerciales que viene desarrollando en la empresa.

Iniciativas educativas

Se continua con el logro de integrar a diferentes grupos de interés para conformar un equipo interdisciplinario integrado por la Secretaria de Educación, Programa de Juventud, Desarrollo social de la Alcaldía Municipal, Gobernación, Coordinación de medio ambiente e instituciones educativas públicas y privadas, con el fin de trabajar juntos en la realización de programas y actividades ligadas al cuidado del recurso hídrico.

En el 2019 iniciamos en niños, niñas, adolescentes y jóvenes buenas prácticas en el uso eficiente y ahorro del agua y el cuidado de las redes de alcantarillado, desarrollando 30 talleres educativos interactuando con más de 1440 estudiantes y docentes.

Iniciativas sociales

Logramos Aumentar la aceptación e instalación del medidor y se logra cumplir metas estipuladas en diferentes sectores del municipio, atendiendo las inconformidades presentadas, pudimos normalizar y vincular a nuevos usuarios y aumentar el número de personas educadas sobre el uso eficiente y ahorro del agua y la importancia del medidor.

Se logra cercanía con las comunidades, es por ello por lo que se realizan jornadas educativas barriales, asambleas comunitarias, visitas personalizadas, donde haciendo uso de las estrategias lúdico - pedagógicas, adelantamos

procesos de comunicación y sensibilización en torno al cuidado del agua, la interpretación de la factura, el cuidado de la infraestructura y la importancia del medidor.

Para la ejecución de estas actividades se logra la participación de grandes alianzas interinstitucionales con Water Tech, las Juntas de acción Comunal, alcaldía municipal, AAA, Narcóticos, policía municipal, medio ambiente municipal, fuerza aérea, batallón con mesas de trabajo.



Relacionamiento con grupo de interés comunidad

Para la ejecución de estas actividades se logra la participación de grandes alianzas interinstitucionales con Water Tech, las Juntas de acción Comunal, alcaldía municipal, gobernación, AAA, Narcóticos, policía municipal, secretaria de educación, medio ambiente municipal, fuerza aérea, batallón, Interaseo, en los diferentes sectores a través de toma culturales y con mesas de trabajo.

| ACTIVIDAD | EJECUTADAS | SECTOR | PUBLICO IMPACTADO |
|---------------------------|------------|---|-------------------|
| REUNIONES CON JAC | 33 | Villa concorde II, Villa Esperanza y la Victoria | 569 |
| BRIGADAS COMERCIALES | 14 | Concorde, Montecarlo y Ciudadela real del Caribe. | 700 |
| BRIGADAS COMUNITARIAS | 3 | Concorde, Bellavista y Luna | 60 |
| REUNIONES CON LA ALCALDIA | 5 | Alcaldía | 30 |
| PLAN EDUCACIÓN | 17 | Institución Educativa Mis Lagrimitas, George Washington, CDI, Cristo Rey, Sagrada Familia, Juan Pablo, Santo Thomas, Bonga y Miguel de Zubiría. | 765 |

Auditoría Interna



Planta Concord, Malambo

Auditoría Interna

Temas materiales:
Transparencia

Análisis, Autoevaluación y Auditorías

Contraloría General de Medellín:

La Contraloría General de Medellín, con fundamento en las facultades otorgadas por el Artículo 267 de la Constitución Política, las Leyes 42 de 1993 y 1474 de 2011, la Resolución 258 de 2012, por medio de la cual se adopta la Guía de Auditoría Territorial - GAT y la Resolución 170 de 2017, practicó la evaluación del Componente Control Financiero a AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P vigencia 2018, dictaminando los estados financieros LIMPIOS, conceptuando la gestión presupuestal FAVORABLE y la gestión financiera DESFAVORABLE, con una calificación total del 86,99.

| Factores minimos | Calificación Parcial | Ponderación | Calificación Total |
|--|----------------------|-------------|--------------------|
| 1. Estados Financieros | 100 | 0,30 | 30,00 |
| 2. Gestión Presupuestal | 93 | 0,10 | 9,29 |
| 3. Gestión Financiera | 80 | 0,60 | 47,70 |
| Calificación total | | 1,00 | 86,99 |
| Concepto Componente Control Financiero | Favorable | | |
| RANGOS DE CALIFICACIÓN PARA EL CONCEPTO COMPONENTE CONTROL FINANCIERO | | | |
| Rango | Concepto | | |
| 80 o más puntos | Favorable | | |
| Menos de 80 puntos | Desfavorable | | |

Fuente: Rendición de la cuenta - Guía de Auditoría Territorial.

En el mes de febrero de 2019 se dio cumplimiento al proceso de rendición de cuenta en el portal Gestión Transparente de la Contraloría General de Medellín en forma satisfactoria, obteniendo la siguiente certificación:

CERTIFICADO DE RENDICIÓN CGM-2018-00499

Que la Contraloría General de Medellín con base en la información que aparece en el cuadro a continuación, certifica que la rendición de cuentas fue recibida de acuerdo a las disposiciones de la resolución de rendición de cuentas para el año: 2018.

> INFORMACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS

| MÓDULO | REGISTROS REQUERIDOS | REGISTROS REPORTADOS |
|---------------------|----------------------|----------------------|
| ANEXOS ADICIONALES | 12 | 12 |
| ENCUESTA AMBIENTAL | 2 | 2 |
| FISCAL Y FINANCIERO | 11 | 11 |
| PLAN DE ACCIÓN | 1 | 3 |
| PRESUPUESTO | 1 | 1 |
| DEUDA PÚBLICA | 0 | 0 |
| PROCESOS JUDICIALES | 0 | 0 |
| CONTRATACIÓN | 0 | 109 |

Revisoría Fiscal:

Durante la vigencia 2019, la firma KPMG S.A.S audito los estados financieros de Aguas de Malambo S.A.E.S.P los cuales comprendieron el estado de situación financiera y los estados de resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivos a corte de 31 de diciembre de 2018. Emitiendo el siguiente dictamen sobre los estados financieros:

En mi opinión, los estados financieros que se mencionan, tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2018, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en Colombia por la Contaduría General de la Nación., aplicadas de manera uniforme con el año anterior.

Para una mayor información, puede consultar el informe detallado de la auditoria en el siguiente enlace:

<https://www.grupoepm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202019/Informe%20Revisor%20Fiscal%202018.pdf?ver=2019-04-23-102510-373>

Auditoría Externa de Gestión de Resultados:

Durante 2019 La firma Nexia M&A realizo la Auditoría Externa de Gestión Y Resultado emitiendo los siguientes conceptos:

Arquitectura organizacional: las actividades realizadas por la empresa durante la vigencia 2018 fueron acordes con el objeto social establecido en los estatutos y conforme con lo dispuesto en la normatividad vigente.

Viabilidad financiera: para el 2018 la entidad presentó un resultado negativo \$1.374 millones, advirtiendo una mejora frente al resultado del 2017 de una pérdida de \$1.717 millones, a pesar de los resultados negativos presentados, los mismos advierten mejora respecto al año anterior, igualmente, las gestiones para la recuperación de la cartera favorecen el flujo de caja que le permite la continuidad en los niveles de inversión, aunados a los compromisos adquiridos por los accionistas mediante las capitalizaciones tendientes a mejorar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Aspectos técnicos: Aguas de Malambo está realizando todas sus acciones encaminadas a cumplir con las metas trazadas y mejorar año a año los indicadores. Para lo cual requiere un programa de inversiones que lleve estos indicadores: IANC; Continuidad; Cobertura a los parámetros establecidos por la norma.

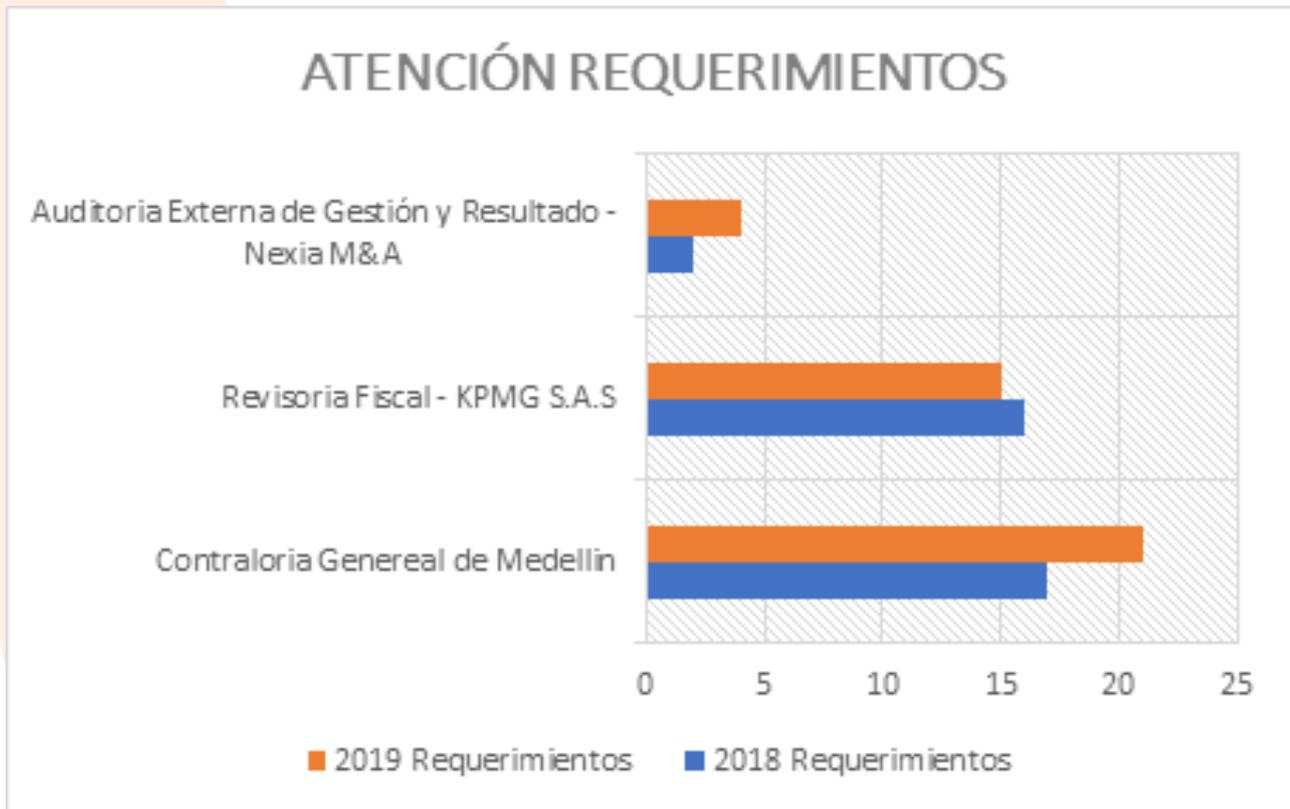
El sistema de control interno sin dejar de lado las limitaciones inherentes a la efectividad de este, el cual puede afectarse por circunstancias externas o imprevistas, mantiene un nivel adecuado.

Para una mayor información, puede consultar el informe detallado de la auditoria en el siguiente enlace:

<https://www.grupoepm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202019/INFORME%20FINAL%20DE%20AUDITOR%20C3%8DA%20EXTERNA%20DE%20GESTI%20C3%93N%20Y%20RESULTADO%202018..pdf?ver=2019-11-20-152330-910>.

Atención requerimientos de información:

| Requerimientos Proveedores de Aseguramiento | 2018 | | 2019 | |
|---|----------------|--------------|----------------|--------------|
| | Requerimientos | Cumplimiento | Requerimientos | Cumplimiento |
| Contraloría General de Medellín | 17 | 100% | 21 | 100% |
| Revisoria Fiscal - KPMG S.A.S | 16 | 100% | 15 | 100% |
| Auditoria Externa de Gestión y Resultado - Nexia M &A | 2 | 100% | 4 | 100% |



Gestión Anticorrupción:

De parte de Auditoria Interna se realizó seguimientos al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Aguas de Malambo con vigencia 2019, evidenciando cumplimiento del 89%, 23 actividades ejecutadas con cumplimiento del 100% sobre las 29 actividades formuladas, además de otras 2 acciones con avances superiores al 50%, lo que refleja el compromiso de las distintas dependencias que participan en la formulación y ejecución del Plan Anticorrupción en aras de propiciar la modernización administrativa, a través de la transparencia en la gestión organizacional en materia de lucha contra la corrupción.



Contacto Transparente:

La Línea Ética: "Contacto Transparente" es un mecanismo desarrollado por el Grupo EPM para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de los funcionarios de EPM y sus filiales y/o demás grupos de interés (Clientes y Usuarios, Competidores y Colegas, Comunidad y Medio Ambiente, Dueño, Estado, Gente EPM, Proveedores y Contratistas, Socios e Inversionistas) en su permanente relación, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Se informa través de la unidad de cumplimiento EPM, que para la vigencia 2019 no se registraron incidentes dentro del alcance de la Línea Ética: "Contacto Transparente".

Contacto transparente:

Es un mecanismo para registrar actos indebidos en nuestra organización y garantizar un comportamiento ético de los funcionarios, colaboradores o contratistas del Grupo EPM. Comunícate al 018000 522955 con atención de un asesor de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. o <https://contactotransparente.epm.com.co/?site=6> para registrar un incidente. También puedes registrar un incidente en La App móvil EPM "Contacto Transparente"

Gestión planes de mejoramiento:

1 Estado planes de mejoramiento formulados



2 Planes de mejoramiento sin formular

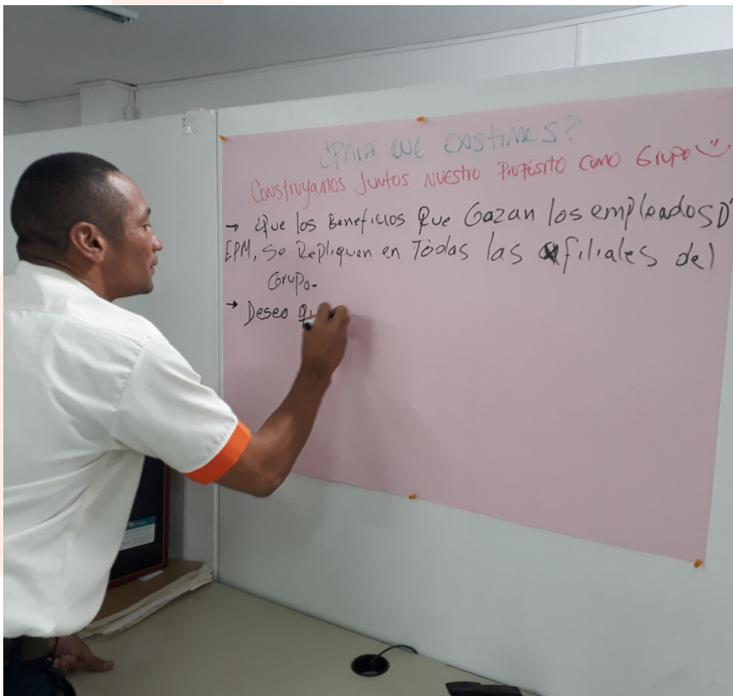


Indicadores Actividad Auditoria Interna:

| | Desempeño de la actividad | Calidad del trabajo | Cumplimiento del plan de trabajo | Eficacia del control |
|------|--|--|---|---|
| | 4.7 | 4.75 | 100% | 100% |
| Meta | 4.5 | 4.20 | 100% | 80% |
| | Promedio de las calificaciones obtenidas en la encuesta realizada a los directivos | Resultado de las evaluaciones de percepción por parte de los auditados al finalizar el trabajo | Total de trabajos ejecutados tomando como base los trabajos planeados | Corresponde a planes de mejoramiento calificados como eficaces/Número total de planes evaluados por auditoría |

Impacto y Resultados actividad Auditorías Interna:

- Cultura de mejoramiento - seguimiento periódico de planes de mejoramiento segunda línea de defensa por medio de los grupos primarios de Gerencia.
- Formulación y revisión de la matriz de riesgos de corrupción.
- Cumplimiento del decreto 1499 de 2017 a través de la implementación y seguimiento del MIPG.
- Fortalecimiento de la Gestión de talento humano en cuanto a la implementación del SG - SST
- Avances en la elaboración de las tablas de retención documental.
- Avance en la implementación de la estrategia de Gobierno Digital
- Implementación de estrategias para la mejora del indicador de oportunidad en la atención de las quejas radicadas mediante el Contact center.



Asuntos Legales y Secretaría General



Planta de potabilización El Tesoro, Malambo

Gestión jurídica

**Temas materiales:
Transparencia**

En el 2019 continuamos ahondando en la consolidación del área de Asuntos Legales y Secretaría General trabajando de la mano con el Grupo EPM en la homologación de los lineamientos de contratación de todas las empresas del Grupo.

En lo que respecta a la defensa en acciones de tutela presentadas por los usuarios, con ocasión de la defensa adelantada desde el Área de Asuntos Legales y Secretaría General, la empresa no ha sido condenada a realizar actuaciones en el giro ordinario de sus negocios. A la fecha se han disminuido significativamente las acciones de tutela por fallas en la prestación del servicio de alcantarillado y se han atendido oportunamente las acciones presentadas por violación al derecho fundamental de petición, por inconformidad en los consumos y facturación, allegando los soportes respectivos, lo que ha permitido que se nieguen las solicitudes presentadas por los diferentes usuarios.

Atención Tutelas

Atención de las acciones de tutela en defensa de los intereses jurídicos de la empresa, con una atención de catorce (15) Acciones de tutela, las cuales se fallaron 12 a favor (3) en contra.

En materia de litigios, actualmente la filial tiene 10 procesos: 5 como demandantes, uno coadyuvante y 4 demandados.

Contratación

Se realizaron las habilitaciones jurídicas correspondientes dentro de los procesos de contratación de inversiones lo que se hizo de forma expedita logrando el cumplimiento del POIR en el año 2019

En cuanto a contratos a cargo, la Secretaría General actualmente es responsable de dos (2) contratos, el contrato de representación judicial, por medio del cual la Dirección de Soporte Legal Procesos y Reclamaciones a través de varios de sus abogados asume la representación judicial de la filial en procesos que por su jurisdicción y/o competencia puedan tramitarse directamente desde EPM; y el contrato de implementación y soporte del sistema jurídico MAYA, que es un sistema de información en el cual se registran todas las actuaciones jurídicas de la filial.



Gestión de Comunicaciones



Planta de Tratamiento de aguas residuales, Malambo
(En construcción)

Gestión de Comunicaciones

102-40, 102-42

102-43, 102-44

Temas materiales: Transparencia, agua y biodiversidad, calidad y seguridad

Política de Comunicaciones:

“Nuestra política de comunicación tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.”

Desde comunicaciones se realiza la gestión para que las áreas de la Empresa se relacione con los diferentes grupos de interés, que son conjuntos de personas o de entidades que impactan o son impactados en alto grado por el Grupo EPM y tienen intereses relativamente estables y comunes frente a éste. Los grupos de interés son colectivos sociales con alta legitimidad, poder y urgencia, que cuentan con cierta homogeneidad y estabilidad en sus intereses con respecto al Grupo EPM.

En Aguas de Malambo hemos definido nuestros grupos de interés, a quienes se les ha declarado el firme propósito de crear valor:



La compañía ha definido sus grupos de interés y soporta el relacionamiento con la definición de responsables de hacer la gestión con cada uno de ellos. Se ha identificado el tipo de relación y dimensión, el flujo de información, la periodicidad y mecanismos de comunicación más utilizados.

Para encarar estos desafíos, de la mano del Grupo EPM, AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. se prepara para consolidar una empresa que responda a las necesidades de sus usuarios y asegurar la continuidad del negocio.

En 2019 se generaron espacios importantes para acercamiento e interacción con los grupo de interés, escenarios que permitieron definir mejores estrategias de construcción de confianza y saberes que afianzaron día a día la relación entre la empresa, sus colaboradores y la comunidad.

En continuidad con las acciones de confianza para el acercamiento con nuestros grupos de interés, la empresa gestionó actividades de relacionamiento, generando mecanismos de interacción y diálogo permanente con los grupos de interés comunidad, clientes y usuarios, accionistas, proveedores y contratistas, Gente Aguas de Malambo, estado y colegas; logrando mantener una comunicación permanente, confiable de cara al cumplimiento de nuestra promesa de valor.

- **Accionistas:** Personas naturales o jurídicas que tienen derecho de propiedad no controlante en las empresas filiales que forman parte del Grupo EPM, tanto en las empresas nacionales como internacionales. En Aguas de Malambo son Epm, Municipio de Malambo, EPM inversiones, Instituto de Cultura, Instituto de Deporte, Asociación de Juntas de Acción Comunal 'Asocomunal' y el Hospital Local de Malambo.

Objetivo de relacionamiento: Mantener confianza a partir del cumplimiento estricto de derechos y compromisos.

Medios de comunicación y canales de atención: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. suministra información sobre su gestión empresarial en los negocios de agua potable y saneamiento básico, información financiera, informes de sostenibilidad, información sobre inversiones, indicadores y Gobierno Corporativo. Aguas de Malambo entrega la información usando los canales que señalan los estatutos de la empresa.

- **Clientes y usuarios:** Personas, empresas y otras organizaciones con las que se tiene una relación a partir de la prestación de los servicios.

Objetivo de relacionamiento: Facilitar el acceso y el disfrute de los servicios públicos, mediante la promoción de acciones conjuntas con diferentes actores legítimos, para incidir en el desarrollo humano sostenible de los territorios donde el Grupo EPM tiene o proyecta su presencia.

Medios de comunicación y canales de atención: Factura, radio, periódico, boletines de prensa, volantes, programa de televisión, programas de relacionamiento, Oficina de atención al cliente, contact center, página web, redes sociales, canales de comunicación escritos, encuestas de opinión, charlas, campañas, boletines de prensa, correo electrónico

- **Comunidad:** Población ubicada en las zonas donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia a través de sus proyectos y operaciones.

Objetivo de relacionamiento: Establecer compromisos multidireccionales con un sentido compartido entre la comunidad, las autoridades estatales y otros actores legítimos en los territorios donde las empresas del Grupo EPM tienen presencia, para cogestionar dinámicas permanentes y pertinentes en la sociedad y el ambiente que se traduzcan en equidad y en una mejor calidad de vida para las personas en el marco de lo que establecen las políticas y el direccionamiento de Grupo.

Medios de comunicación y canales de atención: Relación cara a cara, factura, televisión, radio, correo electrónico, volantes, mesas de trabajo personalizadas, medios virtuales, redes sociales, contacto transparente, Perifoneo, charlas, talleres, informe de sostenibilidad, contact center, oficina de atención al cliente y portal web.

- **Gente Aguas de Malambo:** Servidores, beneficiarios, pensionados, profesionales en formación, aprendices del SENA y estudiantes de práctica de Aguas de Malambo.

Objetivo de relacionamiento: Fortalecer la relación Gente Aguas de Malambo - organización, para favorecer la confianza y elevar el desarrollo humano sostenible de los grupos de interés, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Medios de comunicación y canales de atención: Correo interno, boletines, carteleras, grupos primarios, redes sociales, jornadas de comunicación, integración y capacitaciones.

- **Proveedores y Contratistas:** Personas naturales y jurídicas que proveen o están en capacidad de proveer bienes o servicios a Aguas de Malambo. Proveedores de mano de obra, pequeños proveedores de bienes y servicios, proveedores de conocimiento, proveedores estratégicos y grandes proveedores de bienes y servicios.

Objetivo de relacionamiento: Establecer esquemas de relacionamiento alineados con el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, para convertir la contratación en palanca tanto de los objetivos estratégicos como del desarrollo sostenible y competitivo de territorios, mediante fortalecimiento del tejido productivo local, fortalecimiento y desarrollo de proveedores, y condiciones de los trabajadores indirectos que favorezcan su desarrollo humano sostenible.

Medios de comunicación y canales de atención: Página web - sitio proveedores y contratistas, boletines virtuales informativos, comunicación presencial en encuentro anual, licitaciones, redes sociales.



- **Estado:** Entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, así como entidades estatales de otros países y organismos supranacionales.

Objetivo de relacionamiento: Promover la articulación interinstitucional con el Estado para el desarrollo regional, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental del Grupo EPM, actuando de forma transparente y cercana, sin dar lugar a actuaciones que suplanten la responsabilidad de las instituciones estatales.

Medios de comunicación y canales de atención: Mesas de trabajo, correo electrónico, páginas oficiales de los entes, visitas de auditoría, cabildos abiertos, encuentros proactivos, informes de sostenibilidad y página web.

- **Colegas:** Empresas dedicadas a la prestación de servicios públicos domiciliarios, así como gremios e instancias donde se discuten, comparten e intercambian experiencias y temas de interés común en términos de desarrollo y sostenibilidad de interés para el sector.

Objetivo de relacionamiento: Formular y desarrollar una estrategia coordinada de sostenibilidad del entorno económica, social y ambiental con la cual se promueva un comportamiento responsable por parte del sector en el marco de una relación de colaboración con los competidores y colegas.

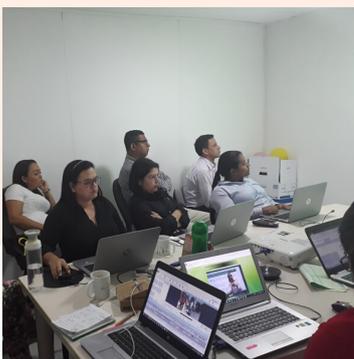
Medios de comunicación y canales de atención: Página web, eventos.

El área de comunicaciones trabaja bajo la dirección de la Gerencia y es coordinada desde un involucrado operativo con la Vicepresidencia de Comunicación y Relaciones Corporativas de EPM.

Principales logros 2019

- Realizamos 40 emisiones de programas de radio en emisoras locales (Aló Malambo, Línea directa), generando cercanía y brindando información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés
- Difusión de 12 avisos en prensa escrita
- Diseñamos de 12 reversos de factura con mensajes importantes para nuestros grupos de interés
- Se realizó la difusión de 36 comerciales en canal de tv local, temas referentes a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado
- 15 Entrevistas a colaboradores de la empresa sobre actividades comerciales y operativas
- Se distribuyeron 2 volantes insertos con las facturas (gestión Aguas de Malambo y puntos de pago)

- Activación de campañas externas: Uso adecuado de la infraestructura, día del agua, día de la tierra, día del medio ambiente, La Gota Ecológica y fidelización.
- Apoyo a la estrategia comercial 'Cuando pagas tu factura tienes todas las de ganar'
- Elaboramos y difundimos 20 videos corporativos (calidad del agua, sectores 24 horas, defraudación de fluidos, cultura de la legalidad) en nuestros medios propios, así como en el canal del municipio, algunos de estos se pautaron en Facebook para lograr mayor alcance.
- Se realizaron 43 'Notas del Gerente': En este informativo se detallan las actividades más importantes realizadas en la empresa cada semana.
- 3 ediciones del Boletín Interno 'NotiAguas'
- 11 ediciones de las Carteleras 'La gota te cuenta y Notiambiental'
- Campañas internas: 'En Aguas de Malambo somos agentes Antirumor', Tienda de la confianza, Semana del medio ambiente, 'La gota ecológica', Recorrido a la infraestructura de la empresa, I jornada operativa y 'Dilema ético'
- Acompañamos en la coordinación de 3 brigadas comunitarias (Toma cultural de servicios, día del agua, cierre campaña comercial)
- Permanentemente se envía información al Chat de whatsapp que tenemos con JAC.
- Divulgación 14 jornadas comerciales (Concorde, Montecarlo, Ciudadela Real del Caribe, Centro, Tesoro)
- Se contrataron 80 horas de perifoneo en el año, divulgando información sobre actividades comerciales
- Sección especializada y actualizada en sitio web corporativo para Proveedores y Accionistas
- Tres ediciones Boletín para proveedores 'En contacto'.
- Divulgación y apoyo en la organización del III Encuentro de proveedores y Contratistas



- Redes sociales actualizadas (Facebook, YouTube)
- Chat de whatsapp con líderes de opinión y concejales
- Se enviaron 37 boletines de prensa con información de interés para los medios y la comunidad en general
- Mantenemos sección especializada en sitio web corporativo para periodistas
- Garantizamos un relacionamiento permanente con medios de comunicación (declaraciones, aclaraciones)
- Invitación a conocer el proyecto Hidroituango
- Asistimos a una citación en el Concejo (Tema Mesolandia) y una citación cabildo abierto (Tema zonal sur)
- Un evento con vocales de control y dos encuentros con candidatos a la alcaldía



Desempeño financiero



Tanque de almacenamiento de agua potable

Desempeño financiero102-45, 102-42
102-43, 102-44**Temas materiales: Transparencia, tarifas
y precios, acceso y comprabilidad**

| Indicadores | Ant | Ejec | Ppto | % Ejec | % Var |
|-----------------------|------|--------|------|--------|---------|
| EBITDA | 52 | -2,589 | 502 | N.A | (5,145) |
| Resultado Operacional | -703 | -3,511 | -892 | 25 | (80) |
| Margen EBITDA | 0% | -24% | 3% | N.A | (25) |
| Margen operacional | -6% | -32% | -5% | 17 | (26) |
| Margen neto | -12% | -30% | -3% | 11 | (18) |

Aguas de Malambo, en la actualidad tiene una presión en la liquidez de la empresa, lo cual obedece a los bajos niveles de recaudo y cartera con alta morosidad; a pesar de los esfuerzos en incrementar la continuidad del servicio en varios sectores de Municipio, lo cual nos ha llevado a un EBITDA negativo en \$2,589, afectando así la caja de la empresa, siendo ésta insuficiente para cumplir con los pagos necesarios en el funcionamiento administrativo y operativo de la misma.

Los costos y Gastos, con relación al año anterior presentaron un aumento de \$2,108, principalmente en el rubro de Otros Gastos se presentó una recuperación de cartera de años anteriores por \$2,489, sin embargo, por bajo recaudo del año 2019 se presentó un deterioro total de cartera de \$4,593, siendo superior al presupuesto en \$1,896; los costos de la prestación de servicios reflejaron un incremento de \$634, por los costos del contrato nuevo de energía celebrado con EPM, y adicionalmente por el aumento en la continuidad del servicio en 10 sectores que pasaron de tener tres horas a de 24 horas como en Inurbe, Primera y Segunda del Concorde y el sector tercera alta.

Con relación a la meta, presentan una disminución de \$1,111, del cuales se excluye el contrato de red zona sur (\$1,827), dado que su ejecución fue por Inversiones. Los Otros Gastos, se observa un incremento en el Deterioro del 70%, con respecto a lo presupuestado y también se observan variaciones en Ordenes y Contratos -\$427, por el Acta de intervención comercial, la cual se ajustó por las configuraciones que no estaban contempladas en el alcance inicial, menores costos en servicios personales \$55, debido a la reducción en la planta de personal; y mayores costos en Impuestos y Tasas \$68, por la multa por la calidad del agua interpuesta por la SSPD y por los Silencios Administrativos positivos; en Generales \$56 por el incremento en el contrato de transporte de lodos y en Costos de la prestación del Servicio \$50, por las mayores compras de agua en bloque, que se vio incrementado por los continuos fraudes por el sector de Mesolandia.

Desempeño Económico

- Se recibió capitalización por parte de EPM durante el año por \$17,000. Estos recursos son destinados para el plan de inversiones de infraestructura.
- Se efectuó un recaudo total de \$9,663 durante el año, lo cual afecta la caja de la empresa, siendo insuficiente para cumplir con los pagos necesarios para el funcionamiento administrativo y operativo de la empresa que fueron de 12,960.

- Se recibió fallo en segunda instancia a favor de la empresa por demanda al Municipio de Malambo por pagaré suscrito al inicio de la sociedad en el año 2011. El Valor de la demanda es de \$1,400 más el reconocimiento de los intereses hasta la fecha. Al cierre de año, el Municipio no realizó el pago de la sentencia judicial y se inició el proceso de embargo de sus cuentas bancarias que tuvo que ser suspendidas por la vacancia judicial de fin de año.
- Por intermedio de la procuraduría, se viene negociando el pago de subsidios adeudados por la administración municipal que al cierre del año 2019 asciende a \$1,590 más el reconocimiento de intereses.
- Dado el retraso en las inversiones acueducto en el POIR, se generó una provisión de \$1,364, disminuyéndose los ingresos, a pesar de lograr una mayor ejecución de inversiones en el tercer año tarifario de \$5,676 millones, a precios de año base, no se logra compensar las subejecuciones de los años tarifarios 1 y 2.
- Se incrementó la continuidad en 10 sectores con un servicio de 24 horas (Sectores Inurbe, Primera y Segunda del Concorde y el sector Tercera Alta y se mantuvo la continuidad en los 6 sectores reportados en el año 2018.
- Se realizó reposición de 2,937 Mts de redes de Alcantarillado y 9,674 Mts de redes de acueducto.
- Para el 2019, se logró un recaudo de \$5,850 Millones, estando por debajo de la meta en un 22% y pago del subsidios del municipio por \$3.813, de los cuales \$571 son del año 2018.
- Se presentaron 3 proyectos a la Gobernación del Atlántico: 1) Construcción de redes de alcantarillado, estación de bombeo y línea de impulsión en el barrio Mesolandia (\$6,029); 2) Construcción de estación, estructura de soporte y tanque de almacenamiento elevado en la PTAP Tesoro (\$10,072); y 3) Proyecto de optimización y operación de las redes de acueducto de los sectores Centro y Carmen del municipio de Malambo (\$5,660).
- Ejecución del plan de inversiones al mes de diciembre de 142%, según el presupuesto original, los costos y gastos al 83% y los ingresos al 66%; generando una presión en la liquidez de la empresa.

Cifras del negocio

| Cifras del negocio | Ant | Ejec | Ppto | % Ejec | % Var |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Consumo miles m3 | 3,532 | 3,564 | 4,536 | 79 | 1 |
| Usuarios acueducto | 23,404 | 22,638 | 25,252 | 90 | (3) |
| Consumo promedio | 14.0 | 12.9 | 15.0 | 86 | (8) |
| Vertimiento miles m3 | 2,935 | 2,973 | 3,561 | 83 | 1 |
| Usuarios alcantarillado | 20,499 | 20,098 | 22,882 | 88 | (2) |
| Vertimiento promedio | 13.4 | 12.2 | 13.0 | 94 | (9) |

Para el servicio de acueducto se obtuvo una menor ejecución de 972 usuarios y de 2.6 millones de m³ y en alcantarillado se obtuvo una menor ejecución de 589 usuarios y de 2.8 millones de m³ en vertimientos explicados por menores usuarios por los cortes adicionales realizados por encima de los presupuestados, y debido a que no se dieron las vinculaciones estimadas de los proyectos urbanísticos, dado que el Municipio no autorizó la normalización de unos sectores de crecimiento, impactándonos tanto en clientes como en las cantidad de unidades facturadas en ambos servicios.

Indicadores Operacionales

| Indicadores | Ant | Ejec | Ppto | % Ejec | % Var |
|-----------------------|------|--------|------|--------|---------|
| EBITDA | 52 | -2,589 | 502 | N.A | (5,145) |
| Resultado Operacional | -703 | -3,511 | -892 | 25 | (80) |
| Margen EBITDA | 0% | -24% | 3% | N.A | (25) |
| Margen operacional | -6% | -32% | -5% | 17 | (26) |
| Margen neto | -12% | -30% | -3% | 11 | (18) |

El EBITDA, fue negativo en \$2,589, generando un impacto negativo en los indicadores financieros, lo cual obedece a los menores ingresos, los cuales se ejecutaron un 66% con relación al presupuesto 2019, con llevando a una pérdida del ejercicio en \$3,264.

Estado de Resultado

| Estado del Resultado Integral - ERI | Ant | Ejec | Ppto | % Ejec | % Var |
|-------------------------------------|----------------|----------------|--------------|------------|------------|
| Ingresos | 11,549 | 10,850 | 16,407 | 66 | (6) |
| Costos y gastos | 12,253 | 14,361 | 17,299 | 83 | 17 |
| Diferencia en cambio neta | 0 | (2) | 0 | N.A | - |
| Financieros | (672) | 250 | 357 | 70 | (137) |
| Resultado antes de impuestos | (1,375) | (3,262) | (535) | N.A | 137 |
| Provision impuestos | 0 | 2 | 0 | N.A | - |
| Resultado neto del periodo | (1,375) | (3,264) | (535) | N.A | 137 |

Frente al mismo período del año 2018 los ingresos presentaron una disminución de \$699, explicados por el incumplimiento en la meta de usuarios y consumos y la aplicación de la provisión POIR. Los otros ingresos fueron menores en \$162, y vale la pena resaltar que, en el 2019, se logró una recuperación no efectiva en litigios \$235 por subestimación de una provisión de una demanda perdida

Los costos y gastos presentan un aumento de \$2,108 con relación al año anterior y una subejecución con el presupuesto 2019 de \$2,938; presentando mayor variación en los rubros de Otros Gastos (\$867), por del deterioro de cartera, obedeciendo al bajo recaudo; los Costos de la prestación de servicios, aumentaron en \$634, por el incremento en los costos de energía y los mayores consumos, por el incremento en la continuidad del servicio en varios sectores del municipio, también las compras de agua en bloque aumentaron dado a las situaciones que

afectaron la prestación del servicio en el sector de Mesolandia; los Impuestos, contribuciones y tasas, se incrementaron en \$383, obedeciendo al pago de sanciones por Silencio Administrativo Positivo y la provisión de la sanción de la SSPD, por el suministro de agua con mala calidad en el año 2016; los Gastos Generarles fueron superiores en \$266, por el incremento en toma muestras con la cual se da cumplimiento a la Resolución 2115 de 2007, por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo, transporte de Lodos, y de personas en la operación comercial que acompañaron la micromedición, los seguros y la seguridad industrial (EPP). Sin embargo, se presentó una disminución en Ordenes y Contratos (\$580) principalmente por los contratos de la operación comercial. Los Servicios Personales fueron mayores en \$42, la cual se cierra con una planta de personal de 85 funcionarios (1 a término fijo, 79 a término indefinido y 5 aprendices).

Ingresos

| Ingresos | Ant | Ejec | Ppto | % Ejec | % Var |
|--|---------------|---------------|---------------|-----------|------------|
| Provisión aguas | 7,695 | 7,065 | 10,538 | 67 | (8) |
| Saneamiento | 3,099 | 3,317 | 3,971 | 84 | 7 |
| Total Prestación servicios publicos | 10,794 | 10,382 | 14,509 | 72 | (4) |
| Otros ingresos | 631 | 468 | 71 | 663 | (26) |
| Contratos construcción | 125 | (0) | 1,827 | (0) | (100) |
| Total | 11,549 | 10,850 | 16,407 | 66 | (6) |

Costos y gastos efectivos

| Costos efectivos | Ant | Ejec | Ppto | % Ejec | % Var |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|-----------|-----------|
| Servicios Personales | 3,161 | 3,203 | 3,258 | 98 | 1 |
| Costo de la prestación de servicios | 2,492 | 3,126 | 3,076 | 102 | 25 |
| Otros gastos | 1,242 | 2,109 | 2,697 | 78 | 70 |
| Órdenes y Contratos | 2,584 | 2,004 | 4,258 | 47 | (22) |
| Generales | 1,539 | 1,806 | 1,750 | 103 | 17 |
| Impuestos, contribuciones y tasas | 551 | 934 | 865 | 108 | 70 |
| Total | 11,569 | 13,181 | 15,904 | 83 | 14 |

| Estado de Situación Financiera | Actual | Dic 2018 | % Var |
|------------------------------------|---------------|---------------|-------------|
| Disponible | 2,899 | 3,286 | (12) |
| Deudores | 1,251 | 2,240 | (44) |
| Activos por impuestos corrientes | 734 | 421 | 74 |
| Otros activos | 127 | 134 | (5) |
| Inventarios | 111 | 142 | (22) |
| Total Activo Corriente | 5,122 | 6,223 | (18) |
| Propiedad, planta y equipo, neto | 49,003 | 30,926 | 58 |
| Deudores | 542 | 52 | N.A. |
| Otros activos intangibles | 212 | 49 | 330 |
| Total Activo No Corriente | 49,756 | 31,027 | 60 |
| Total Activos | 54,879 | 37,250 | 47 |
| Acreedores | 3,298 | 1,761 | 87 |
| Otros pasivos | 2,428 | 1,180 | 106 |
| Beneficios a los empleados | 320 | 305 | 5 |
| Impuestos por pagar | 175 | 203 | (14) |
| Provisiones | 0 | 485 | (100) |
| Total Pasivos Corrientes | 6,221 | 3,934 | 58 |
| Otros pasivos | 7,066 | 5,455 | 30 |
| Beneficios a los empleados | 25 | 29 | (12) |
| Total Pasivos No Corrientes | 7,091 | 5,484 | 29 |
| Total Pasivos | 13,311 | 9,419 | 41 |
| Capital | 53,527 | 36,527 | 47 |
| Resultado neto del periodo | (3,264) | (1,375) | 137 |
| Resultados acumulados | (8,695) | (7,320) | 19 |
| Total Patrimonio | 41,567 | 27,832 | 49 |
| | | | |
| Proyectos de Infraestructura | Ejec | Ppto | % Ejec |
| Redes zona sur | 4,800 | 1,695 | 283 |
| Redes Malambo | 4,418 | 2,453 | 180 |
| Tanque El Tesoro | 1,499 | 3,258 | 46 |
| Optimización captación | 1,302 | 1,140 | 114 |
| Lodos Concord | 1,644 | 499 | 330 |
| Total acueducto | 13,662 | 9,046 | 151 |
| Colectores | 3,421 | 2,779 | 123 |
| Redes Malambo | 2,203 | 1,787 | 123 |
| Total Saneamiento | 5,624 | 4,566 | 123 |
| Total Inversiones | 19,287 | 13,611 | 142 |

Anexos: [Informe del Revisor Fiscal](#), [Certificado de EEFF](#), [Estado de Situación Financiera](#), [Estado de Resultados Integral](#), [Estado de Flujos de Efectivo](#), [Estado de Cambios en el Patrimonio](#), [Revelaciones-Aguas de Malambo](#)



Aguas de Malambo S.A E.S.P

Dirección: Calle 12 No. 14-40

Teléfono: (035) 3760606

<http://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/>

buzoncorporativo@aguasdemalambo.com

Facebook: Aguas de Malambo Grupo EPM

Youtube: Aguas de Malambo Grupo EPM

Línea de atención nacional: 018000518196

Línea de contacto transparente: 018000 522 955

#EstamosTrabajandoPorTi

