

Revisión desempeño 2025
Plan Estratégico de
Sostenibilidad Aqualia
(PESA_Colombia)
2024-2026

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Revisión febrero | 2

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE1A1C.1	% de volumen de agua no registrada (ANR) sobre el volumen total de agua inyectado en la red de distribución (Contratos con antigüedad mayor a 4 años). Perímetro variable.	52 %	52 %	49 %	45 %	40 %	✓
LE1A1C.2	Volumen de agua no registrada por kilómetro de red m³/km/día (Contratos con antigüedad mayor a 5 años). Perímetro variable.	36,0	35,5	38,73	30,5	27	✓
LE1A2C.1	Neutralidad de emisiones de CO₂ en 2050 (Alcance 1 y 2).		N/A	12.051	Net Zero en 2050		✗
LE1A2C.2	Variación anual de intensidad climática (kg CO ₂ emitido con relación al volumen de negocio). (Alcance 1 y 2).	0 %	0 %	0,7 %	-1,0 %	-1,5 %	✗
LE1A2C.3	% Energía renovable utilizada procedente de instalaciones propias, PPAs o adquisición, sobre el total de energía consumida (Contratos MWC- Management Water Cycle y BOT – Buid Operate Transfer).	N/D	81,76 %	62,01 %	81,76 %	81,76 %	✗
LE1A2C.4	Variación anual de kWh/m³ de la energía utilizada en los procesos de aducción, tratamiento y distribución de agua potable (cálculo ponderado utilizando los m³ gestionados en cada uno de los tres procesos) (Contratos MWC y BOT).	-4,4 %	-1 %	- 5 %	-1 %	-1 %	✓

LE1. Emergencia climática y cuidado del planeta

Revisión febrero | 3

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE1A3C.1	% Volumen de lodos que entraron al proceso de tratamiento (m³) sobre Volumen de lodos generados durante el período de evaluación (m³) ¹	0 %	0 %	100 %	1 %	1 %	✓
LE1A4C.1	Número de nuevos proyectos de protección de la biodiversidad y recuperación del ecosistema	5	5	3	5	5	✗
LE1A5C.1	Número de nuevos proyectos de I+D iniciados durante el año que incluyen el desarrollo de soluciones innovadoras para la lucha contra el cambio climático	0	0	0	1	1	✗
LE1A5C.2	Número de nuevas implementaciones de procesos de I+D aplicados en instalaciones gestionadas por la compañía	0	0	0	1	1	✗
LE1A6C.1	Número de PTAP nuevas u optimización de existentes (Diseño y/o construcción)	0	1	2	2	2	✓
LE1A7C.1	Número PTAR nuevas u optimización de existentes (Diseño y/o construcción)	0	1	1	1	1	✓

LE2. Tecnología para una gestión integrada

Revisión febrero | 4

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE2A1C.1	% de contratos con todos los canales de atención al cliente implantados –omnicanalidad– (Oficina presencial (PQR) atención telefónica ,Chatbot, SMS, oficina virtual)	25 %	80 %	100 %	100 %	100 %	✓
LE2A1C.2	N.º Facturas electrónicas	56.400	56.400	Error en la información enviada	100.000	150.000	✗
LE2A1C.3	% de contratos con firma digital/N.º de contratos totales	0%	0 %	0%	20 %	50 %	✗
LE2A2C.1	% Vol. tratado GMAO (ETAP's-EDAR's)/ Vol. total tratado (ETAP's-EDAR's)	81%	84 %	92 %	100 %	100 %	✓
LE2A2C.2	N.º total instalaciones gestionadas con GMAO/ N.º total de instalaciones	64 %	20 %	73 %	70 %	80 %	✓
LE2A2C.3	N.º clientes con GMAO / N.º clientes totales	0%	0 %	94 %	10 %	30 %	✓
LE2A2C.4	N.º total de servicios en GEO/N.º total de servicios con redes	80 %	80 %	100 %	100 %	100 %	✓

LE2. Tecnología para una gestión integrada

Revisión febrero | 5

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE2A3C.1	Proporción de Grandes Clientes (todos aquellos con una facturación superior a 3.000 €/año) con Telemedida	0 %	0 %	0 %	15 %	100 %	✗
LE2A3C.2	Proporción de contratos de Grandes Clientes gestionados con AWA respecto al total de contratos de Grandes Clientes	0 %	0 %	0 %	30 %	100 %	✗
LE2A4C.1	Incremento en la proporción del número de empleados con app Be Aqualia que hayan accedido en el último mes sobre el número empleados totales	N/A	NA	25,45 %	20 %	20 %	✓
LE2A5C.1	% Cumplimiento del plan de acción de la compañía en ciberseguridad	96 %	> 95 %	96 %	> 95 %	> 95 %	✓
LE2A6C.1	% Implementación del sistema GESLAB para el control y análisis de resultados de la calidad de agua en los laboratorios de Aqualia Colombia	33 %	33 %	100 %	66 %	100 %	✓
LE2A6C.2	Número de laboratorios nuevos y autorizados para ampliar la red Aqualia Colombia GESLAB (Córdoba-Villa del Rosario)	2	2	1	2	3	✗
LE2A6C.3	Número de laboratorios acreditados para ampliar la red Aqualia Colombia GESLAB (Córdoba-Villa del Rosario)	0	0	0	0	3	✗

LE3. Gestión de personas

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE3A1C.1	Porcentaje de participación de mujeres en puestos de mando de Aqualia Colombia de acuerdo con la Política Nacional de Promoción de la participación plena y efectiva de las mujeres en Colombia. (Ley 581 de 2000 y la Ley 1475 de 2011)	50,3 %	50 %	42 %	50 %	50 %	✗
LE3A2C.1	Mantener/incrementar el número total de horas de formación	22.198	22.198	21.326	22.198	22.198	✗
LE3A3C.1	Índice de satisfacción o de compromiso de los empleados (encuesta de clima laboral)	ND	ND	90 %	50-70 %	50-70 %	✓
LE3A4C.1	Índice de frecuencia de accidentes ¹	8,18	14,29	11,31	11,40	9,12	✓
LE3A5C.1	Porcentaje de trabajadores sobre el total integrados en programas de vigilancia de la salud ocupacional	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓

LE5. Ética y compliance

Revisión febrero | 7

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE5A1C.1	% Sociedades activas controladas con modelo <i>compliance</i> implantado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	✓
LE5A2C.1	% Empleados online que han recibido formación sobre Código Ético	90 %	95 %	85 %	95 %	95 %	✗
LE5A2C.2	% Empleados offline que han recibido formación sobre Código Ético	70 %	70 %	56 %	85 %	95 %	✗
LE5A3C.1	% Externos requeridos que han recibido formación sobre el Código Ético	5 %	10 %	0 %	80 %	95 %	✗
LE5A4C.1	% Proveedores homologados	20 %	60 %	42 %	70 %	90 %	✗

LE6. Comunicación estratégica

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE6A1C.1	Grado de cumplimiento del Plan Estratégico Global de Comunicación	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %	✓
LE6A1C.2	% Clientes finales satisfechos con la calidad del servicio prestado por Aqualia	33 %	> 33 %	50 %	> 50 %	> 60 %	✓
LE6A1C.3	Valoración media de la satisfacción con la calidad del servicio prestado por Aqualia de los clientes institucionales (rango 1-5)	2,7	>3	>3	>3	> 4	✓
LE6A2C.1	N.º de reuniones informativas	8	8	8	8	8	✓
LE6A2C.2	N.º de acciones de comunicación social directas realizadas a la comunidad acerca de las actividades de la empresa que afectan en desarrollo de obras, cambios en el servicio y la relación empresa-usuario / N.º de acciones de comunicación social programadas.	100 %	>90 %	95 %	> 90 %	> 90 %	✓
LE6A2C.3	N.º de actividades formativas a usuarios, comunidades y colegios implementadas / N.º de actividades formativas a usuarios, comunidades y colegios programadas.	95 %	> 90 %	94 %	> 90 %	> 90 %	✓
LE6A2C.4	Grado % de satisfacción respecto a la utilidad de las herramientas y contenidos ofrecidos en las actividades formativas a usuarios, comunidades y colegios implementadas.	80 %	> 80 %	85 %	> 80 %	> 80 %	✓

LE6. Comunicación estratégica

Revisión febrero | 9

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE6A3C.1	Número de encuentros y seguimiento de acciones de diálogo y escucha realizadas con las comunidades / Número de encuentros y seguimiento de acciones de diálogo (escucha, socialización y sensibilización) proyectados	94 %	90 %	100 %	90 %	90 %	✓
LE6A4C.1	Número de acciones de talleres y formaciones pedagógicas realizados con los diferentes grupos de interés / Número acciones, talleres y formaciones pedagógicas proyectadas	100 %	>90 %	95 %	>90 %	>90 %	✓

LE7. Alianzas para la generación de impacto positivo

Revisión febrero | 10

N.º	Métricas	Desempeño 2024	Objetivo 2024	Desempeño 2025	Objetivo 2025	Objetivo 2026	Cumplimiento
LE7A1C.1	Proporción de población beneficiada sobre la población con potencial de acceso orientada a garantizar la disponibilidad de agua y saneamiento básico reconociendo las etnias y culturas	94%	90%	95%	Aumentar el número de población beneficiada que pueden beneficiarse de mecanismos a través de alianzas con el cliente institucional.		✓
LE7A2C.1	Número de acciones en alianza con entidades gubernamentales en materia de impacto positivo ambiental	100 %	>90%	4	Mantenimiento de 5 proyectos vivos en materia de recuperación de ecosistemas y biodiversidad		✗
LE7A2C.2	Número de alianzas estratégicas con ONGs, Fundaciones, Universidades, Entidades Sectoriales, Asociaciones ambientales, entre otras para la generación de impactos positivos en el territorio alrededor del agua y saneamiento			26	6 alianzas estratégicas		✓