

Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

1020001-S-2025-119994

Bogotá, 21 de abril de 2025

Doctora  
LUZ ANGÉLICA VIZCAÍNO SOLANO  
Secretaria General de Organismo de Control  
CONCEJO DE BOGOTÁ  
Calle 36 No. 28A-41  
[secretariageneral@concejobogota.gov.co](mailto:secretariageneral@concejobogota.gov.co)  
Bogotá, D.C.

CONCEJO DE BOGOTÁ 21-04-2025 03:25:54  
2025ER10498 O 1 Fol:1 Anex:0  
ORIGEN: ACUEDUCTO/HEYBY POVEDA FERRO  
DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA  
ASUNTO: RESPUESTA PROPOSICION 512 DE 2025  
OBS: —

Asunto: Respuesta Oficio 2025EE7361 con radicado EAAB-ESP No. E-2025-042905 sobre, Proposición No. 513 de 2025 “BALANCE DEL AÑO DE RACIONAMIENTO DE AGUA EN BOGOTÁ”.

Respetada doctora Luz Angélica,

En atención al oficio del asunto, mediante el cual remite el cuestionario de la Proposición No. 513 de 2025 aprobada en Sesión de la Plenaria el 9 de abril de 2025, relacionada con el "BALANCE DEL AÑO DE RACIONAMIENTO DE AGUA EN BOGOTÁ", presentada por los honorables concejales Andrés Barrios Bernal y Sandra Forero Ramírez, de la Bancada Partido Centro Democrático, de manera atenta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP (en adelante EAAB-ESP) da respuesta en lo de su competencia, en los siguientes términos:

2. ***“El artículo 13 del PDD establece la intención de que Bogotá tenga un consumo promedio de agua que alcance los 15 m3 por segundo, al respecto informe:***  
***“A. Los avances que se han dado para alcanza dicho propósito”***  
***“B. Establezca el consumo diario de agua en Bogotá desde la expedición del PDD.”***  
***“C. ¿Qué se necesita para lograr que el consumo de agua sea de 15 m3 por segundo en Bogotá?”***

El Acuerdo 927 de 2024 *“Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”, en su artículo 13 define el propósito y estrategias del objetivo estratégico “Bogotá Ordena su Territorio y avanza en su acción climática”, y visualiza dar un manejo sostenible a las reservas de agua potable que permitan maximizar su preservación y uso sostenible. El planteamiento para este logro abarca tres grandes estrategias, dentro de las cuales, se propone textualmente: “... En suelo urbano esto se expresa en el rediseño y consecución sistémica de estos espacios en su función*



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



*jerárquica de regulación de agua para reúso y retardo (delay) en picos de lluvia que pueda llevar a que Bogotá tenga un consumo diario promedio de agua que alcance los 15m<sup>3</sup> por segundo. Conforme con lo anterior, la propuesta de este objetivo plantea el reconocimiento y la integración efectiva de las funciones y servicios ecosistémicos en el ordenamiento territorial, no sólo debido a su rol fundamental para la conservación del medio ambiente, sino que también como un enfoque que posibilita el desarrollo económico y social de manera sostenible ...”.*

En el marco de esta estrategia, desde la EAAB-ESP se ha venido implementando una serie de medidas que conlleven a que la ciudad reduzca su actual consumo de agua, a través de proyectos de optimización y expansión de los sistemas de abastecimiento que permitan ampliar la oferta de agua potable de la Empresa, así como medidas principales y preventivas para enfrentar un desabastecimiento de agua que han sido desarrollados desde los resultados de la actualización del Plan Maestro de Abastecimiento. Por otra parte, se ha avanzado en seis líneas de acción con organismos multilaterales, centradas en garantizar la sostenibilidad hídrica a largo plazo. Entre los principales proyectos en marcha se destacan:

1. **Alianza con el Banco Mundial y la Corporación Financiera Internacional (IFC).** Es una colaboración estratégica para modelar el comportamiento del sistema hídrico de la ciudad. Este modelo integrará variables como el crecimiento poblacional, cambio climático y expansión urbana, permitiendo evaluar alternativas de abastecimiento sostenible para los próximos cincuenta años.
2. **Estudios de agua subterránea con el Banco Mundial y la Unión Europea.** Se realizó una revisión exhaustiva de los estudios hidrogeológicos en la región de Bogotá, con el objetivo de actualizar la información sobre el potencial de los acuíferos. Como resultado, se elaboró una hoja de ruta para la actualización del modelo de agua subterránea, que permitirá analizar con mayor precisión el potencial hídrico de la Sabana de Bogotá. Esta modelación, para la cual se espera contar con recursos provenientes de la cooperación internacional, deberá ser complementada con sondeos profundos, así como con análisis hidrogeológicos e hidroquímicos detallados.
3. **Modelo de reúso de agua residual tratada con apoyo técnico del Banco Mundial.** Se está desarrollando un modelo de negocio para fomentar el reúso de aguas residuales tratadas en sectores industriales y comerciales de la ciudad. Esta iniciativa busca incentivar la infraestructura para la reutilización, reduciendo la demanda de agua potable y promoviendo el uso sostenible de los recursos hídricos. Ya se solicitó la concesión de aguas a la CAR para poder iniciar con un piloto.
4. **Gestión de pérdidas con la Universidad de los Andes.** Se encuentra en formulación un Plan Maestro de Gestión de Pérdidas. Incluye tecnologías de telemetría, renovación de redes, detección de fugas, capacitación técnica y campañas de sensibilización, con el objetivo de aumentar la eficiencia del sistema.
5. **Protocolo de actuación ante sequías con apoyo del BID.** Esta en desarrollo un protocolo que establece medidas operativas ante eventos de escasez hídrica. Este instrumento contempla estrategias de gestión de la demanda, redistribución de fuentes hídricas y la definición de nuevas reglas de operación de la infraestructura existente. Su objetivo es garantizar la continuidad del servicio en momentos críticos, dando prioridad a las poblaciones más vulnerables.

Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

- 6. Estudios sobre gobernanza del agua con la OEA,** Se adelantan investigaciones orientadas a fortalecer los procesos de toma de decisiones en la administración del recurso hídrico. Estos estudios buscan analizar la efectividad de los mecanismos actuales de asignación de agua entre usuarios, así como del esquema de regulación de los servicios públicos, para determinar su capacidad de respuesta ante escenarios de crisis hídrica.

Estas acciones reflejan el compromiso de la EAAB-ESP con una gestión integral del recurso hídrico, y su capacidad para articular esfuerzos con organismos internacionales, con la participación de consultores expertos nacionales e internacionales y la academia en la búsqueda de soluciones sostenibles frente a los retos actuales y futuros del abastecimiento de agua en Bogotá.

En cuanto al consumo diario de agua en Bogotá desde la expedición del PDD “*Bogotá Camina Segura*”, es importante tener en cuenta que, a partir del 11 de abril de 2024, la EAAB-ESP implementó el primer esquema de restricción del servicio de acueducto, para la demanda total, durante la implementación de los tres esquemas de racionamiento, el caudal real promedio suministrado es de 16.16 m<sup>3</sup>/s frente a los 16.00 m<sup>3</sup>/s proyectados, dando como resultado un ahorro promedio diario de 1.57 m<sup>3</sup>/s. Es así como, el ahorro porcentual alcanzado fue de 8.8% frente al 9.7% de ahorro proyectado. Es decir, en promedio, durante todo el racionamiento, se ha alcanzado la meta de ahorro en 90.8%. A continuación, se presenta gráfica que muestra el comportamiento del consumo por mes en los años 2015 a 2024:



SC701-1

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

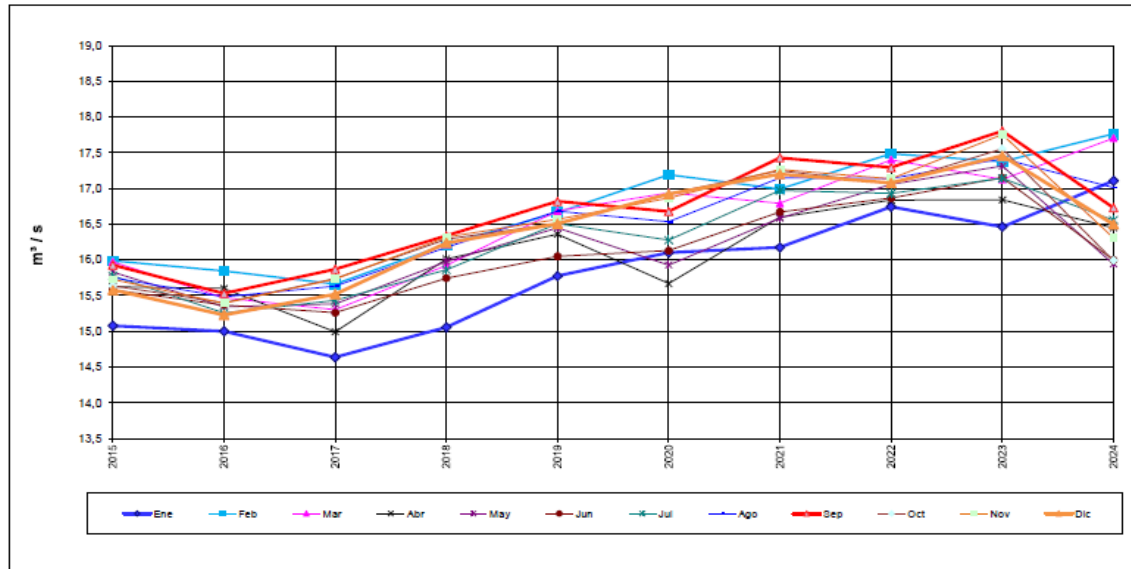
MPFD0801F02-05



Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

COMPORTAMIENTO DEL CONSUMO POR MESES DE LOS ULTIMOS 10 AÑOS

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Ene	15,08	15,00	14,64	15,06	15,77	16,10	16,17	16,74	16,46	17,10		
Feb	15,99	15,85	15,66	16,22	16,66	17,19	16,99	17,49	17,38	17,76		
Mar	15,97	15,47	15,30	15,92	16,69	16,94	16,79	17,40	17,12	17,70		
Abr	15,63	15,60	14,99	16,01	16,36	15,67	16,59	16,84	16,84	16,45		
May	15,83	15,34	15,38	15,97	16,45	15,93	16,58	17,06	17,31	15,95		
Jun	15,58	15,37	15,26	15,74	16,05	16,13	16,67	16,86	17,15	16,00		
Jul	15,77	15,26	15,43	15,86	16,51	16,28	16,97	16,93	17,14	16,56		
Ago	15,75	15,48	15,63	16,18	16,68	16,54	17,14	17,14	17,41	17,01		
Sep	15,93	15,53	15,87	16,34	16,82	16,67	17,43	17,29	17,80	16,73		
Oct	15,84	15,40	15,74	16,29	16,51	16,93	17,25	17,07	17,56	15,99		
Nov	15,73	15,39	15,73	16,32	16,57	16,86	17,26	17,14	17,76	16,31		
Dic	15,58	15,23	15,52	16,24	16,51	16,92	17,20	17,08	17,46	16,50		
Q. Medio	15,71	15,41	15,43	16,01	16,46	16,51	16,92	17,09	17,28	16,67		
Desviación	0,04%	-1,88%	0,13%	3,77%	2,82%	0,30%	2,47%	0,97%	1,15%	-3,54%		



Fuente: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro

Para lograr un consumo de agua de 15 m³/s en Bogotá, es importante tener en cuenta varios factores, entre los más importantes las proyecciones poblacionales a mediano y largo plazo, la continuidad de los procesos de concientización del apoyo de la ciudadanía respecto a las medidas de ahorro de agua, el aprovechamiento de aguas lluvias por las viviendas, el comercio, la industria y demás usuarios, el reúso de las aguas de residual tratada, la implementación de la práctica de un consumo solidario y las dinámicas de crecimiento urbano de la ciudad.

### 3. “Realice un balance de cumplimiento del Decreto 334 de 2024”

El Decreto Distrital 334 del 28 de septiembre de 2024, establece medidas para promover el ahorro y el uso eficiente del agua potable en la ciudad, en respuesta a la crisis hídrica que afectó a la capital colombiana durante 2024. Este decreto incluye disposiciones policivas para promover el uso racional del agua potable; medidas para lograr una contribución desde las entidades públicas; y la posibilidad de generar incentivos. En ese contexto, se presenta el balance de cumplimiento a las disposiciones del mencionado Decreto en lo que compete a la EAAB-ESP.

Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

- **Medidas a cargo de las entidades públicas**

El artículo 2º del Decreto dispone que *“Las entidades distritales propenderán por el uso de equipos sistemas e implementos de bajo consumo de agua, y el aprovechamiento de recolección de aguas para la limpieza de las instalaciones y de los vehículos a su cargo”*. En cumplimiento de lo anterior la EAAB-ESP viene desarrollando adecuaciones permanentes en sus unidades sanitarias, con miras a reducir el consumo de agua.



**Sanitarios y lavamanos antes**



**Sanitarios y lavamanos después**

Actualmente la instalación de sistemas o implementos de bajo consumo, en las unidades sanitarias de las sedes de la EAAB-ESP, tiene un avance del 98% de instalación. Esto, aunado a la promoción de una cultura de la recolección y uso de agua reciclada en los servicios de aseo, que redundará en la disminución del uso de agua y se reflejará en las estadísticas de consumo.

Ahora bien, frente al aprovechamiento y recolección de agua, la EAAB-ESP instaló tanques de recolección de aguas lluvias en algunas de sus sedes a efecto de utilizar dichas aguas en los procesos de limpieza de zonas comunes (pisos, baños, zonas comunes, etc.). Actualmente, hay cinco tanques con capacidad individual de 1.000 litros, instalados en diferentes sedes. El servicio de aseo hace uso preferente del agua recolectada para las labores de limpieza previamente enunciadas.



Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905



Finalmente, informamos que los vehículos que componen el parque automotor de la EAAB-ESP, no son lavados en las instalaciones de la Empresa, esta actividad se realiza a través de un contrato de prestación de servicios (2-05-14500-0938-2025), en el cual, el contratista cumple con los requisitos de circularización y reúso de agua, conforme a la reglamentación vigente para este tipo de establecimientos.

- **Medidas pedagógicas para el cuidado y uso razonable del agua**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º del Decreto 334 de 2024, corresponde a las entidades distritales poner en marcha campañas masivas de concientización sobre la importancia del ahorro de agua, las cuales incluirán talleres en los que se enseñen, entre otros asuntos, técnicas de ahorro de agua. Así, la EAAB-ESP en el marco de su misionalidad realiza de manera permanente divulgación de información pedagógica que comprende todas las acciones relacionadas con la prestación del servicio incluyendo aquellas tendientes a concientizar a la población sobre el ahorro del agua. De otra parte, la Empresa cuenta con el proceso misional de gestión social que tiene como objetivo contribuir al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés de la Empresa. Para alcanzar este objetivo, se desarrollan actividades de información, comunicación, educación y participación, que aportan a la sostenibilidad de la gestión integral del agua y de sus ecosistemas asociados, en los servicios de gestión comercial, predial, ambiental, acueducto y alcantarillado.

Conforme lo anterior, la EAAB-ESP en el cumplimiento de sus responsabilidades y su misionalidad, acata consecuentemente los lineamientos dados por el Decreto 334 de 2024, especialmente en cuanto a las medidas pedagógicas para el cuidado y uso razonable del agua, que se presentará en detalle en la respuesta al punto siguiente para evidenciar el balance del impacto alcanzado.

**4. “Indique si las entidades distritales del sector central, descentralizado, adscritas y vinculadas desarrollaron campañas de concientización sobre el ahorro del agua. En**

**caso afirmativo, manifieste las campañas realizadas y si estas incluyeron talleres, el recurso invertido y el impacto”.**

Como se mencionó, la EAAB-ESP como responsable de la gestión integral del agua y alcantarillado en la ciudad ha liderado campañas, entre otras, enfocadas a la concientización en el ahorro del agua, a través de una estrategia de comunicación que fusiona la línea informativa con la pedagógica, bajo referentes como **“Cuidamos el agua para cuidar de ti”** y **“Juntos por el Agua”**, estrategias que disponen de diversos canales de comunicación, incluyendo medios tradicionales y alternativos, con miras a generar espacios de interacción con la ciudadanía y demás empresas prestadoras de servicios, a través de los cuales se socializa el mensaje central de cuidado del agua y los avances logrados en materia. Es importante mencionar que toda la articulación de las campañas se realiza bajo los lineamientos estratégicos de la EAAB-ESP y la Consejería Distrital para las Comunicaciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de redes sociales como Facebook, Instagram, X, TikTok, YouTube y canales de WhatsApp, involucrando a todas las entidades a nivel distrital. En general, se han implementado diversas estrategias que incluyen boletines y ruedas de prensa, cuñas radiales, contenido publicitario en redes sociales, videos testimoniales y sinergias con entidades del Distrito.

Con ese contexto, se han implementado una serie de herramientas innovadoras, como infografías, cuñas radiales, y otros recursos visuales y sonoros, diseñados para generar un impacto real en los hábitos de consumo, al informar de manera clara y accesible las mejores prácticas de ahorro con la finalidad de promover una cultura de responsabilidad ambiental en torno al cuidado y valoración del agua como fuente de vida. Como parte de la estrategia de concientización sobre el cuidado y uso responsable del agua, la EAAB-ESP ha respondido ante situaciones como la disminución de las reservas hídricas, lo que conllevó a que se implementara una estrategia de racionamiento del agua orientada no solo a garantizar el abastecimiento equitativo para toda la ciudad, sino también a fortalecer el mensaje del uso racional del recurso a partir de una intensificación en las acciones comunicativas. Esta medida se acompañó de ciclos de racionamiento, frente a los cuales se detalla el seguimiento y medidas focalizadas en torno al ahorro del agua, a saber:

**Detalle de Ciclos**

- Ciclo 1: Inicio del esquema de racionamiento.
- Ciclo 2: Ajustes iniciales de operación.
- Ciclo 3: Seguimiento a reservas y comportamiento ciudadano.
- Ciclo 4: Primeros reportes de ahorro.
- Ciclo 5: Refuerzo de acciones de comunicación.
- Ciclo 6: Evaluación técnica de impacto.
- Ciclo 7: Diagnóstico por localidades.
- Ciclo 8: Cambio en el esquema de racionamiento.
- Ciclo 9: Aplicación del nuevo modelo por sectores.
- Ciclo 10: Fortalecimiento de controles de uso.
- Ciclo 11: Consolidación de cifras de ahorro.
- Ciclo 12: Evaluación del nuevo esquema.
- Ciclo 13: Inclusión de medidas complementarias.
- Ciclo 14: Seguimiento al uso comercial e industrial.



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

- Ciclo 15: Integración de pedagogía en redes sociales.
- Ciclo 16: Coordinación institucional para control de pérdidas.
- Ciclo 17: Monitoreo y proyecciones.
- Ciclo 18: Retroalimentación comunitaria.
- Ciclo 19: Intervenciones focalizadas.
- Ciclo 20: Refuerzo pedagógico sobre consumo.
- Ciclo 21: Actualización del plan operativo.
- Ciclo 22: Difusión de resultados por zonas.
- Ciclo 23: Alineación con otras campañas.
- Ciclo 24: Control técnico de presiones.
- Ciclo 25: Evaluación semestral.
- Ciclo 26: Ajustes operativos según resultados.
- Ciclo 27: Informe institucional de logros.
- Ciclo 28: Implementación de tecnologías.
- Ciclo 29: Análisis para transición.
- Ciclo 30: Revisión de metas de ahorro.
- Ciclo 31: Consolidación de datos por habitante.
- Ciclo 32: Diagnóstico para continuidad.
- Ciclo 33: Emisión de recomendaciones finales.
- Ciclo 34: Informe de cierre del esquema

Las campañas diseñadas en el año 2024 y el transcurso del 2025 por parte de la EAAB-ESP para promover el ahorro del agua, han sido las siguientes:

### **CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN (2024-2025):**

1. Calendario de los nueve turnos de racionamiento semanales correspondiente a cada uno de los ciclos de racionamiento desde el 11 de abril a la fecha
2. Recomendaciones del cuidado del agua en época de racionamiento.
3. Recomendaciones para evitar el sobreabastecimiento.
4. Infografías de tiempo en la “Ducha Vs. Litros” de agua desperdiciados.
5. Playlist para bañarse en tres minutos.
6. Recomendaciones técnicas para industria, comercio y empresas.
7. Desincentivo para el exceso de consumo.
8. Videos vox-pop “Cazador de mitos” testimonios y educación sobre hábitos de consumo.
9. Videos vox-pop de la ciudadanía.
10. Videos de pedagogía.
11. Activaciones sociales en la Feria del Libro.
12. Fotogalería “Antes y Después” de los estados de los embalses.
13. Campaña de contenidos promoviendo el desincentivo del consumo de agua.
14. En el marco de los 136 años del Acueducto de Bogotá, se realizó una campaña con los principales logros durante los dos meses de campaña y recomendaciones en el marco de Juntos por el Agua.
15. Videos explicativos sobre el nuevo esquema de racionamiento día de por medio.
16. Videos explicativos sobre los métodos de ahorro por parte de la ciudadanía.



SC701-1

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

MPFD0801F02-05





17. En el marco del cumpleaños de Bogotá, se realizó una campaña enfocada al cambio de hábitos de consumo de agua y las principales recomendaciones en el marco de Juntos por el Agua.
18. Estrategia de contenidos digitales denominada “#PilasConElNiño, con el agua no se juega” con los consejos y recomendaciones de ahorro de agua para los hogares, industria, comercio y empresas ante la crisis hídrica en Bogotá.
19. Videos explicativos sobre la importancia de no usar los tanques de reserva durante los días de racionamiento.
20. Parrilla de contenidos con recomendaciones diarias de ahorro para las familias
21. Parrilla de contenidos con recomendaciones de ahorro para las empresas.
22. Se realizó la campaña pedagógica luego del lanzamiento del nuevo diseño de la Factura del Acueducto denominada “#SimplificamosTuFactura, por un consumo responsable de agua”.
23. Se realizó un balance de los primeros 15 días de racionamiento y se informó la continuación de este sin ninguna variación.
24. Se realizó una campaña en redes sociales tras más de seis meses del racionamiento, a través de la cual la EAAB-ESP presentó el balance de las localidades, tipo de usuarios y áreas de prestación de servicio que más están ahorrando y los que no están contribuyendo con la meta establecida por el Distrito.
25. Se diseñó una serie de contenidos con recomendaciones de ahorro del agua para la temporada de vacaciones de fin de año.
26. Se realizó la campaña para redes sociales para la rendición de cuentas 2024, “Cuidamos el agua para cuidar de ti”, con transmisión en directo el viernes 6 de diciembre del 2024, en la que se presentó el balance del racionamiento con relación al estado de los embalses de Bogotá
27. Se realizaron una serie de contenidos para comunicar a la ciudadanía los operativos contra el robo de agua en Bogotá.
28. Se realizó la campaña para redes sociales con motivo del primer año del Gobierno del alcalde mayor de la ciudad Carlos Fernando Galán, destacando los resultados de la estrategia de racionamiento de agua.
29. Como balance de la suspensión del esquema de racionamiento diario en Bogotá, a partir del 23 de diciembre, la EAAB-ESP diseñó una serie de contenido para que la ciudadanía conociera sobre cómo en Bogotá, se logró un ahorro de más de dos millones cien mil metros cúbicos de agua.
30. Durante la activación del ciclo 26 de racionamiento de agua, se diseñó una campaña de racionamiento con recomendaciones para hogares, empresas, industrias y comercio.
31. Para comunicar la alianza de la Empresa con la Universidad de los Andes, en el desarrollo del plan maestro para la gestión integral de pérdidas de agua que fortalecerá la actual estrategia corporativa de control, se diseñó una campaña para comunicar la estrategia de seguridad hídrica de la ciudad, que mejorará la equidad en el acceso al agua potable y optimizará los procesos para avanzar en la eficiencia empresarial.
32. Se diseñó una sinergia para redes sociales, comunicando el respaldo internacional para la seguridad hídrica de Bogotá, en la cual, la EAAB-ESP recibirá donaciones por más de 1.000 millones de pesos a través de cooperantes globales y el Banco Mundial.
33. Se diseñó la campaña para comunicar el balance con corte a febrero de 2025 sobre la lucha de la EAAB-ESP contra el robo del agua. En este reporte se comunica un nuevo

Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

golpe contra estas maniobras en Bogotá, donde cinco hoteles en Teusaquillo fueron sorprendidos utilizando conexiones fraudulentas para evadir el consumo real, apropiándose ilegalmente de cerca de 139 mil m<sup>3</sup> de agua, valorados en más de 1.200 millones de pesos.

34. Campaña 2025 en el marco del día Mundial del Agua, con recomendaciones y logros de la Empresa de Acueducto en materia de racionamiento.
35. Sinergia de contenido de lanzamiento de la “¡Renacua, Cuidamos el Agua para Cuidar de ti!”
36. Recomendaciones de ahorro con motivo de las festividades de Semana Santa 2025

En relación con los talleres y actividades, se destacan algunas de las iniciativas llevadas a cabo en el marco de las campañas de concientización sobre el ahorro del agua, a saber:

### ACTIVIDADES Y TALLERES EN PRO DE LA CULTURA DEL AHORRO DEL AGUA

- Talleres y campañas con enfoque cotidiano y emocional, como el uso de humor, música y experimentos sociales en espacios públicos, como el realizado durante la Feria del Libro, donde se mostró de forma visual cuánta agua se gasta en una ducha.
- Contenido adaptado a redes sociales, en alianza con influencer locales, especialmente para conectar con públicos jóvenes.
- Mensajes claros y visuales sobre temas como el consumo responsable, el reciclaje, el uso correcto del sistema de alcantarillado y los cambios en la factura del agua para hacerla más sencilla y amigable.
- Reuniones directas, mesas de trabajo, talleres sectoriales y comunicaciones formales por medio de correos electrónicos, boletines digitales y asesorías personalizadas dirigidas a usuarios no residenciales, como industrias, comercios, entidades públicas y privadas, desde un enfoque más técnico e institucional. En estos, se abordan temas como normatividad, eficiencia hídrica, incentivos por buenas prácticas, y obligaciones regulatorias en el marco del racionamiento y las políticas ambientales vigentes.
- Uno de los recursos más efectivos ha sido el lanzamiento de un mapa interactivo en línea, que permite consultar fácilmente el cronograma diario de restricciones por localidad y barrio. Esta herramienta se encuentra disponible en: <https://bogota.gov.co/mapa-turnos-rationamiento-agua>.
- Se ha facilitado la información a través de “Chatico”, nuestro agente virtual, disponible vía WhatsApp (316 023 1524), donde los ciudadanos podían consultar directamente su turno de racionamiento.
- La campaña informativa masiva se activó el 11 de abril de 2024 y ha incluido el envío de mensajes de texto (SMS), correos electrónicos, atención telefónica a través de la línea 116, así como publicaciones permanentes en redes sociales y en los canales digitales oficiales del Distrito y la EAAB-ESP.

Ahora bien, en lo que respecta a los recursos presupuestados para la difusión de contenido en el contexto de las campañas de concientización enfocadas en el ahorro del agua, es importante aclarar que, en la EAAB-ESP no se ha asignado un rubro específico para las campañas vinculadas a este tema, en la medida en que la divulgación de campañas derivadas de sus operaciones



SC701-1

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



Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

directas e indirectas, se ha ejecutado a través de los canales de comunicación corporativos mediante la estrategia “free press” (prensa gratuita) y la generación de piezas comunicativas y contenidos difundidos en redes sociales, los cuales se crearon con el apoyo del personal de planta y el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones de la Empresa, además los costos asociados a la difusión de dichas campañas están integrados dentro de los contratos de prestación de servicios celebrados por la entidad, cuyos gastos relativos a los planes de medios y pauta publicitaria se encuentran agrupados dentro de una destinación general, por lo cual no es posible discriminar los recursos destinados específicamente a campañas de ahorro del agua.

En relación con el impacto en materia comunicacional de las campañas de concientización, se destaca un alcance significativo en redes sociales. De acuerdo con las métricas recogidas entre el 11 de abril de 2024 y el 15 de abril de 2025, se han logrado los siguientes resultados:

- **Facebook** ([facebook.com/@AcueductoDeBogota](https://facebook.com/@AcueductoDeBogota)):
  - Alcance: 7.297.298 personas
  - Visualizaciones: 18.178.095
  - Interacciones: +274.000
- **Instagram** ([instagram.com/@AcueductoDeBogota](https://instagram.com/@AcueductoDeBogota)):
  - Alcance: 1.217.314 personas
  - Visualizaciones: 4.002.075
  - Interacciones: +88.0000
- **X (antes Twitter)** ([x.com/@AcueductoBogota](https://x.com/@AcueductoBogota)):
  - Alcance: 19.700.000 personas
  - Interacciones: + 994.000

Estos datos reflejan el alto nivel de efectividad de la estrategia, la cual ha sido clave para generar conciencia y corresponsabilidad en el uso sostenible del recurso hídrico.

Adicionalmente es de mencionar que dentro del proceso misional de gestión social se encuentra el subproceso Gestión Social-Ambiental, que contiene el procedimiento de sensibilización y capacitación de la prestación de los servicios de la EAAB-ESP. Para el efecto, la Dirección de Gestión Comunitaria de la Empresa cuenta con un equipo de profesionales capacitados para atender los requerimientos desde la gestión social Empresarial, responsables de sensibilizar y capacitar a las comités de desarrollo y control social; comités de veeduría de intervenciones (obras y otros contratos); a las organizaciones de acción comunal (juntas, asociaciones y federaciones); a los consejos de propiedad horizontal; a ONG; a la comunidad empresarial; a la comunidad educativa; y a las asociaciones de acueductos comunitarios rurales, brindando información sobre temas específicos relacionadas con el agua, en la búsqueda de generar cambios culturales y promover acciones que fomenten la sostenibilidad del recurso hídrico. Las temáticas que se abordan son las siguientes:



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905

- En materia de acueducto se informa y explica los diferentes sistemas de abastecimiento y sus etapas, tales como captación, almacenamiento, conducción, proceso de potabilización, distribución y estrategias para el uso eficiente del agua.
- En alcantarillado se informa y concientiza sobre la labor que realiza la EAAB-ESP en la recuperación del río Bogotá, desde la prevención de conexiones erradas, manejo adecuado de residuos en los hogares y en la calle, hasta el proceso de tratamiento de aguas residuales para obtener el funcionamiento óptimo de las redes de alcantarillado (sanitario y pluvial).
- Respecto del sistema hídrico se da a conocer la importancia de los cuerpos de agua de la ciudad, sus funciones ecosistémicas y la labor mancomunada entre la EAAB-ESP y la ciudadanía adoptando buenas prácticas para su conservación y sostenibilidad.

Las temáticas anteriores se socializan por medio de: (i) eventos pedagógicos que comprenden el desarrollo de talleres, charlas, conferencias, recorridos, campañas y jornadas informativas presenciales o virtuales, entre otras, con un grupo determinado, en temáticas asociadas al manejo integral del recurso hídrico y los procesos misionales de la EAAB-ESP; (iii) Talleres con una duración estimada de una hora por tema y comprenden la exposición de material audiovisual, el ejercicio teórico – práctico de ruta del agua, la ruta del desagüe y el cuidado del recurso hídrico; y (iii) los recorridos con una duración mínima de tres horas que se realizan mediante caminatas ecológicas guiadas dentro de los predios de la EAAB-ESP aptos para ello.

**5. “Indique si las autoridades distritales generaron incentivos no pecuniarios a los suscriptores y/o usuarios residenciales del servicio público de acueducto que durante dos periodos de facturación consecutivos disminuyan el uso del agua potable en un metro cúbico respecto de su consumo promedio del semestre inmediatamente anterior”.**

En cuanto a la implementación de incentivos para promover cambios en los comportamientos ciudadanos respecto al uso responsable del agua y la reducción de su consumo, la EAAB-ESP ha realizado campañas de sensibilización a los ciudadanos en el marco de sus competencias. Sin embargo, es importante resaltar que, a través del Decreto Distrital 334 de 2024, el artículo 11 en el marco de la autonomía y cargo presupuestal a las Entidades Distritales, brinda la posibilidad de la creación de los incentivos no pecuniarios. En razón a esto actualmente la Empresa se encuentra estudiando el tipo de incentivo que logre un impacto positivo en la ciudadanía. No está demás aclarar que hasta el momento no se tiene asignada una partida presupuestal para tales efectos, toda vez que la determinación del presupuesto de la Empresa debe obedecer a los principios de la función pública, como es el de planeación, de manera que la fijación de una partida presupuestal para efectos del incentivo en comento requiere de un análisis profundo que permita garantizar su viabilidad fiscal.

Sin perjuicio de lo anterior es importante mencionar que, la EAAB-ESP en el nuevo formato de factura cuenta con un diseño dinámico pensada en generar conciencia en los usuarios, el cual permite visualizar la relación consumo versus el valor de la factura de manera individual, indicando mediante un semáforo de colores si la misma presentó aumento o disminución de consumo lo cual se evidencia en cada factura tanto en el gráfico de barras, los consumos en litros, y una conclusión que indica el resumen del comportamiento del predio así:



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



Oficio Concejo de Bogotá – Proposición No. 513/2025 – Radicado E-2025-042905



En los términos anteriores, se da respuesta a lo solicitado y quedamos atentos de cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,

Firmado por HEYBY POVEDA FERRO  
el 21/04/2025 a las 13:33:41 COT

**HEYBY POVEDA FERRO**  
Gerente General (E)

Aprobó: Heyby Poveda Ferro, Secretaria General (Puntos 3 y 4)  
Marina Teresa Montes Alvarez, Gerente Corporativa de Gestión Humana y Administrativa (Punto 3)  
Diego German Montero Osorio, Gerente Corporativo de Sistema Maestro (Punto 2)  
Alex Fabian Santa Lopez, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente (Puntos 3, 4 y 5)

Revisó: Nicolás Aparicio, Asesor Gerencia General  
Andrea Toro, Asesora Secretaría Gerencia

Leído por NICOLÁS FERNANDO APARICIO  
ALVARADO  
el 21/04/2025 a las 11:05:12 COT

Leído por MAGDA ANDREA TORO ROJAS  
el 21/04/2025 a las 11:15:23 COT

Aprobado por ALEX FABIAN SANTA  
LOPEZ  
el 21/04/2025 a las 11:09:25 COT

Aprobado por DIEGO GERMAN MONTERO OSORIO  
el 21/04/2025 a las 11:06:48 COT

Aprobado por MARINA TERESA MONTES  
ALVAREZ  
el 21/04/2025 a las 12:25:53 COT

Aprobado por HEYBY POVEDA FERRO  
el 21/04/2025 a las 11:23:13 COT



SC701-1

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

MPFD0801F02-05

