

Sostenibilidad es asumir cada día con pasión y profesionalismo. Es poner todo lo que se tiene en beneficio de los demás. Es confrontarse, retarse, luchar, caer pero levantarse con más impulso. Significa todo lo bueno por mejorar y por crecer. Sostenibilidad es ir más allá de las fronteras y atreverse a innovar y reinventarse. Sostenibilidad es trabajar más de 120 años, para hacer de este pequeño gran mundo una esperanza, una ilusión y un sueño.



Oportunidad para la vida
Humedales Bogotanos



acueducto
Informe de Sostenibilidad 2008



Lluvia en el parque

¿Qué significa la sostenibilidad para nosotros?



Informe de
Sostenibilidad
2008



Aire y libertad en el
Humedal de Juan Amarillo

Coordinación: Comunicaciones EAAB
Diseño: Publicamente
Fotografía: Fabián Picón
Impresión: Imprenta EAAB





Informe de Sostenibilidad 2008

Sumario

3	Mensaje del Gerente General Acueducto de Bogotá
4	Lo Que Somos
12	Una Empresa con Todos los Pergaminos
18	De Lleno por el Medio Ambiente
28	Primero Nuestros Usuarios
38	Comprometidos con Nuestra Gente
52	Comprometidos con la Sociedad
58	Nuestro Gobierno Corporativo





¿Qué significa la sostenibilidad para nosotros?

Para el Acueducto de Bogotá, sostenibilidad es mucho más que un compromiso, es innovar, es atreverse a cruzar obstáculos y llegar cada día más lejos, sin importar qué tan largo sea el camino. Para nuestra Empresa sostenibilidad no es sólo un principio, es un propósito y un fin. Por eso hoy somos reconocidos como la empresa que suministra una de las aguas de mayor calidad de América Latina. Esta forma de hacer las cosas nos ha permitido lograr cinco reconocimientos nacionales por la eficiencia en nuestro servicio. Avanzamos con P.I.E. Firme en la Gestión, con actividades de prevención y preservación, ingeniería e innovación y excelencia y educación.

Sostenibilidad para nosotros es trabajar arduamente, es estar comprometidos con el medio ambiente, ya que en nuestras manos está el garantizar que el agua que hoy tenemos no nos falte mañana. Sostenibilidad es avanzar e innovar tecnológicamente para responder a los retos de nuestra expansión; es contribuir con la modernización del sector de agua y saneamiento. Esa visión innovadora nos permite desarrollar el segundo proyecto más ambicioso en Suramérica en perforación robotizada, con la construcción de 30 Km. de túnel en profundidades de hasta 10 mts., y diámetros entre 3.5 y 1.5 mts., sin afectar la movilidad ni el día a día de nuestros usuarios.

También hemos entendido que sostenibilidad es entregarnos cada momento con pasión por más de 120 años, sin detenernos ni un segundo, porque 9 millones de personas nos recuerdan siempre el tamaño de nuestra responsabilidad.

Ahora lo invitamos a que pase la página, que nos vea más de cerca, que conozca nuestra gente y sus retos, y descubra todo lo que significa la sostenibilidad para nuestra Empresa.

Adelante.



Jorge Enrique Pizano Callejas
Gerente General Acueducto de Bogotá

Lo que somos

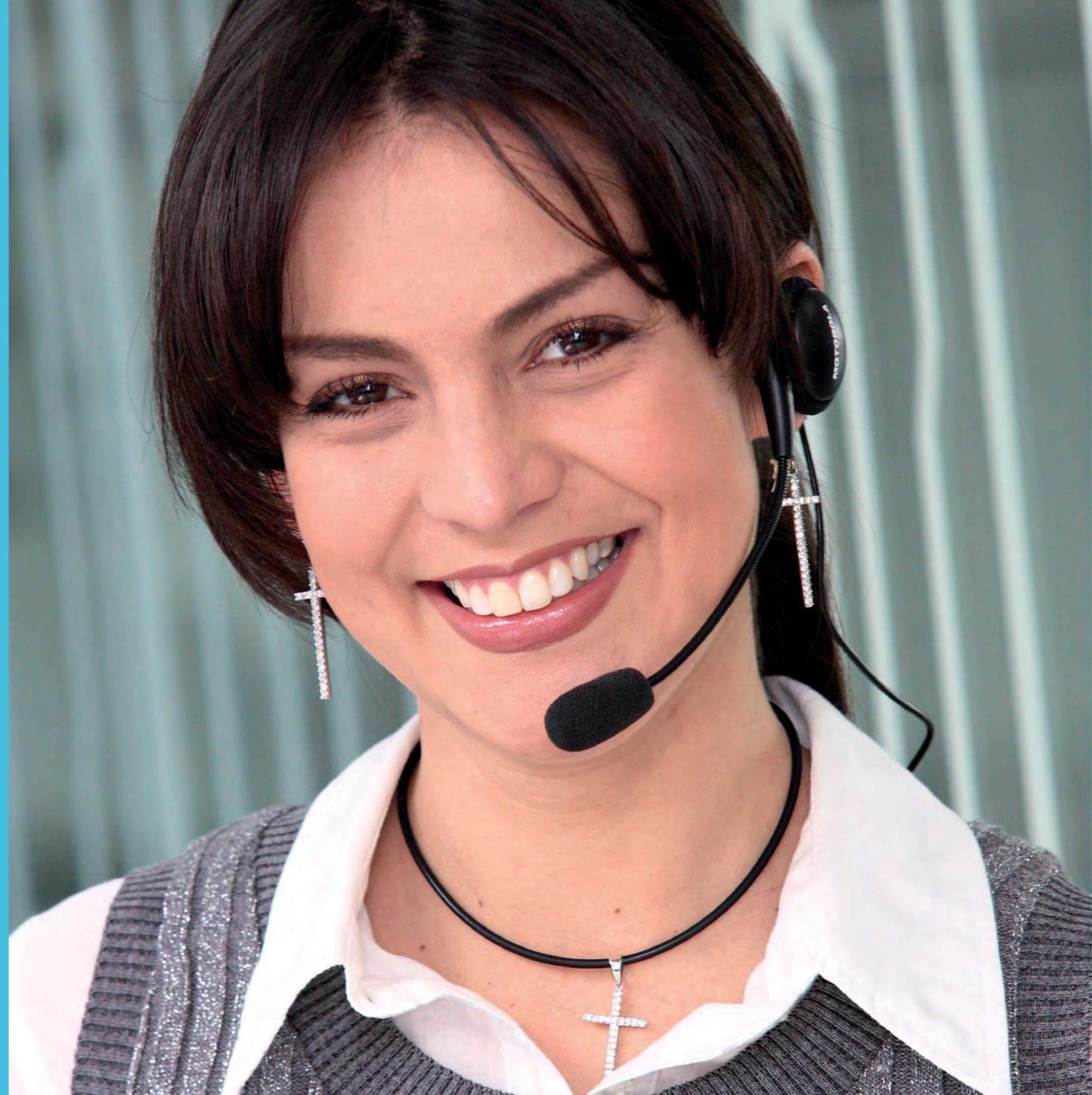
Nuestra Empresa es su Empresa

Usted es nuestra razón de ser

Especializados por y para el agua

Cada día cubrimos las necesidades de
otras poblaciones

Así lo estamos logrando



Sostenibilidad es saber lo que somos

Somos más que llevar el agua hasta su casa.
Somos más que administradores eficientes de la red de alcantarillado más grande del país. Somos más que un Acueducto.
Somos pasado, pero también somos el futuro y la esperanza de vida de los que aún no han nacido.
Somos el Acueducto, los profesionales del agua que desde hace más de 120 años logramos que el progreso fluya, que Bogotá y 10 municipios vecinos cuenten con agua pura siempre.
Somos la empresa que cree en una Bogotá positiva, esa ciudad donde nueve millones de personas nos saludan cada día al abrir la llave.

Nuestra Empresa es su Empresa



“Una Empresa de todos, con agua para siempre”

Así nos proyectamos en el tiempo, manteniendo nuestro carácter público y garantizando la sostenibilidad del recurso hídrico.

Usted es nuestra razón de ser

Es por esto que tenemos el compromiso de mejorar todos los días para satisfacer las necesidades de su familia y de todos los habitantes de una ciudad en constante desarrollo y crecimiento.

A partir del Plan de Desarrollo Distrital “**Bogotá Positiva, para vivir mejor**” estructuramos nuestro Plan General Estratégico 2008-2012 “**Con PIE Firme en la Gestión**”, que gestiona de forma integral el agua, con responsabilidad social empresarial y una cultura de trabajo orientada a la Prevención, la Ingeniería y la Educación.

Nuestra conducta refleja nuestro compromiso con usted a través de:

- Vocación de servicio
- Transparencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Excelencia en la gestión

El agua, como fuente de vida, es y debe ser siempre prioridad en el desarrollo sostenible de un país, garantizando pureza y disponibilidad en su suministro a toda la población, sin ningún tipo de discriminación.

Conscientes de esta necesidad, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado en 120 años de operación, enfoca sus esfuerzos para innovar y mejorar constantemente los procesos y generar tecnologías que garanticen a la ciudad contar con agua de calidad para siempre.

Como entidad de carácter público, nuestra empresa le pertenece, ya que gracias a su participación y aporte contribuimos al crecimiento y desarrollo de la ciudad, así como al mejoramiento de la calidad de vida de todos sus habitantes, mediante el suministro de agua potable y el manejo de aguas residuales y lluvias.

Especializados
por y para
el agua



Gestionamos integralmente nuestro recurso de vida

Desde su nacimiento hasta su recolección buscamos la sostenibilidad del recurso hídrico, a través de procesos de alta calidad que garantizan la operación y mantenimiento del servicio de acueducto y alcantarillado bajo los estándares de calidad requeridos.

Nuestra gestión integral del agua se apoya en procesos de investigación que nos permiten dar respuesta a las necesidades cambiantes de nuestro entorno.

Somos profesionales en la prestación del servicio

Con una trayectoria de más de cien años, nos hemos especializado en la prestación del servicio, generando valor agregado a través de nuestro modelo operacional y la disposición de servicios complementarios, como laboratorios de aguas, de medidores, de suelos y mantenimientos electromecánicos, entre otros.

Compartimos nuestros resultados y experiencias

Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés la información generada como resultado de nuestras operaciones, desarrollando sinergias que garanticen la sostenibilidad de nuestra ciudad.

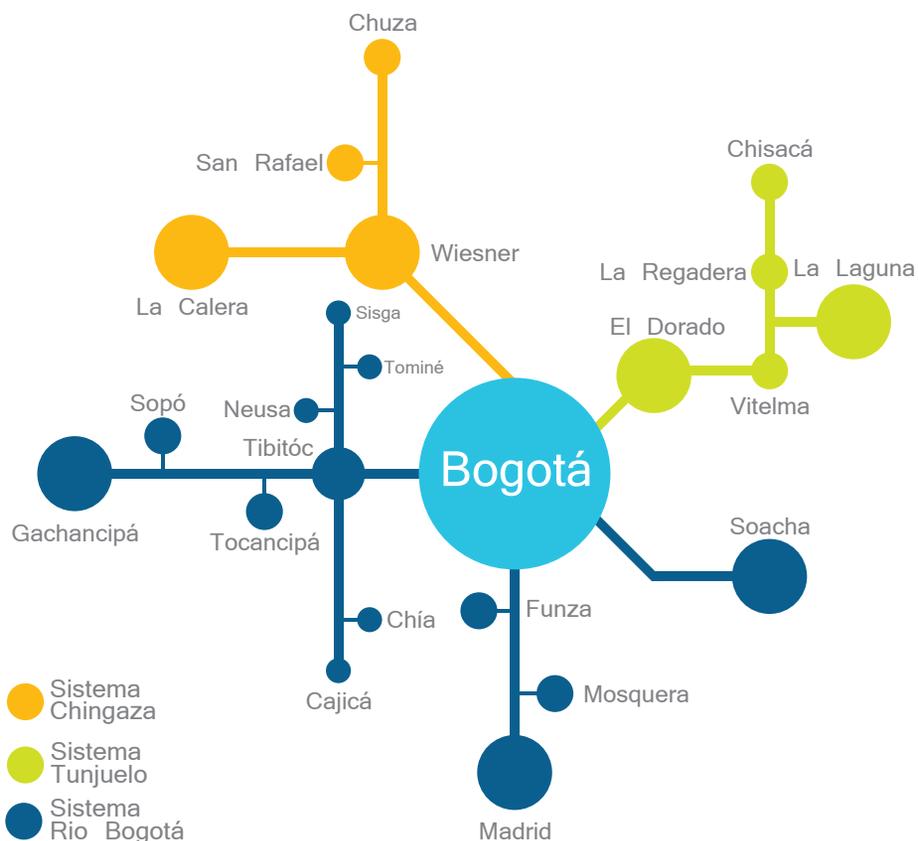
La adquisición y creación de conocimiento nos permite dar respuesta oportuna a las condiciones cambiantes del entorno, a través de la capitalización del conocimiento de nuestros trabajadores.

Cada día cubrimos las necesidades de otras poblaciones



Prestamos de manera directa servicios domiciliarios de acueducto y alcantarillado al Distrito Capital, Soacha y Gachancipá.

Mediante el sistema de venta de agua potable en bloque servimos a los municipios de Cajicá, Chía, Sopó, Tocancipá, La Calera, Funza, Madrid y Mosquera y atendemos diferentes empresas de servicios públicos como Emar, Copjardín, Aguas de la Sabana, Acuapolis, Empresa Colombia de Servicios Públicos y Gestaguas.



Nuestros resultados hablan por sí solos

A Diciembre 2008				
Estrato	Suscriptores (#)		Consumo Total (Mill m ³)	Facturación (Mill \$)
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Acueducto y Alcantarillado
Estrato 1	120.667	96.170	15,65	18.977
Estrato 2	514.639	487.161	68,71	170.772
Estrato 3	572.003	570.740	73,01	272.205
Estrato 4	207.487	207.270	27,62	114.808
Estrato 5	72.233	71.116	11,47	75.019
Estrato 6	59.873	59.431	11,20	78.866
Residencial	1.546.902	1.491.888	207,66	730.647
Multiusuario	65.725	64.840	13,36	46.396
Industrial	8.041	7.947	18,03	90.265
Comercial	108.460	107.582	27,93	156.608
Oficial	2.977	2.894	14,42	46.879
Especial	765	755	2,20	7.336
No Residencial	185.968	184.018	75,93	347.484
Total	1.732.870	1.675.906	283,59	1.078.132
Municipios			19,55	16,180
Carrotaques			0,18	
Total			303,32	1.094.312

En el 2008 atendimos en Bogotá, Soacha y Gachancipá a más de un millón setecientos mil suscriptores del servicio de acueducto y más de un millón seiscientos mil suscriptores de alcantarillado sanitario.

Así lo estamos logrando

Mejoramos nuestra imagen corporativa

Con canales de comunicación efectivos contribuimos al mejoramiento continuo del clima organizacional y fortalecemos el sentido de pertenencia de nuestros trabajadores. En esta misma línea, continuamos informando veraz y oportunamente a nuestra comunidad los efectos y beneficios de sus inversiones, las acciones ejecutadas y los resultados alcanzados.



Gestionamos integralmente nuestros riesgos

Contrarrestamos el riesgo operacional mediante la ejecución de planes de mitigación que respondan a nuestras amenazas y debilidades, fortaleciendo así nuestros mecanismos de prevención y mejoramiento continuo, para cumplir efectivamente los objetivos empresariales y crear valor en el desarrollo de la misión encomendada

Estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios

Aplicamos las mejores prácticas en la gestión integral del agua y perfeccionamos continuamente nuestro modelo de gestión con procesos sencillos, ágiles, efectivos e innovadores para satisfacción de nuestros usuarios.

Somos socialmente responsables

Nuestras políticas y estrategias de crecimiento se despliegan en un ambiente de responsabilidad social empresarial, donde las actuaciones se soportan en principios de participación, equidad, inclusión social y compromiso ambiental.

Desarrollamos nuestro talento humano

Nuestro ciclo integral de gestión humana es participativo, a través de la ejecución de programas de inducción, reinducción y capacitación, encaminados al desarrollo de las competencias laborales y el fortalecimiento del compromiso de nuestra gente.

Los planes de bienestar para nuestros trabajadores y sus familias, hacen de nuestro trabajo una fuente de desarrollo humano y profesional.

Hacemos buen uso de nuestros recursos

Estamos comprometidos con la calidad, la economía y la transparencia de nuestros procesos, haciendo uso adecuado de los recursos públicos que nos fueron encomendados.

Exploramos nuevos negocios para fortalecer la solidez financiera, aumentando nuestra rentabilidad dentro de un marco socialmente responsable.





Sostenibilidad es esforzarse para ser mejor

Bogotá es un mundo. Un pequeño gran mundo con millones de historias.

Nosotros somos parte de ellas, por eso no descansamos en nuestro intento por hacer mejor este pequeño gran mundo... Y eso trae sus recompensas.

Hoy contamos con cinco reconocimientos más, adicionales a todos nuestros méritos anteriores. Además la calificadora de riesgo Duff & Phelps nos asignó la calificación AAA, la nota más alta que una empresa pueda recibir por su adecuado manejo financiero.

Como puede ver tenemos muchos reconocimientos, pero el que más nos importa es el suyo.

Bien
calificada



Por el sólido perfil financiero y alta calidad crediticia, hemos recibido las más altas calificaciones de manejo financiero, gracias al bajo nivel de endeudamiento, la estabilidad de los indicadores de rentabilidad y la fuerte capacidad de generación de caja.



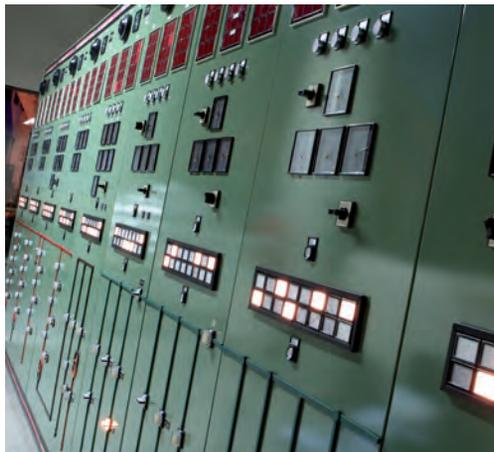
Por Duff and Phelps S.A.

- Calificación AAA para emisión de bonos.

Por BRC Investors Services S.A.

- Calificación AA+ perspectiva positiva por capacidad de pago
- Calificación AAA, para titularización de ingresos.

Bien
acreditada



Por el IDEAM

Acreditación del laboratorio de aguas para producir información cuantitativa, física y química para los estudios o análisis ambientales.

Por la Superintendencia de Industria y Comercio

- En las áreas de análisis físico químicos, microbiológicos y biológicos del laboratorio de aguas.
- En el laboratorio de suelos y materiales.
- En el laboratorio de medidores como laboratorio de calibración dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.



Bien
certificada

Bien
reconocida



Por el ICONTEC, gracias a nuestro compromiso con el mejoramiento continuo.

Actualmente contamos con certificación en los procesos de:

- Captación, aducción y tratamiento de agua para el suministro de agua potable.
- Planeación, diseño, construcción, operación, control y mantenimiento del sistema matriz de acueducto.
- Gestión de proyectos de mecanismo de desarrollo limpio en el sistema matriz de acueducto.
- Contratación y compra de bienes y servicios.
- Planeación, gestión de diseño, interventoría y activación de usuarios con urbanizadores y constructores.

Por ANDESCO

- Premio a la Responsabilidad Social Empresarial. Otorgado en reconocimiento por nuestro aporte al desarrollo de los servicios públicos domiciliarios y al mejoramiento de la productividad y calidad de vida.

- Mención especial al entorno ambiental. Reconocimiento por nuestro compromiso con el cuidado y la protección de los recursos naturales por ser la primera empresa pública colombiana en formular e implementar proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio-MDL de energía renovable.

Por ACODAL

- “Gota de Agua Luis Loboguerrero”, por los aportes al agua potable y saneamiento básico.

Por COLCIENCIAS

- En proyectos de carácter científico e innovación tecnológica.

Por HIGH-TECH DE COLOMBIA

- Reconocimiento como una de las 100 Empresas High-Tech por los logros y proyectos estratégicos en tecnologías de la información.

Por ICONTEC

- Por la gestión realizada en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y nuestro compromiso con el país, en el marco del Foro Internacional de Calidad “Enfrentando el desafío global de la competitividad”.



De lleno por el medio ambiente

Así protegemos y conservamos el recurso hídrico

Lo nuestro es un medio ambiente sano

Conocemos y aprendemos del agua

Usamos bien los recursos ambientales



Sostenibilidad es mejorar su vida

Desde que nacimos tenemos una idea que no se borra: aportar nuestra gota de agua a un mundo mejor. Está en nuestro ADN. En nuestra misión. En nuestros principios. Queremos mejorar este mundo para que usted lo viva mejor. Para eso trabajamos desde adentro, en la reducción de gases de efecto invernadero y la reducción de consumos significativos de agua y energía. Pero también trabajamos afuera. Cientos de toneladas de escombros y basuras recogidas en la ciudad. Hoy los bogotanos tienen ríos y quebradas más limpios para disfrutar, pero lo mejor es que no lo hacemos solos. Cientos de habitantes como usted, se han vinculado a nuestra tarea. Eso es ayudar a cambiar el mundo.

Así protegemos y conservamos el recurso hídrico

“Con usted y toda la comunidad conservamos el recurso hídrico”



Conservación, propósito planetario

Como parte de nuestro compromiso ambiental, trabajamos de la mano con organizaciones externas en la conservación del recurso hídrico:

- Convenio para el Diseño del corredor de conservación Chingaza - Cerros Orientales - Sumapaz.
- Mesa de trabajo para la estructuración del Convenio para la creación de un “Fondo del agua para la conservación de las fuentes de abastecimiento”.
- Convenio para investigación en caudales ecológicos, piloto Río Guatiquia.

Protección de cuencas

Conservamos nuestras cuencas y microcuencas abastecedoras a través del ordenamiento territorial ambiental, en proyectos específicos como la reconversión en la producción tradicional hacia sistemas sostenibles de conservación - producción en zonas como Chingaza, Tunjuelo Alto y Sumapaz, entre otros.

Actualmente tenemos:

- 26 nacimientos protegidos,
- 7 microcuencas en ordenamiento,
- 60 hectáreas bajo acuerdos de manejo y
- 30 kilómetros de ronda de quebradas protegidas.

Con usted y para usted conservamos el recurso hídrico

- Vigilamos de manera permanente en acciones coordinadas con la Policía.
- Hicimos más de mil recorridos ecológicos guiados con acompañamiento del personal de vigilancia, con más de 47 mil visitantes registrados.
- Mantenemos los cuerpos de agua, zonas de ronda y zonas de manejo y preservación ambiental, con actividades como extracción de vegetación acuática invasora, extracción de lodos, poda de pasto kikuyo, mantenimiento y plantación de árboles, remoción de basuras y escombros, producción de compost y mantenimiento de mallas perimetrales, con la participación de más de 48 mil visitantes.
- Vinculamos a la comunidad y a las instituciones a través de:
 - Elaboración de 33 piezas ecopedagógicas.
 - Desarrollo de 42 proyectos ambientales escolares.
 - Conformación de 30 grupos de servicio social.
- Y realización de más de mil talleres con la comunidad, centros educativos y organizaciones comunitarias.

Trabajamos juntos para
que las aguas retornen
a su cauce natural



Recuperación de quebradas

- Quebrada Santa Librada. Reubicamos 640 familias asentadas en las riberas de la quebrada y adelantamos con ellas labores de limpieza de este afluente.
- Quebrada San Cristóbal. La comunidad recibió esta quebrada y se comprometió a no arrojar basuras y contribuir a su conservación.

Humedales, más que un paisaje para disfrutar

Administramos la conservación de los humedales de Jaboque, Juan Amarillo, Tibanica y Conejera y muy pronto los del Burro, la Vaca, Techo y Córdoba.

Siendo conscientes del papel de los humedales dentro del sistema hídrico de la ciudad, desarrollamos acciones como:

Restauración ecológica de humedales

- **Humedal Jaboque:** Adecuación hidrogeomorfológica y de hábitats acuáticos y semiacuáticos.
- **Humedal La Conejera:** Sistema natural de tratamiento de aguas lluvias en descole.
- **Humedal Córdoba:** Investigación sobre procesos asociados a la calidad del agua para guiar las acciones de restauración ecológica.
- **Humedal La Vaca:** Rehabilitación del cauce y construcción de un sistema natural de tratamiento de las aguas, que potencia los hábitats acuáticos y semiacuáticos, mejora la calidad del agua y rehabilita la zona de manejo y preservación ambiental.

Cerramientos para proteger ecosistemas

- Más de 13 mil metros lineales de cerramiento provisional en los humedales de La Vaca, Capellanía, Jaboque y Conejera.
- Cerca de 4 mil metros lineales de cerramiento permanente en los humedales La Vaca, Tibanica y El Burro para erradicar el pastoreo, los escombros, la posibilidad de construcción de viviendas ilegales, la caza, pesca y presencia de delincuentes que atentan contra estos ecosistemas.

Agua que no has de
beber ayúdala a correr



Dos nuevos humedales para Bogotá

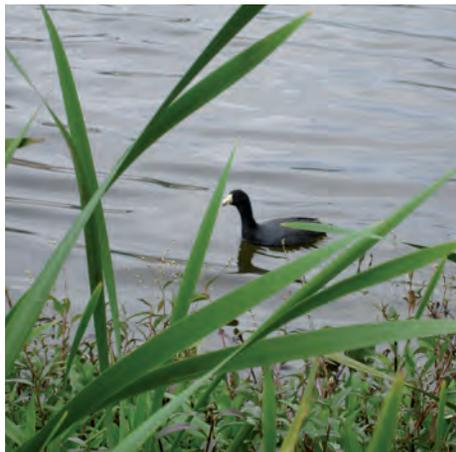
Recuperamos dos nuevos humedales para la ciudad: uno de 6,4 hectáreas en el predio del Parque El Salitre Mágico y otro con 8,4 hectáreas, en el sector conocido como La Isla, entre los ríos Bogotá y Tunjuelo, en la localidad de Bosa.

La comunidad tiene la palabra

La creación de un espacio en el Comité Jurídico Distrital permite a la comunidad participar en el análisis de los problemas legales de los humedales e identificar nuevas necesidades normativas para su adecuada conservación, como áreas protegidas del Distrito.

Lo nuestro es un medio ambiente sano

Más de 206 mil toneladas de dióxido de carbono se dejarán de emitir a la atmósfera en los próximos diez años.



La ONU entregó a la Empresa 23.960 certificados de reducción de emisión de gases de efecto invernadero (GEI), por la implementación de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) en la Central Hidroeléctrica de Santa Ana, proyecto con el que contribuimos a la mitigación del cambio climático en el planeta.

Tratamiento de aguas residuales

Tenemos a cargo la administración, operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales El Salitre, en atención al Decreto 626 de 2007 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el propósito de contribuir con el saneamiento del río Bogotá.

Nuevas estaciones de monitoreo en el río Bogotá

Ampliamos la red de monitoreo en tiempo real de los niveles del río Bogotá y sus afluentes, pasando de 10 a 24 estaciones,

para contar con mejor información sobre el comportamiento de los cuerpos de agua en el área de influencia.

Ciudadanos se educan en Ambiente

La responsabilidad social y ambiental ha llevado, desde julio de 2004 a octubre de 2008, a más de 20 mil ciudadanos en visitas guiadas a las instalaciones de la PTAR Salitre, que permanece abierta a la educación ambiental y a quienes quieran conocerla y aprender sobre este tema.

Control de conexiones erradas

Con el propósito de reducir la descarga continua de aguas residuales desde los interceptores a colectores y canales pluviales; mejorar la calidad de los cuerpos de agua en las cuencas principales y disminuir la dilución del afluente de la PTAR, para mejorar la eficiencia del tratamiento de las aguas residuales, adelantamos acciones que a la fecha han permitido identificar 60 usuarios industriales mal conectados.

Rehabilitación de estructuras de alivio

En el sistema combinado de la cuenca del Salitre, redujimos las cargas contaminantes en el Canal Arzobispo y Salitre en periodo de estiaje o seco.

Rehabilitamos 12.5% de las estructuras de alivio de la red de alcantarillado combinado, mejorando su funcionamiento y evitando problemas de contaminación hídrica en los canales.

Conocemos y aprendemos del agua



del agua, gracias a la vinculación de instituciones educativas distritales de 19 localidades de la ciudad en el “programa de pedagogía del agua”, a través del cual desarrollamos actividades como: recorridos pedagógicos, movilizaciones, talleres, actividades artísticas y culturales, que dieron como resultado la formulación de proyectos de investigación y el montaje de obras de teatro y títeres alrededor del tema del agua.

- Trabajamos con organizaciones comunitarias de los humedales La Vaca, Quebrada La Vieja y los Scouts de Colombia.

- Dirigimos el componente pedagógico del Convenio EAAB - Maloka (módulo interactivo, material didáctico y pedagógico).

- Dirigimos un convenio de cooperación interinstitucional para la protección de nuestros predios en los Cerros Orientales.

- Generamos procesos educativos y de sensibilización frente al cuidado, manejo y preservación del sistema hídrico en 30 colegios distritales.

Juventud en defensa del Páramo de Sumapaz

Con un ritual del agua y otras expresiones artísticas, jóvenes de la localidad de Sumapaz iniciaron los encuentros previos al Primer Campamento Juvenil Ambiental por la Defensa del Páramo de Sumapaz.

Con nuestro apoyo, se congregaron 200 jóvenes de esta localidad y 50 de otros

Cultura ambiental se toma las cuencas

A través de talleres de investigación con la comunidad educativa de más de 14 colegios de la cuenca del río Tunjuelo y mediante la instalación de 7 Escenarios Vivos de Aprendizaje - EVA en quebradas de la ciudad, logramos posicionar la importancia del cuidado de las cuencas.

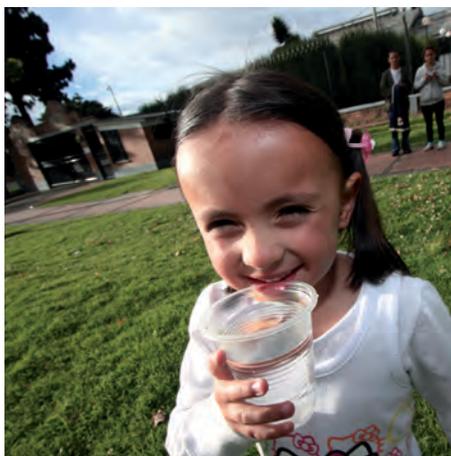
Club Amigos del Agua

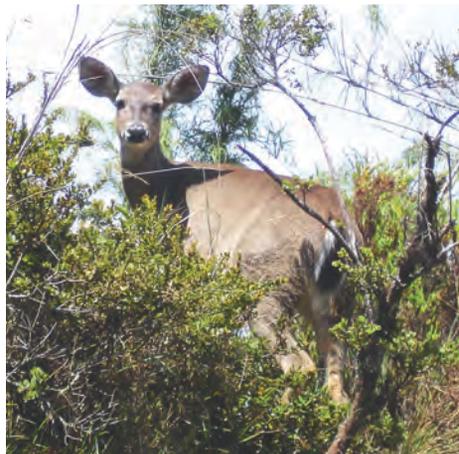
En el Segundo Encuentro de Experiencias de Pedagogía del Agua, las instituciones educativas presentaron sus proyectos y experiencias de trabajo sobre el recurso hídrico.

En coordinación con la Secretaría de Educación Distrital, logramos la participación de dos de estos colegios para mostrar sus proyectos en el Encuentro Mercosur, realizado en Argentina.

Cultura y pedagogía del agua

- Más de 7 mil niños y jóvenes aprenden





- Aguadora – San Rafael
- Chingaza

Zonales:

- Quebrada La Salitrosa
- Humedal Jaboque
- Eje ambiental río San Francisco – Chorro de Padilla
- Quebrada Bolonia
- Humedal Tibanica

lugares de la ciudad para que, así como lideran el manejo de conflictos socio-ambientales, propicien la conformación de la Red Distrital de Jóvenes por la Defensa del Páramo.

Rutas pedagógicas y ecológicas

Para promover la apropiación, conservación y mantenimiento del sistema hídrico de la ciudad, existen 10 rutas distritales y 5 rutas zonales.

Distritales:

- Planta Wiesner
- Planta El Dorado
- Embalse La Regadera – Laguna de los Tunjos
- Cuenca alta y media del río Fucha: El Delirio – Cruz Verde – La María
- Quebrada La Vieja
- Canal Molinos
- Humedal Juan Amarillo – PTAR Salitre
- Canta Rana

Usamos bien los recursos ambientales



“La familia Acueducto, comprometida con el ambiente”

Mediante esta campaña informamos, sensibilizamos y capacitamos a los funcionarios de nuestra empresa y a su grupo familiar, como líderes multiplicadores del cambio ambiental en temas como: agua, residuos sólidos, energía, aire, ecosistemas y cambio climático, en concordancia con los principios del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA.

A través del componente externo del PIGA, ejecutamos los proyectos de inversión que se enmarcan en los programas y estrategias del Plan de Gestión Ambiental (PGA) del Distrito Capital.

Mediante el componente interno, garantizamos la adopción de medidas para el mejoramiento de las condiciones ambientales internas, el uso adecuado de los recursos agua, energía y aire, así como el manejo integral de residuos sólidos.

Manejo de residuos sólidos

Realizamos la gestión adecuada de los residuos sólidos producidos, desde su generación hasta su disposición final, aprovechando aquellos que tienen potencial para ser reutilizados en las etapas de los diferentes procesos productivos.

De casi 62 toneladas de residuos sólidos se recuperaron 28 toneladas de material reciclable, que corresponden al 45% del total generado. De los residuos recuperados en el año 2008, aproximadamente el 65% corresponde a papel archivo, 21% cartón, 2% plegadiza, 2% plástico, 2% vidrio y 6% chatarra.

Manejo integral de residuos peligrosos

Recolectamos y disponemos en forma adecuada los residuos peligrosos generados por la Empresa.

De 2,22 toneladas de residuos peligrosos, provenientes de diferentes actividades operativas y administrativas, fueron entregadas 2,1 toneladas para tratamiento y disposición por empresas autorizadas, que incluyeron cartuchos usados de impresora, aceite usado y filtros de aceite, baterías y residuos de laboratorio.

Primero nuestros USUARIOS

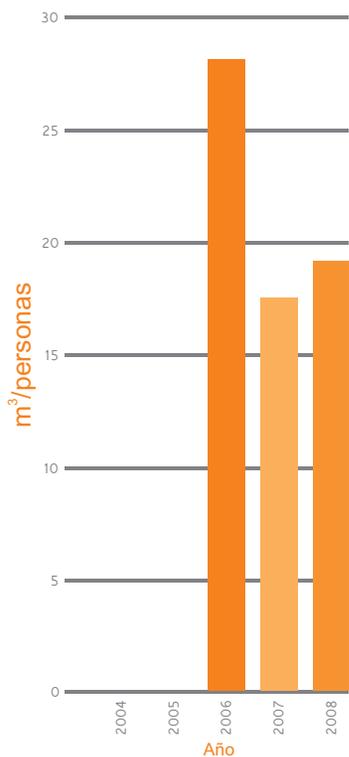
Somos más apreciados

Trabajamos con calidad

Atendemos bien a nuestros usuarios

Hacemos grandes obras para
nuestra ciudad

Consumo anual de agua por persona



Uso racional de agua

- A través de la instalación de sistemas de aire para lavado en los filtros, cambio de medios filtrantes y de falsos fondos en estas unidades de la Planta Francisco Wiesner, logramos que el consumo promedio por día de agua de lavado fuera de 25,500 m³/día, inferior al registrado en el 2005 antes de la adecuación de los filtros.

- Disminuimos el consumo anual de agua por persona, a través de aparatos de bajo consumo de agua en el marco del Programa de Remodelación Oficina Abierta.

Uso racional de energía

Responsables con la conservación de los recursos naturales, realizamos actividades que contribuyen con el mejor uso y aprovechamiento de la energía:

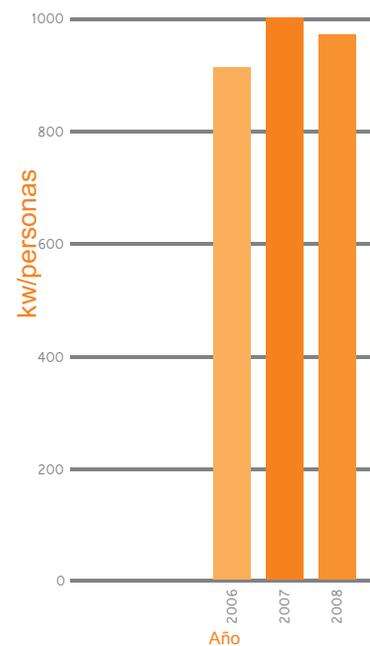
- Mejoramiento de los sistemas de circuitos eléctricos e iluminación de Chingaza y planta Wiesner, a través del diseño e implementación de circuitos eléctricos independientes por sectores de operación.

- Aumento en la eficiencia de sistemas de máquinas rotativas (bombas, compresores, agitadores) a través de mantenimientos mecánicos de los anillos rotativos, adquisición de nuevos compresores y rediseño de agitadores de las máquinas de cal (Planta Wiesner).

- Reducción en la utilización de ventiladores del túnel Diamante, a través de la automatización del control de concentración de gas metano en el túnel.

- Instalación de aparatos de bajo consumo de energía en el marco del Programa de Remodelación Oficina Abierta.

Consumo directo anual de energía por persona



Sostenibilidad es servir con pasión

En el Acueducto disfrutamos los retos, porque ellos nos recuerdan lo que somos capaces. Este año iniciamos el más ambicioso proyecto del país en alcantarillado tipo túnel de 30 kilómetros, con equipos robotizados sin afectación de vías en el sector de Fontibón, que garantizará el servicio a más de 1 millón de habitantes. También avanzamos 5 kilómetros en el interceptor Fucha-Tunjuelo en el sur de la ciudad e implementamos el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario para los habitantes de la localidad de Suba. Eso es avanzar con "PIE Firme", en nuestro Plan de Gestión y una forma de recordar que servimos con pasión.

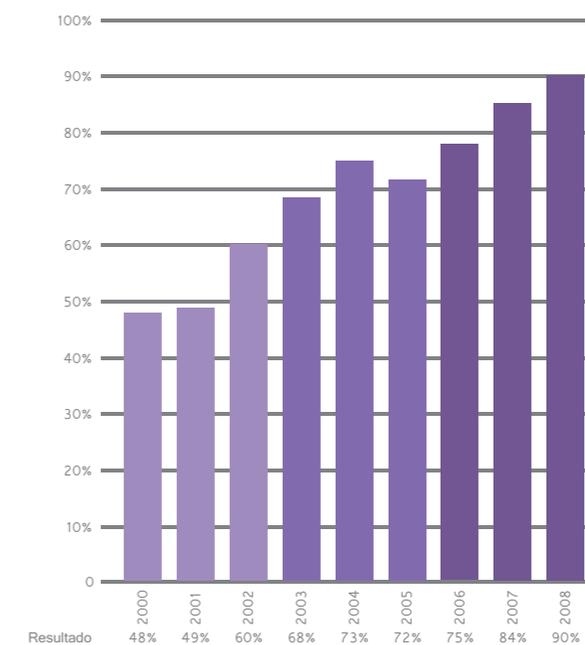
Somos más apreciados

Relación cercana al usuario

Manejamos una relación cordial y amable con nuestros usuarios, la cual ha permitido mejorar nuestra imagen. Como parte de dicha relación es importante brindarle a la sociedad información relacionada con los proyectos a desarrollarse y el beneficio de los mismos.



Imagen institucional favorable



En los resultados de la encuesta Bogotá Cómo Vamos, liderada anualmente por la Cámara de Comercio, El Tiempo y la Fundación Corona, nuestra empresa registra un 90% de favorabilidad para el año 2008.

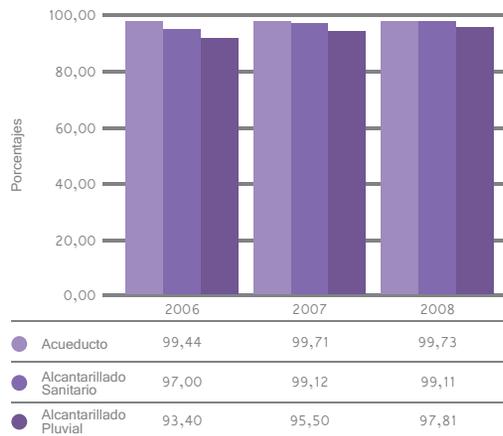
Trabajamos con calidad

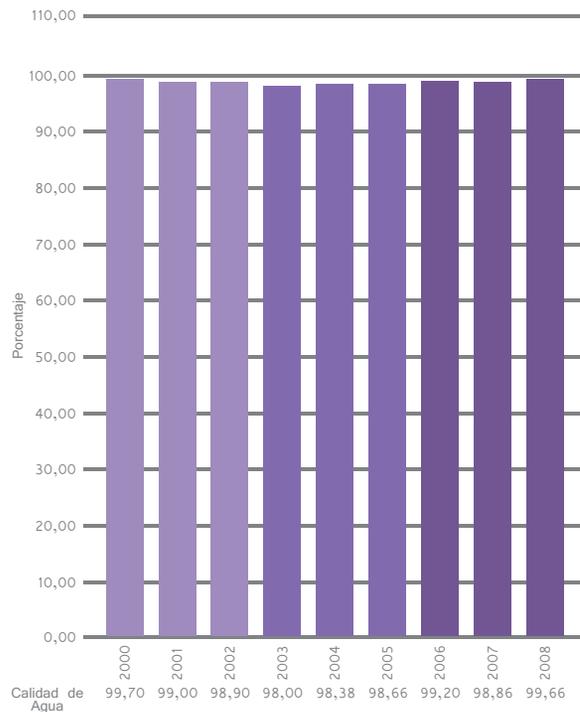


La cobertura del acueducto sobrepasa el 99%

Nuestra empresa desarrolla todas sus actividades enfocadas a la satisfacción de los usuarios y a la mejora continua de nuestros procesos aplicando las mejores prácticas.

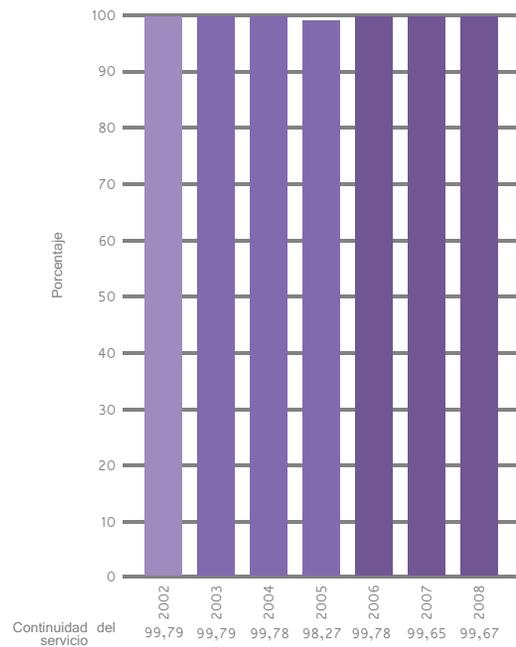
Cobertura residencial y legal





Calidad del agua EAAB-ESP

Hemos brindado la mejor calidad de agua a nuestros usuarios durante los últimos 10 años, con un índice de calidad por encima del 99%.



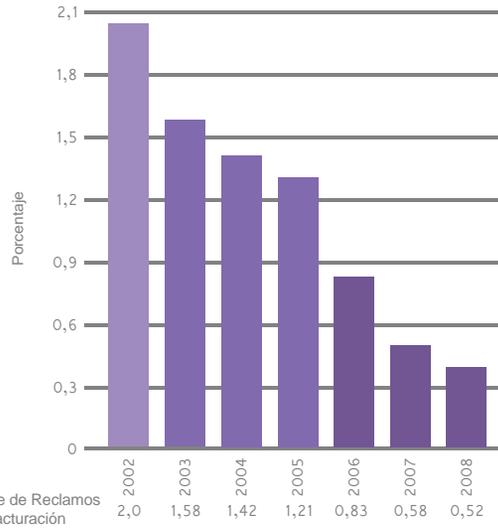
Continuidad del servicio

Prestamos un excelente servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin interrupción.

Atendemos bien a nuestros usuarios



4.715 puntos de pago en el país"



Índice de Reclamos por Facturación

Más puntos de atención, mayor comodidad

Hemos implementado más puntos de atención para brindar mayor comodidad a nuestros usuarios; entre estos tenemos el nuevo punto de atención en Soacha y Punto de Pago en Rapicade de la Avenida Suba.

Disminuimos las reclamaciones en 74% por cada 1.000 facturas emitidas.

La calidad de nuestros procesos se ve reflejada en la disminución que ha tenido el número de reclamaciones que se reciben por cada 1.000 facturas emitidas, las cuales pasaron de 20 reclamaciones en el 2000 a 5 en el 2008.

Reducción de 9,53% en PQR's

Las Peticiones, Quejas y Reclamos se han venido reduciendo, de 77.023 en el 2007 bajó a 69.683 en el 2008.

Nuestros usuarios cuentan con múltiples formas de realizar los pagos de la factura: datáfonos, módulos de pago (más de 800 en todo el país), teléfono o audio-respuesta, cajeros automáticos e Internet.

Puntos de Pago	Cantidad
Sucursales Bancarias	253
CADE	17
RAPICADE	35
SUPERCADE	6
CEP	26
Baloto	1.107
Centrales de Pago	4
Corresponsales NO – Bancarios (Banco Popular)	77
Cajeros Servibanca	1.000
Cajeros ATH	2.190
Total	4.715

Mejores prácticas en la lectura de medidores.

Estamos implementando el piloto de medidores electromagnéticos, que se instalarán a los grandes consumidores con el fin de tener mayor precisión en las lecturas. Estos medidores nos permitirán registrar el consumo en tiempo real, obteniendo como beneficio un control preciso sobre los ingresos de nuestra empresa, facilitar al usuario la consulta de sus consumos y disminuir el número de reclamos por facturación.

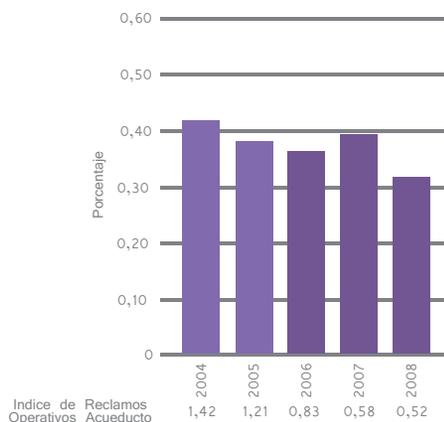
Cuantificamos las necesidades del usuario

Instalamos 200 medidores digitales, que nos permiten identificar las horas del día que presentan picos de consumo y caudal, esto con el fin de determinar hábitos de consumo en los usuarios residenciales en Bogotá.

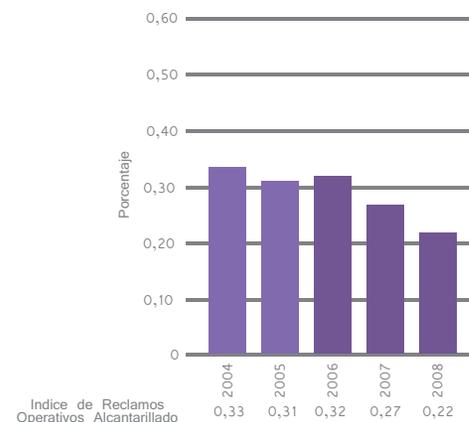
Hemos logrado una reducción en los índices de reclamos operativos de acueducto y alcantarillado.

En el 2008 se evidencia una disminución en los reclamos operativos de acueducto y alcantarillado, como resultado de un mejoramiento en la efectividad de la atención

Índice de Reclamos Operativos Acueducto



Índice de Reclamos Operativos Alcantarillado



Hacemos grandes obras para nuestra ciudad



Alcantarillado beneficia a 12 mil habitantes

Con una inversión de \$46 mil millones en el sector Gavilanes, evitamos inundaciones por desbordamientos del río Bogotá en temporada de lluvias.

Gigantesco túnel de 9,4 Km

Construimos los primeros 5 kilómetros del Interceptor Fucha - Tunjuelo (IFT), el cual recogerá las aguas residuales de gran parte del sur y occidente de la ciudad, y contribuirá a la descontaminación de los ríos Fucha, Tunjuelo y Bogotá. La inversión asciende a 57 mil millones de pesos y se entregará a finales de 2009.

30 Km en alcantarillado de Fontibón

Con tecnología de punta (excavación sin zanja) construimos el alcantarillado pluvial de Fontibón, con una inversión cercana a los 300 mil millones de pesos.

P.I.E. Firme para evitar inundaciones en 65 barrios

Como estrategia de prevención realizamos obras enfocadas a la mitigación de las inundaciones en invierno; entre estas tenemos mantenimiento de la red de alcantarillado de aguas lluvias, el refuerzo de túneles de Chingaza, del Tanque y la conducción de Santa Ana– Usaquén.

Más kilómetros de infraestructura

13,8 Km de redes de acueducto, 18,4 Km de alcantarillado sanitario y 9,6 Km de alcantarillado pluvial.

Optimización del abastecimiento en Bogotá

Con el fin de garantizar la prestación del servicio de acueducto a nuestra ciudad, realizamos varios proyectos que buscan asegurarnos un abastecimiento de agua para las futuras generaciones.

- Plan de Manejo Ambiental del Sistema Chingaza.
- Rehabilitación de los concretos de la infraestructura de la planta de tratamiento Francisco Wiesner.
- Implementación del nuevo sistema de vaciado del túnel a presión de la conducción Embalse de Chuza – Planta Francisco Wiesner.
- Desarrollo del estudio del potencial de agua subterránea de la sabana de Bogotá.



Revestimiento túneles de Chingaza

Como parte de nuestro plan de prevención, realizamos actividades enfocadas a mitigar la vulnerabilidad del sistema de abastecimiento. Ejemplo de esto es el revestimiento de los túneles de Chingaza, inversión que asciende a \$9 mil millones, con una longitud inicial de 1,2 km.

Mitigación de vulnerabilidad en la red matriz

Rehabilitación estructural de:

- Tanque de Santa Ana, con 30.000 m³.
- Tanque de Cazucá, con 10.000 m³., que suministra agua al municipio de Soacha.
- Estudios y diseños de mitigación de vulnerabilidad de las principales líneas expresas y matrices de Bogotá, como son: Tibitóc-Casablanca, Silencio-Casablanca y Wiesner-Suba, líneas que llevan el suministro a más del 90% de la población de Bogotá y municipios vecinos.

3,4 Km para red de impulsión en Soacha

Para satisfacer las necesidades de la población, construimos la red de impulsión para el sector de Ciudadela Sucre, en Soacha, con una longitud de 3,4 Km, y beneficiar a cerca de 7.200 usuarios.



Comprometidos con nuestra gente

Nuestro compromiso

Gestión incluyente

Dedicados al Desarrollo Empresarial

El bienestar es nuestra prioridad

La seguridad industrial, un deber
que debemos cumplir

Logramos la satisfacción de nuestros
trabajadores



Sostenibilidad es creer en nuestra gente

Creemos en Alfonso, Pedro, Claudia y en 1.849 compañeros más que le entregan su mejor esfuerzo a nuestra empresa. No en vano somos llamados “Los Profesionales del Agua”, pero para ser profesionales hay que hacer mucho, y en eso trabajamos muy duro en el 2008. Miles de horas de capacitación técnica y de crecimiento personal, nos hacen ser esa empresa aceptada y respetada por nuestros trabajadores. Pero nuestro apoyo va más allá, en becas para estudio y guardería de sus hijos, cursos de formación para sus familiares, en entretenimiento, recreación y esparcimiento. Porque sabemos que los retos que nos esperan mañana serán grandes, preparamos hoy mejor a nuestra gente.

Nuestro compromiso

Desarrollo del talento humano

Con un ambiente empresarial amable y productivo, el desarrollo de las competencias claves y programas de bienestar que incluyan al trabajador y su familia, logramos que nuestra gente se sienta comprometida a lograr una gestión empresarial eficiente.

Nuestra gente

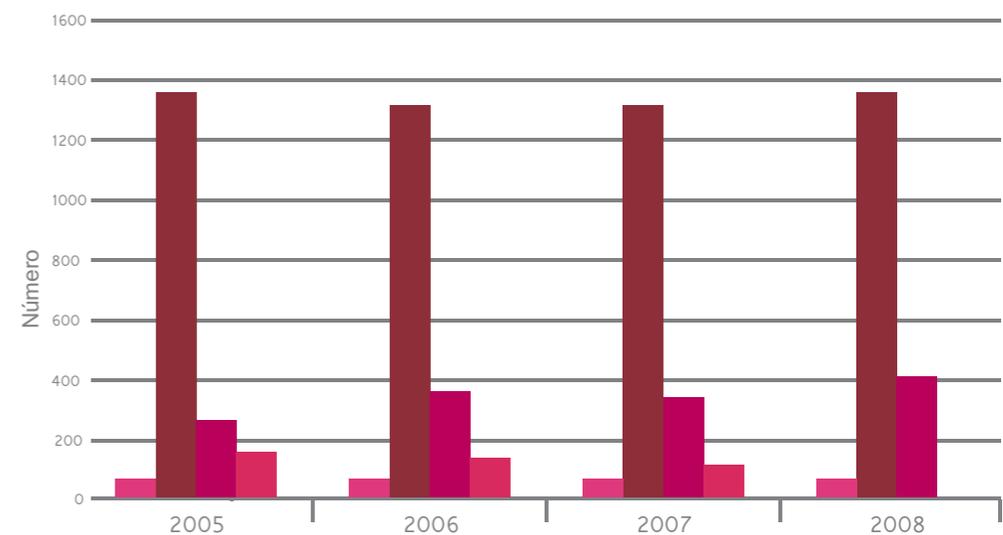
Día a día nuestras labores son desempeñadas por hombres y mujeres comprometidos con la gestión integral del agua.

- Vinculación Legal o Reglamentaria ●
- Indefinido ●
- Contrato Laboral ●
- Término Fijo ●



Sin importar el tipo de contrato, nuestros trabajadores dan lo mejor de sí para cumplir las metas corporativas.

	Mujer				Hombres				Total			
Cargo	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Directivo	20	23	23	21	45	45	46	51	65	68	69	72
Profesional	168	191	190	203	238	246	248	284	406	437	438	487
Tecnólogo	94	115	104	114	230	240	267	252	324	355	371	366
Técnico	169	171	158	147	673	635	594	581	842	806	752	728
Operativo	39	40	45	48	170	172	152	150	209	212	197	198
Total	490	540	520	533	1.356	1.338	1.307	1.318	1.846	1.878	1.827	1.851

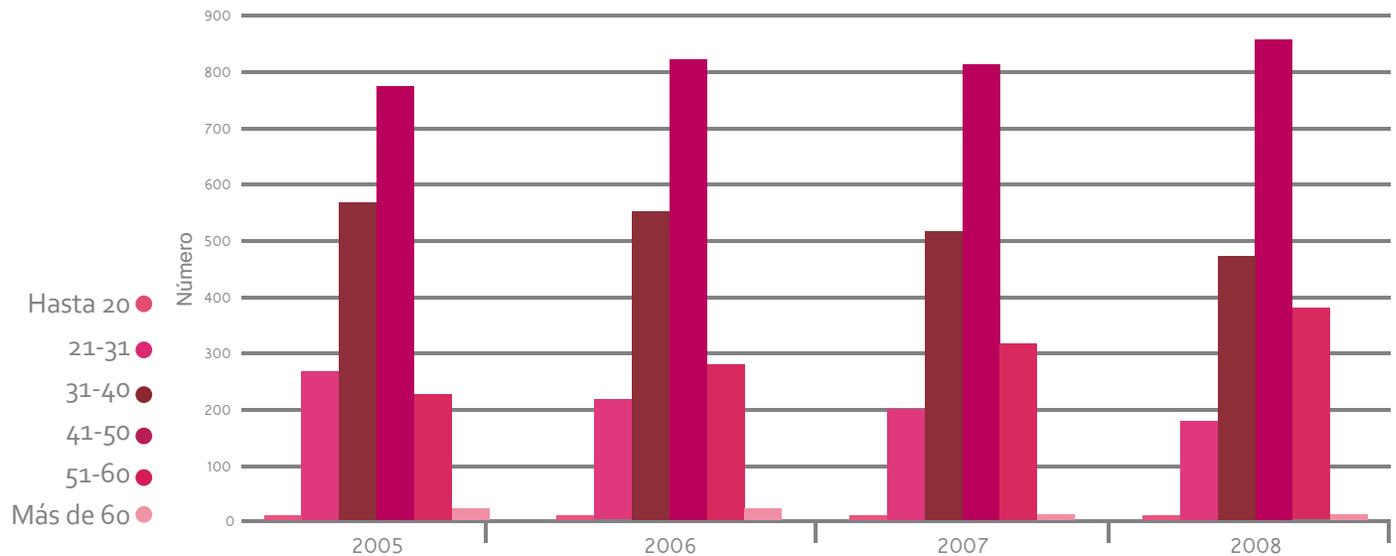


Gestión incluyente

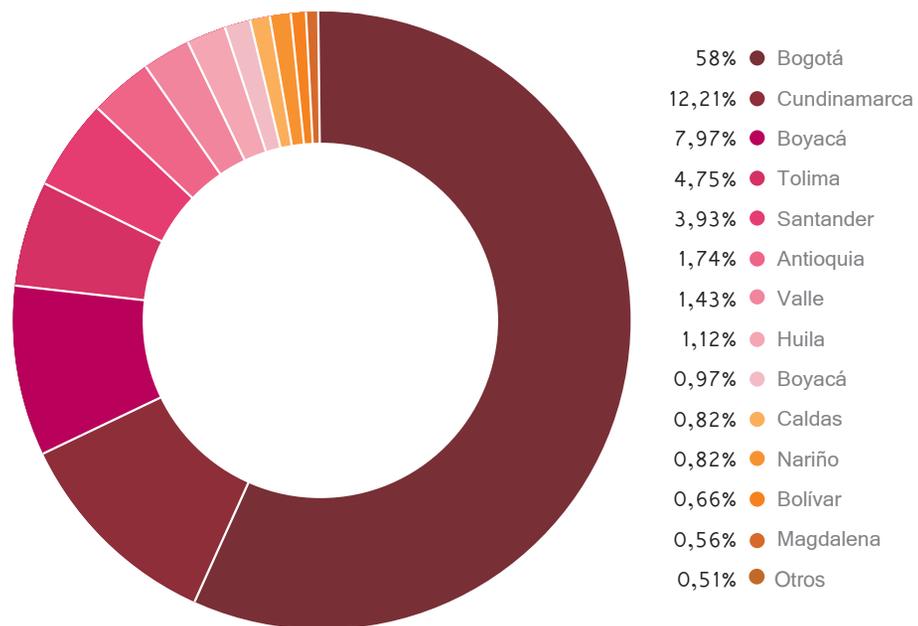


Las ideas innovadoras, así como los conocimientos y experiencia de nuestra gente nos hacen los profesionales del agua.

Funcionarios por rangos de edad



Nuestra empresa la conforman personas de todas las latitudes del territorio nacional, lo que la enriquece cultural, técnica e intelectualmente.



Capacitación Funcionarios

Programas	Funcionarios		
	2006	2007	2008
Secundaria	2	1	1
Tecnológica	2	2	0
Profesional	64	66	51
Especialización	14	14	12
Maestría	1.317	774	1.280
Educación No Formal			
Total	1.399	857	1.344

Dedicados al Desarrollo Empresarial

1.344 funcionarios capacitados en 2008 en los diversos niveles educativos

Más de \$700 millones para la capacitación de nuestra gente.

La Empresa otorga a sus trabajadores 14 becas anuales para estudios de postgrado, dentro o fuera del país, por un valor equivalente de hasta 20 SMMLV cada una.

Capacitación Funcionarios			
Programas	Inversión \$		
	2006	2007	2008
Secundaria	747.456	2747.456	624.822
Tecnológica	2.713.353	2.387.000	0
Profesional	102.109.976	113.378.575	118.851.505
Especialización	99.677.850	11.575.751	102.959.000
Maestría			
Educación No Formal	1.341.909.165	649.696.851	556.864.393
Total	1.547.157.800	877.607.533	779.299.720

Los programas de capacitación están encaminados a fortalecer los conocimientos técnicos e institucionales de nuestra gente con el fin de promover el desarrollo del talento humano.

Programas de capacitación técnica

Programas de capacitación en Gestión:

- Recurso Hídrico
- Ambiental
- Financiera
- Planeación, Control Corporativo y Calidad
- Legal
- Tecnología
- Servicio
- Humana

Programas de capacitación institucional

Programas de capacitación en:

- Valores Corporativos
- Cómo lo vamos a hacer
- Con qué lo vamos a hacer
- Para dónde vamos
- Salud Ocupacional



Más de \$1.500 millones destinados a la capacitación de nuestras familias

Capacitación Familiares

Programas	Inversión millones de pesos		
	2006	2007	2008
Primaria y guardería	467	448	940
Secundaria	324	340	491
Discapacidad	0	0	54
Profesional	79	80	88
Educación No Formal	0	0	21
Total	870	868	1.594

Todos los hijos de los trabajadores de entre cuatro meses y 11 años cumplidos, cuentan con un auxilio mensual de guardería y primaria, equivalente al 40% de un SMMLV. Al igual, los hijos con discapacidad mental o hasta los 18 años que demuestren niveles de inteligencia superior disponen de un auxilio equivalente a un SMMLV.

El Bienestar es nuestra prioridad

Nuestra política de bienestar logra la participación del funcionario y su núcleo familiar en programas de formación, deportivos, recreativos y culturales, fortaleciendo el sano esparcimiento y garantizando la apropiación del trabajador en las labores empresariales.



Las líneas de formación benefician a 1.407 funcionarios con su respectivo núcleo familiar, en programas del área familiar, cultural, de recreación y deporte, convencional, institucional y de Ley, con inversiones aproximadas de \$2 mil millones.

Porque la familia es lo más importante

En la línea de recreación, nuestra Empresa brinda el "Fin de Semana en Familia", beneficiando a la fecha a 392 familias, equivalentes a 1.454 personas, con una inversión de \$525 millones.

1.540 familiares de trabajadores recibieron capacitación

Capacitación Familiares

Programas	Número de personas		
	2006	2007	2008
Primaria y guardería	591	544	542
Secundaria	410	412	393
Discapacidad	0	0	13
Profesional	158	180	326
Educación No Formal	0	0	266
Total	1.159	1.136	1.540



“La recreación, formación y cultura incentivan el compromiso de nuestra gente”

El arte y la cultura, expresión de crecimiento personal

Promovemos y formamos las capacidades de imaginación y expresión como instrumento de desarrollo personal, ya sea con la conformación de grupos culturales dentro de la Empresa, con participación interinstitucional, o a través de visitas a museos, entradas a teatro, zarzuela, cine o actividades similares de índole cultural.

Más de 5.000 beneficiarios y más de \$650 millones destinados a la recreación, formación y cultura de nuestra gente y su familia.

393 hijos de nuestros funcionarios hacen parte del Colegio Ramón B. Jimeno



Deporte, fuente de salud y bienestar

Nos preocupamos por fomentar en nuestra gente las prácticas deportivas con el objetivo de incentivar la actividad física en los trabajadores, incluyendo entre estas las caminatas ecológicas, la realización de olimpiadas de fútbol, baloncesto, tejo, mini-tejo, bolos, voleibol, banquitas, futsal, ping - pong, ajedrez, billar, tenis, rana, natación, squash, pesca, atletismo y ciclismo y patrocinamos deportistas que se destaquen para que nos representen en diferentes torneos.

Promovemos actividades lúdicas

- Fiesta del pensionado
- Celebración del día de la mujer y el día de la secretaria
- Fiesta del trabajador
- Aguinaldo navideño

Contamos con un colegio para los hijos de nuestros funcionarios

La empresa, brinda la educación secundaria a través del Colegio Mixto Ramón B. Jimeno, sin ningún costo académico para ellos.

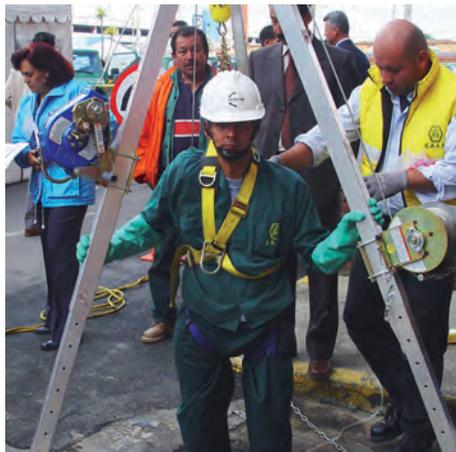
Brindamos créditos de vivienda a nuestros funcionarios

Promovemos la filosofía de adquirir casa propia a través de los créditos de vivienda que otorga el Comité de Vivienda para funcionarios que tienen contrato a término indefinido.

Cumplimos para que todos mejoremos.

Aplicamos la Convención Colectiva de Trabajo y lo establecido por la ley, desarrollando las actividades correspondientes para elevar la calidad de vida y nivel motivacional de los trabajadores y pensionados de la Empresa.

La seguridad industrial, un deber que sabemos cumplir



Incentivamos las prácticas de control de riesgos ocupacionales y la prevención de emergencias para asegurar el bienestar de nuestra gente, con el fin de evitar accidentes y enfermedades en el quehacer diario.

Seguridad industrial y salud ocupacional

Proporcionamos un ambiente de trabajo en condiciones de higiene y seguridad, métodos de trabajo con mínimos riesgos para la salud y programas de medicina, higiene y seguridad en el trabajo para proteger y mantener la salud de los trabajadores.

Es mejor prevenir

El programa de Medicina Preventiva y del Trabajo promueve, previene y controla la salud del trabajador, protegiéndolo de los factores de riesgos ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndolo en actitud productiva.

Higiene y seguridad industrial

Promovemos un entorno laboral que le permite al trabajador desarrollar comportamientos de vida sana.

Para estar 'bien de salud'

Realizamos evaluaciones médicas periódicas a todos nuestros funcionarios que se incluyen en los planes de medicina a sus familiares.

Indicador	Año			
	2006	2007	2008	Meta 2009
Indice de Lesiones Incapacitantes (ILI)	2,15	20,36	2,02	1,50
Indice de Severidad	146	1.509	161	125
Indice de Frecuencia	14,73	13,50	12,60	12,00
Números de Primeros Auxilios Atendidos	86	136	90	Atención de Todos los Casos que se Presenten
Número de Accidentes de Trabajo Reportados	107	147	147	130
Número de Incidentes Reportados	No hay Registros	0,00	0,00	0,00
Número de Siniestros (Muerte por causa del Trabajo)	0,00	1,00	0,00	0,00
Número de Enfermedades Profesionales Detectadas	3	5	4	7

Logramos la satisfacción de nuestros trabajadores



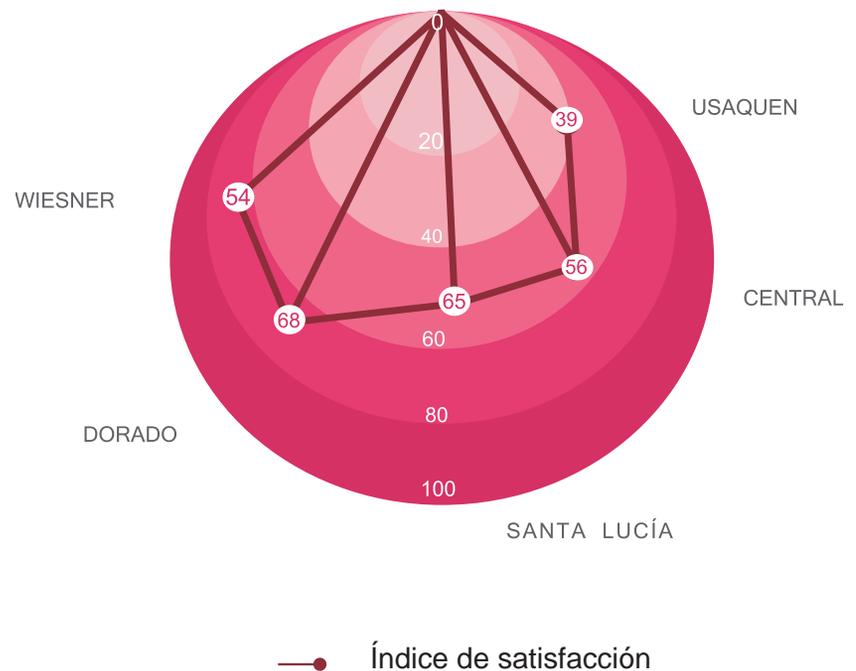
Evaluamos para corregir y mejorar

Las cifras obtenidas en el instrumento de medición del clima organizacional, aplicado a los funcionarios ubicados en las diferentes sedes de la Empresa, sobrepasan el índice de satisfacción mínimo del 50%.



Encuesta de Valoración del Clima Organizacional

EAAB-ESP 2 008 (%)



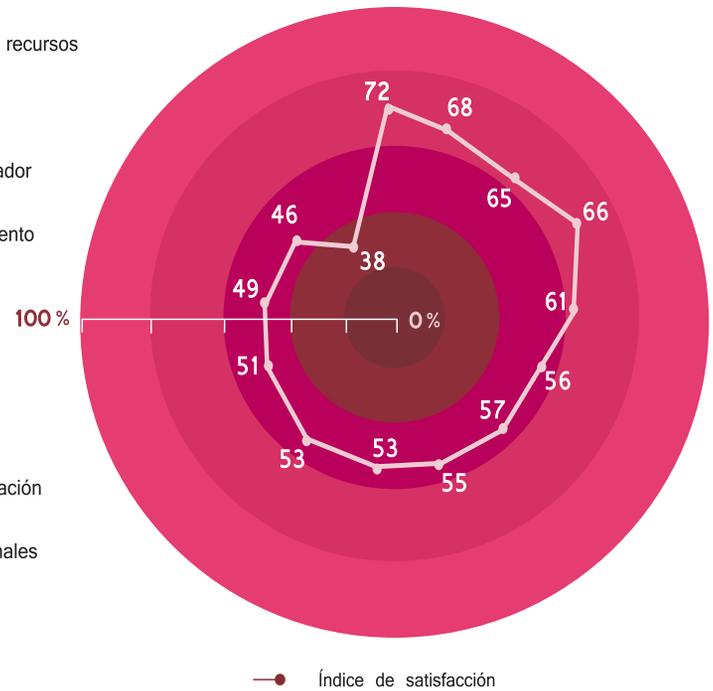


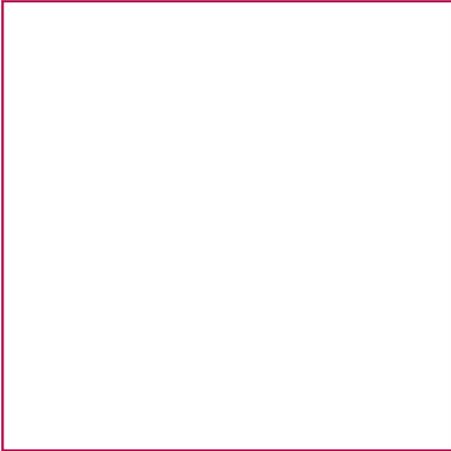
Talleres para andar “al clima”

Desarrollamos Talleres de Clima Organizacional con base en los resultados de la encuesta implementada para identificar las dificultades laborales de cada trabajador y los problemas que afectan el clima organizacional, como la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales.

- 72 % Planeación estratégica
- 68 % Motivación
- 65 % Carga Laboral
- 66 % Manejo adecuado de recursos
- 61 % Compromiso
- 56 % Relación jefe colaborador
- 57 % Procesos y procedimiento
- 55 % Recursos Físicos
- 53 % Normas y políticas
- 53 % Remuneración
- 51 % Planeación y Organización
- 49 % Relaciones interpersonales
- 46 % Toma de decisiones
- 38 % Comunicación

Encuesta de valoración del clima organizacional EAAB-ESP 2008





Nueva Convención Colectiva

Entre los representantes de la administración y el sindicato de trabajadores pudimos llegar a este acuerdo laboral por cuatro años más, donde se destaca:

- Aumento salarial del 6%.
- Prima de productividad de dos salarios mínimos mensuales legales pagaderos una vez al año, siempre que la empresa logre la meta del 102% en sus ingresos.
- El desarrollo del talento humano gracias a la innovación y modernización tecnológica.
- Compromiso de los trabajadores y Empresa en jornadas con la comunidad en el programa "Samuel al Barrio".
- Pacto de protección de ecosistemas y preservación del ciclo hidrológico del agua.

Mejor planta física

La empresa inició el proceso de adecuación y remodelación de su planta física con el objetivo de brindarle a sus trabajadores un espacio adecuado para realizar las labores que día tras día nos llevan a ser los mejores.

Comprometidos con la sociedad

Apoyo y participación social

Más cerca de la gente

Por la comunidad y el medio ambiente



Sostenibilidad significa hacerlo juntos

En el Acueducto sabemos que la mejor forma de hacer las cosas es hacerlas juntos. Porque creemos en Bogotá y su gente, cerca de 25.000 personas hoy nos ayudan a mantener nuestras fuentes hídricas en buen estado y más de 500 ex habitantes de la calle tienen un trabajo digno manteniendo las quebradas. Le apuntamos a un modelo de conexión de población vulnerable con 40 kilómetros de redes provisionales para abastecer a más de 5.000 hogares con agua y vida. Esta es nuestra forma de construir una ciudad más equitativa, incluyente, justa y amable.

Apoyo y participación social



Media Maratón de Bogotá

Hidratamos a más de 44 mil atletas que participaron en esta competencia deportiva, a través de 19 puntos de hidratación, 200 mil bolsas de agua y la participación de 300 de nuestros empleados.

Festival de Verano de Bogotá

Durante 18 días de actividades, hidratamos a más de un millón de asistentes al festival.

Congreso Acodal

Presentamos nuestras investigaciones y avances tecnológicos.

Fuentes de Maloka

Realizamos el relanzamiento de las fuentes de agua en el marco de la celebración del Día Panamericano del Agua.

Estación del Agua en Maloka

Pusimos en funcionamiento el Salón del Agua con el fin de sensibilizar a sus visitantes sobre la importancia de proteger el recurso hídrico.

Feria Mundial del Agua, Expo-Zaragoza

Participamos como expositores ante la comunidad internacional sobre los avances en los proyectos de saneamiento, resaltando ante un auditorio de más de 1.800 asistentes la importancia de nuestra Empresa en el escenario latinoamericano.

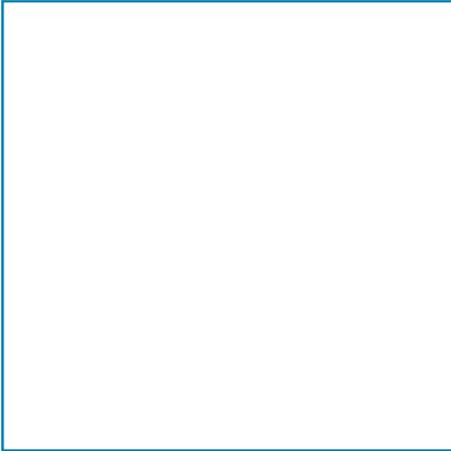
Iluminación y caravana navideña

Participamos en la iluminación y caravanas navideñas, representadas en las cuatro estaciones: primavera, otoño, invierno y verano, con hidratación a los asistentes.

Noche de las Velitas en el río Salitre

En conjunto con la Alcaldía Local de Barrios Unidos, el Consorcio Aseo Capital y la Arquidiócesis de Bogotá, realizamos con la comunidad la peregrinación con la Virgen María por el río Salitre.





Navidad Positiva para los niños de la ciudad

Hicimos presencia en esta campaña, liderada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que benefició a cerca de 240 mil estudiantes de preescolar y hasta quinto de primaria, de más de 300 colegios distritales de estratos 1 y 2.

Servicios Públicos, para Vivir Mejor

Participamos en el programa “Samuel en la Calle” con el objetivo de resolver inquietudes de los bogotanos y dar a conocer los avances y retos de nuestra Empresa.

Otros eventos empresariales

Hicimos presencia en convocatorias como: la Caminata de la Solidaridad, Carrera de la Mujer, Baila Bogotá, entre otros eventos masivos con presencia del Alcalde Mayor.



Más cerca de la gente



Para estar más cerca de la gente, contamos con diferentes canales y mecanismos que nos permiten escuchar y ser escuchados:

Acuapuntos

Espacio de encuentro y recepción de consultas de los ciudadanos, respecto a la prestación de nuestros servicios de acueducto y alcantarillado.

Charlas informativas

Reuniones con comunidades beneficiarias de obras, para socializar el avance del proceso constructivo, los planes de manejo ambiental y de gestión social y mecanismos de control ciudadano, entre otros.

Veedurías ciudadanas

Jornadas de capacitación para el control social de nuestros proyectos y definición de compromisos sobre el proyecto en ejecución.

Capacitación y formación ciudadana

Eventos dirigidos a la capacitación y formación ciudadana en aspectos del sistema hídrico.

Mesas del Agua

Encuentros donde se analiza el estado de los Acueductos Veredales de las localidades de Ciudad Bolívar y Usme, y se acuerda el plan de acción con las asociaciones administradoras de acueducto, comunidad e instituciones.

Talleres de acueductos veredales

Formación teórico/práctica para operarios de los sistemas de acueductos veredales, en la localidad de Ciudad Bolívar, con el apoyo del SENA y la Secretaría Distrital de Salud.

Talleres de formación ciudadana

Formación en uso eficiente y ahorro del agua, manejo de residuos sólidos, aprovechamiento de residuos orgánicos, promoción de actividades de agricultura urbana, sensibilización sobre la importancia de la instalación de redes provisionales, uso adecuado de redes y recurso hídrico.

Salidas pedagógicas

Conocimiento de nuestra infraestructura hídrica.

Por la comunidad y el medio ambiente

“Nuestro compromiso con la comunidad fue reconocido a través del premio otorgado por ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial”



Como parte de nuestra gestión social, promovemos el fortalecimiento de las organizaciones sociales y comunitarias, construyendo tejido social a través del mantenimiento preventivo del sistema hídrico y aumentando la participación ciudadana, para contribuir a la sostenibilidad ambiental, disminuyendo impactos ambientales y riesgos sociales especialmente en comunidades vulnerables.

Generación de empleo

A través de la vinculación de personas que pertenecen a la comunidad aferente del proyecto, hemos contribuido con la generación de aproximadamente 24 mil empleos no calificados y 738 empleos calificados, con giros por \$423.381 millones en el año 2008.

Programa Ex habitante de la Calle

Vinculamos cerca de 500 ex habitantes de la calle en actividades de intervención de canales, quebradas y humedales.

Escuela de formación comunitaria

Para preparar personal vinculado a obras de limpieza y mantenimiento de quebradas y canales, participamos en la inauguración de la Escuela de Capacitación y Formación de Organizaciones Sociales y Comunitarias.

Agua para todos

Con la construcción de 40 Kms de redes provisionales en barrios ilegales, consolidados antes de junio 30 de 2005, que hoy se abastecen con mangueras, incluimos a sus habitantes en la prestación de tan preciado servicio, generando un potencial de 5 mil nuevas conexiones, mejorando la calidad de vida de estas personas y minimizando el riesgo por deslizamiento, al evitar fugas de agua que desestabilizan los terrenos que habitan.

Nuestro gobierno corporativo

Sinergia organizacional que nos
hace líderes

Conducta, transparente como el agua

Un sistema integrado de gestión

Solidez financiera



Sostenibilidad es gobernar bien

Nos hemos trazado una gran meta: remar en la misma dirección, usuarios y empresa, porque somos todos uno solo. Por eso hacemos las cosas bien, respetando, sirviendo con excelencia y respondiendo oportunamente sus inquietudes. Todos los días llegamos a cada uno de los más de un millón seiscientos mil hogares, no como proveedor de agua de la mejor calidad, sino como el amigo que le escucha y le sirve con agrado.

Sinergia organizacional que nos hace líderes



Agregamos valor con la modernización institucional, la generación de prácticas éticas, la cultura del autocontrol, la gestión integral de nuestros riesgos, el mejoramiento de nuestros procesos y el fortalecimiento de las relaciones con el Distrito, los usuarios, proveedores, trabajadores y la comunidad.

Nuestra declaración conjunta de compromiso

Nos permite articular integralmente el direccionamiento estratégico con la política distrital para cumplir con las necesidades de los ciudadanos.

Nuestro Código de Buen Gobierno

Ponemos a disposición de los diferentes grupos de interés, entre otros, la comunidad, nuestros trabajadores y el mercado público de valores el Código de Buen Gobierno como marco autorregulatorio que asegura el respeto a los derechos de nuestros ciudadanos, la adecuada administración de los recursos, y la gestión

transparente, clara, autónoma, eficiente y de conocimiento público.

Nuestro Código de Conducta

Está fundamentado en los valores corporativos que guían nuestras actuaciones, cuya construcción es el resultado de la reflexión colectiva que plasma nuestros compromisos con nuestro medio ambiente, nuestros compañeros, usuarios y grupos de interés.

Conducta, transparente como el agua



- Cuidamos y preservamos el medio ambiente.

Con responsabilidad

- Cumplimos a tiempo nuestro compromiso de cobertura, continuidad y calidad.
- Impactamos positivamente en nuestro entorno.
- Promovemos la participación comunitaria llegando a la población más vulnerable.
- Damos siempre lo mejor y asumimos las consecuencias de nuestros actos.



Contamos con un grupo interdisciplinario de sembradores de ética que impulsa nuestros compromisos empresariales mediante la ejecución de prácticas éticas fundamentadas en nuestras conductas observables.

Con vocación de servicio

- Damos respuesta amable, oportuna y efectiva a nuestros usuarios y colaboradores.
- Agregamos valor a nuestro trabajo generando satisfacción a nuestros usuarios.

Con transparencia

- Hacemos uso adecuado de los recursos.
- Comunicamos de forma veraz y completa las actuaciones de la empresa.
- Construimos confianza mediante relaciones claras y abiertas.

Con respeto

- Escuchamos a todos con atención y valoramos sus aportes.
- Cumplimos integral y cabalmente la normatividad.

Con excelencia en la gestión

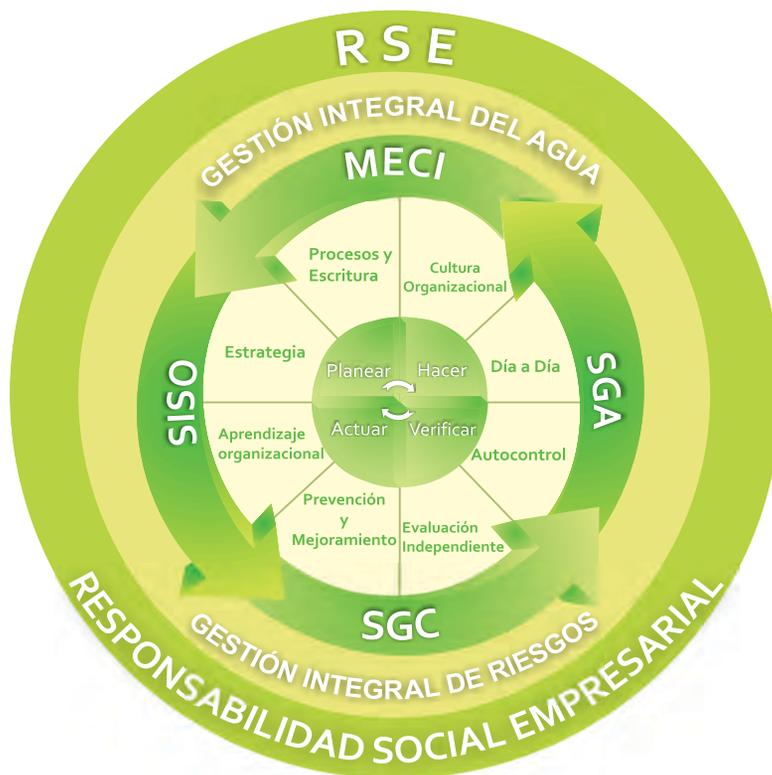
- Somos mejores cada día, trabajando en equipo y aplicando el mejoramiento continuo, comparándonos con los mejores y adoptando las mejores prácticas.
- Medimos los procesos y mejoramos la gestión con indicadores objetivos.
- Cumplimos las metas para satisfacción de nuestros usuarios.

Un Sistema Integrado de Gestión



Con la aplicación de mejores prácticas respondemos con transparencia, objetividad y eficiencia a las necesidades del Distrito, los trabajadores y partes interesadas.

Hemos implementado un Sistema Integrado de Gestión, estructurado en el ciclo deming (PHVA), cuya flexibilidad permite su adaptación continua a las exigencias del entorno, generando sinergia organizacional.



Nuestras herramientas de Gestión



Solidez financiera



Fiel reflejo de nuestro éxito corporativo y de gestión es el excelente resultado financiero que año tras año hemos venido presentando. Referencias contundentes de la experiencia y acierto, que ponemos a su disposición.

Confianza crediticia

Actualmente la calificación de los bonos es AAA.

Hemos disminuido el endeudamiento financiero y mejorado el perfil de portafolio. Fuimos la primera empresa pública en efectuar una operación de titularización.

En 2009 obtuvimos la calificación AAA, otorgada por Duff and Phelps de Colombia S.A. sobre emisión de bonos de deuda pública.

Año/Año	
1998	A Deuda
1999	AA. Deuda
2000	AA (perspectiva positiva) Bonos
2001-2007	AA+ Bonos
2008	AAA Bonos

La firma calificadora BRC Investors, en relación con la capacidad de pago de la empresa acorde con el Decreto 610 de 2002, emitió la siguiente calificación:

2002	AA
2003-2006	AA+
2007-2008	AA+PP (perspectiva positiva)

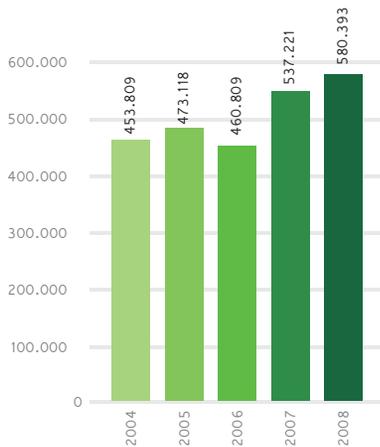
El mejoramiento corporativo y la mayor cobertura de la carga financiera que han sustentado las mejoras en calificación son:

Concepto /año	2004	2005	2006	2007	2008
Flujo de caja operacional – Ebitda (mil \$)	435.809	473.117	460.809	537.661	580.393
Margen Ebitda (mil \$)	48.8%	48.7%	46.7%	48.7%	49.6%
Servicio de deuda (mil \$)	179.982	148.561	223.112	84.602	95.627
Ebitda/Servicio de deuda (veces)	2.4	3.2	2.1	6.4	6.1

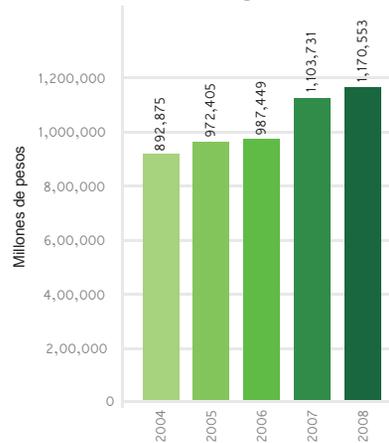


Ocupamos el noveno lugar de las empresas con mayores activos en el país, que a diciembre de 2008 ascendieron a \$7,6 billones, comprendiendo la infraestructura para el abastecimiento, tratamiento, suministro y distribución de acueducto, redes del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial, colectores, interceptores, canales, entre otros. Los activos garantizan solidez que permite continuidad y suficiencia en la prestación del servicio en Bogotá y los municipios vecinos.

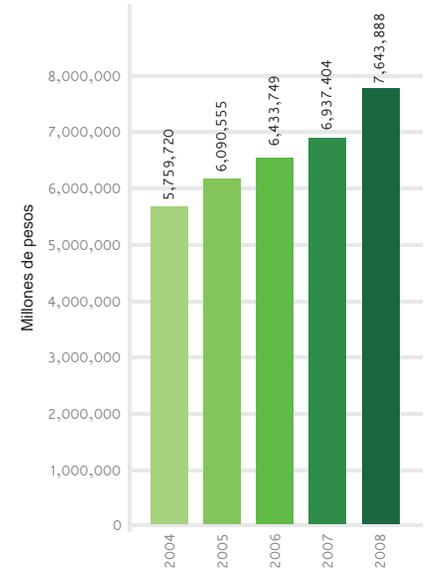
Ebitda



Ingresos



Activos



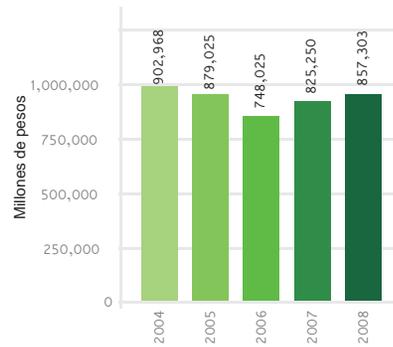
El mejoramiento de la cobertura de agua y alcantarillado y la optimización del gasto nos han permitido generar flujos de caja operacionales más altos que fortalecen nuestro desempeño financiero. A escala nacional este es uno de los indicadores con mejor valor agregado.

A nivel de ingresos ocupamos el octavo puesto dentro de las empresas de servicios públicos. La ampliación permanente de cobertura en Acueducto y Alcantarillado y el incremento marginal en tarifas nos ha permitido aumentar los ingresos de la empresa.

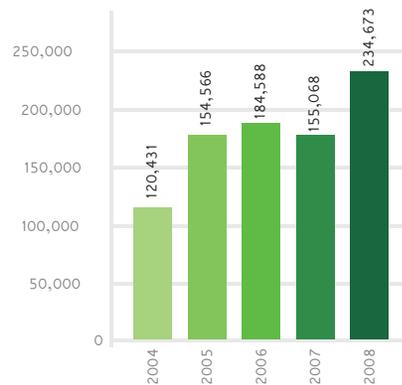
El fortalecimiento patrimonial se ha sustentado en la capacitación de las utilidades que presentan tendencia creciente.



Pasivos financieros (Deuda pública + titularización)



Utilidad neta



Patrimonio (En billones \$)

