Primero nuestros usuarios

Somos más apreciados

Trabajamos con calidad

Atendemos bien a nuestros usuarios

Hacemos grandes obras para nuestra ciudad


DELL
DELL
DELL

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.

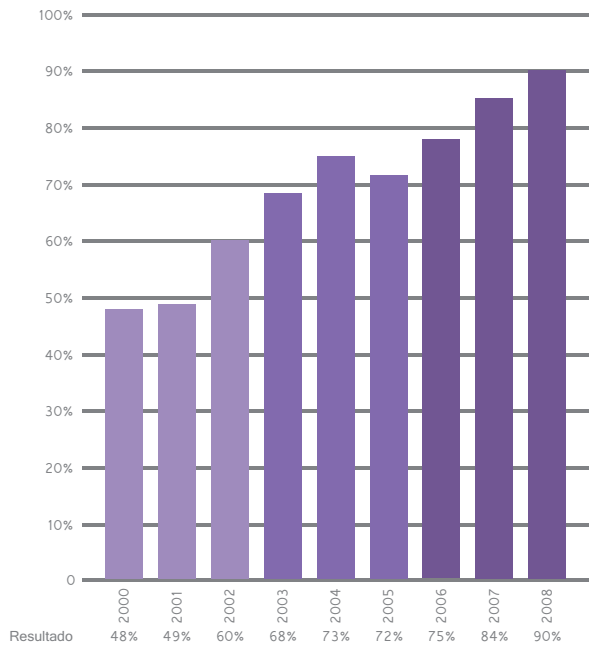
Somos más apreciados

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.

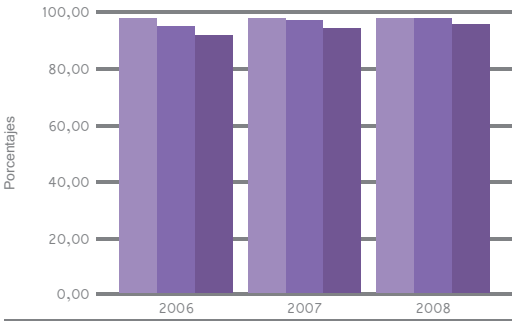
Trabajamos con calidad



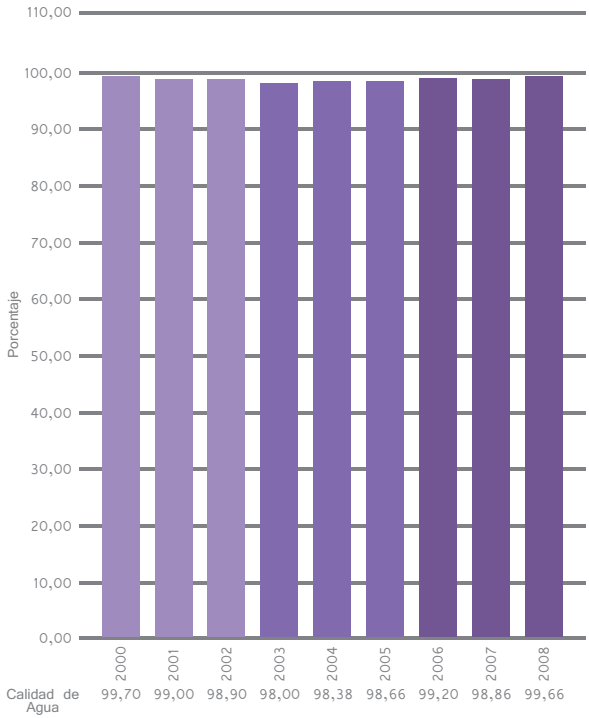
La cobertura del acueducto sobrepasa el 99%

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

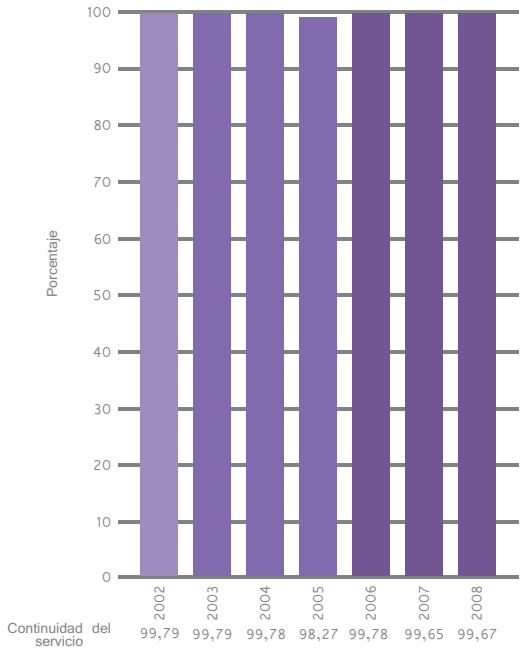


	2006	2007	2008
Acueducto	99,44	99,71	99,73
Alcantarillado Sanitario	97,00	99,12	99,11
Alcantarillado Pluvial	93,40	95,50	97,81



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%.



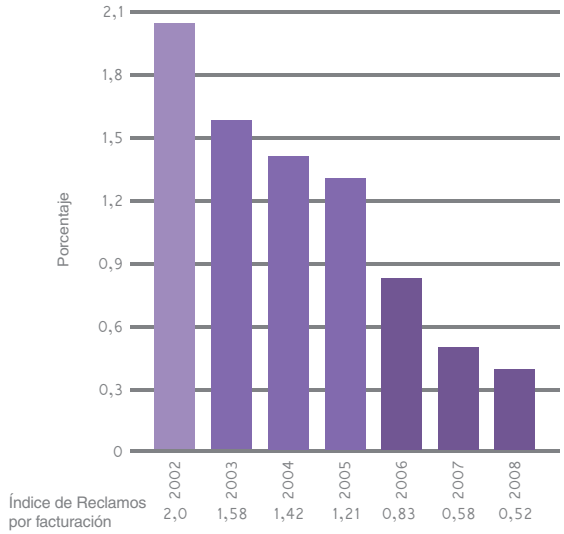
Continuidad del servicio

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.

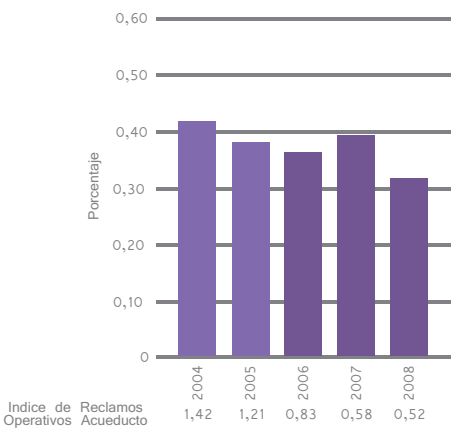
Cuantificamos las necesidades del usuario

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.

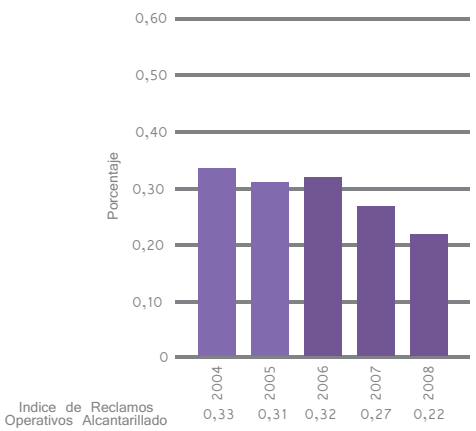
Hemos logrado una reducción en los índices de reclamos operativos de acueducto y alcantarillado.

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.

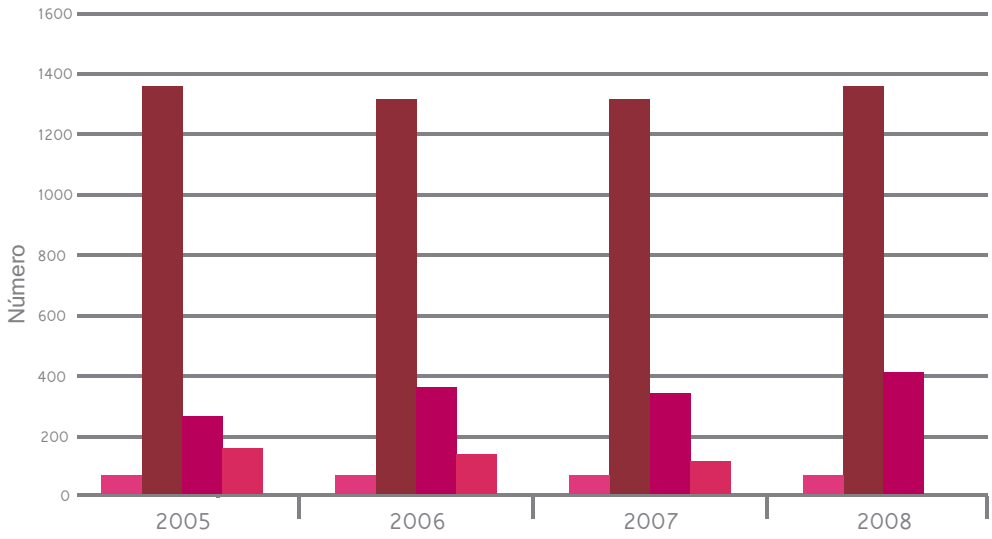
Nuestra gente

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



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
Técnologo	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

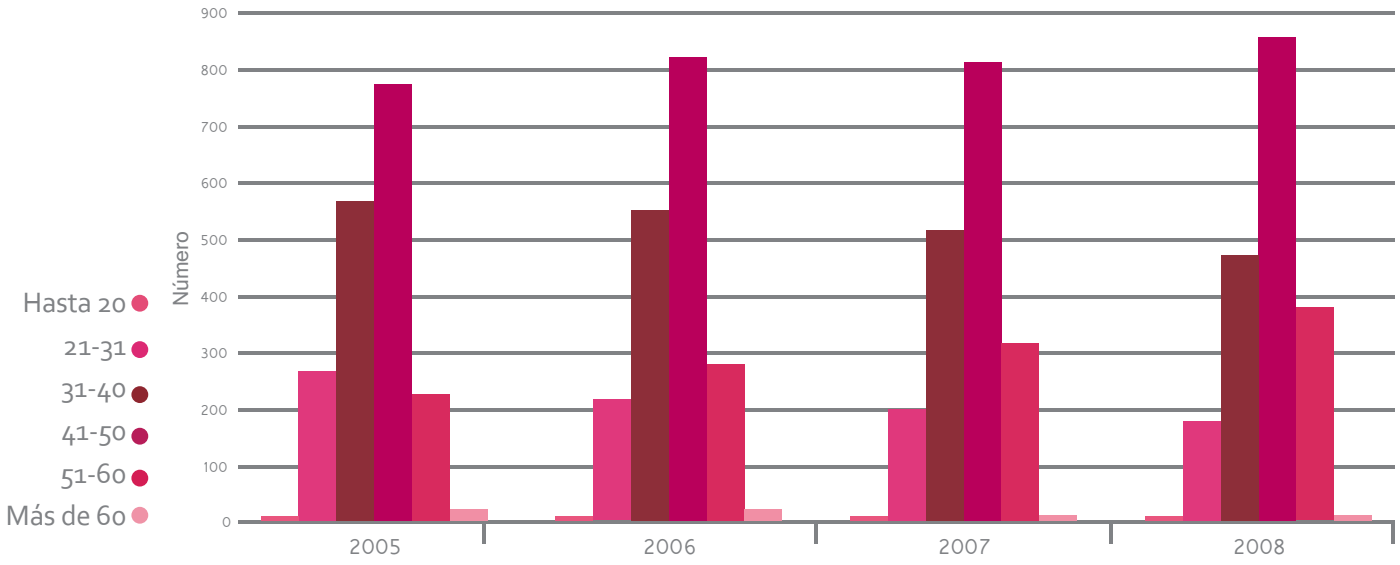


Gestión incluyente

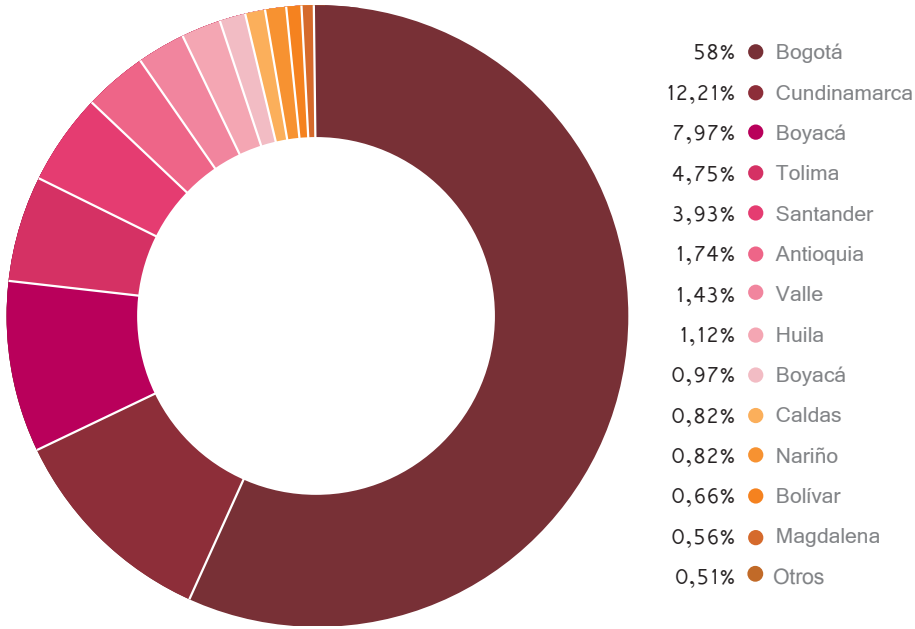


Las ideas innovadoras, así como los conocimientos y experiencia de nuestra gente nos hacen los profesionales del agua.

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 Maestría	99.677.850	11.575.751	102.959.000
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, protegiéndole de los factores de riesgos ocupacionales, ubicándolo en un sitio de trabajo acorde con sus condiciones psicofisiológicas y manteniéndole 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.

	Año			
Indicador	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

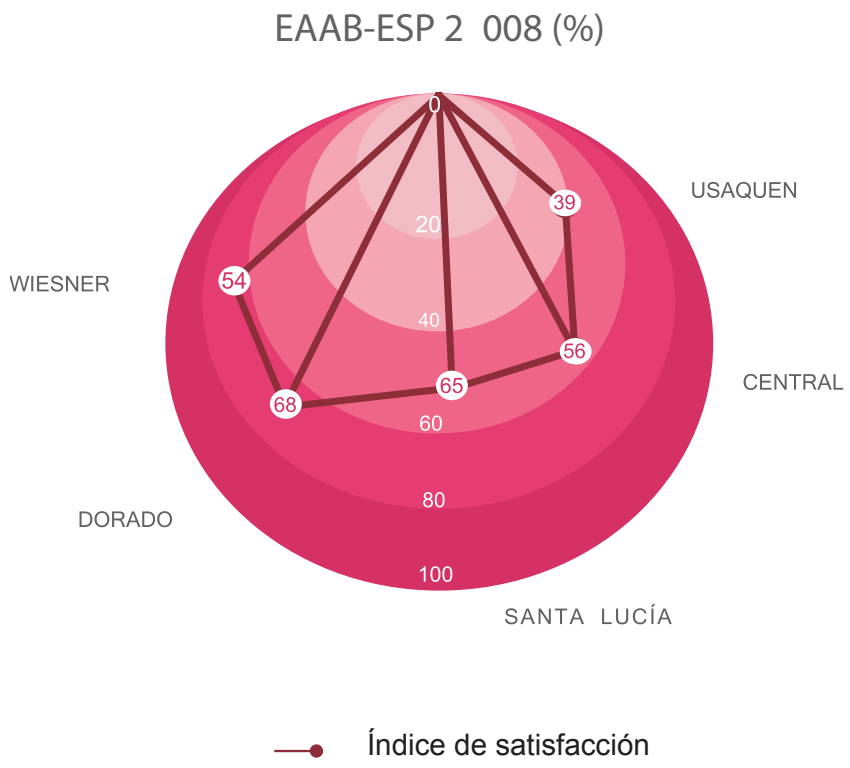


Evaluamos para corregir y mejorar

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





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

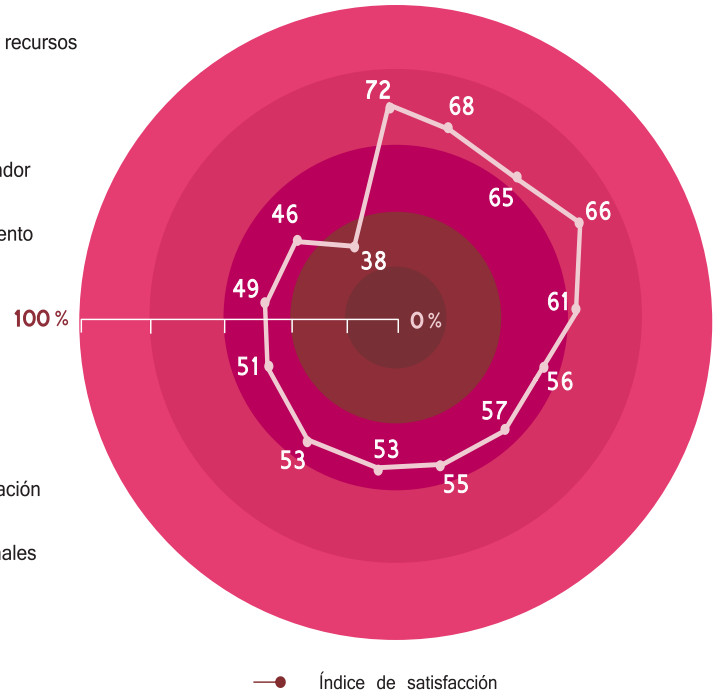
51 % Planeación y Organización

49 % Relaciones interpersonales

46 % Toma de decisiones

38 % Comunicación

Encuesta de valoración del clima organizacional EAAB-ESP 2008





Nueva Convención Colectiva

Entrelosrepresentantesdelaadministración 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.