

# Buscando bienestar, generando confianza

En el Acueducto sabemos que el agua no es simplemente un servicio público. Tenemos muy en claro que nuestra tarea va mucho más allá. Somos un símbolo de vida, garantía de salud y ejemplo de progreso. Por eso asumimos retos ahora, para anticiparnos a los problemas de mañana y ponemos todas nuestras fuerzas para que cada vez que un usuario abra la llave, estemos allí llevando bienestar y generando confianza.



LA VENTURA

acueducto

ever



# Ser reconocidos como una empresa amable y justa, generadora de calidad de vida

## Principio orientador

### Imagen Institucional

La EAAB-ESP informará a la comunidad los efectos y beneficios que sus inversiones y actividades tienen para la ciudad, motivando su apropiación y disfrute.

Todo el equipo humano de la Empresa manejará un diálogo amable y positivo haciendo visible su vocación de servicio, sentido de pertenencia y proyectando una imagen institucional favorable.

### Calidad

En el Acueducto de Bogotá, comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de nuestros procesos, aplicamos las mejores prácticas en la gestión integral del agua.



Siempre estamos atentos a cambiar las inquietudes por soluciones, eso es servir.



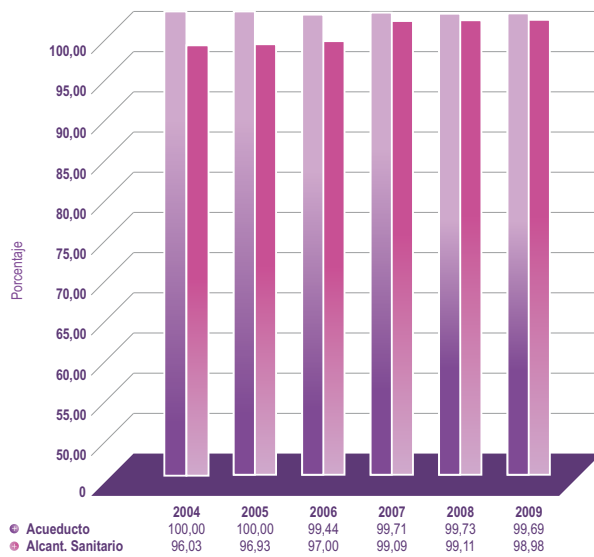
Detrás de cada usuario hay necesidades. En el acueducto lo sabemos, por eso valoramos cada encuentro con nuestro cliente para convertirlo en una oportunidad de servir.

Aportamos a la articulación de la ciudad-región, criterios de autonomía, solidaridad, cooperación, diversidad y participación para propiciar el desarrollo sostenible en la gestión integral del agua; apropiando las políticas Distritales y Regionales relacionadas con la planeación urbana y regional, el desarrollo administrativo, la gestión ambiental, la prevención de riesgos, la gestión social y la participación ciudadana, que garanticen el desarrollo y la sostenibilidad de la ciudad y de la Empresa.

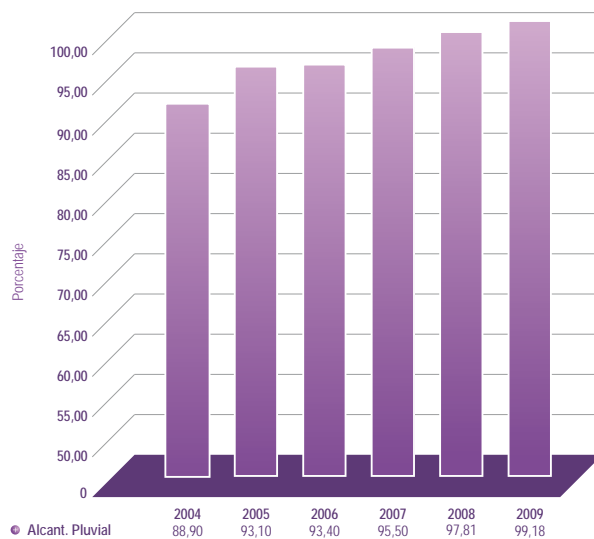
Orientamos una política de inclusión social a las comunidades campesinas de Bogotá para darles acceso al agua potable y saneamiento básico, mediante programas de cooperación que posibiliten el surgimiento de acueductos veredales autónomos, la protección y conservación de las fuentes de abastecimiento propias. La integración de las comunidades juega un papel predominante en la conservación y mantenimiento del Sistema Hídrico de la ciudad a través de la gestión local y la ejecución de programas de extensión comunitaria.

## • Nuestros resultados

### Cobertura legal del servicio



### Cobertura pluvial

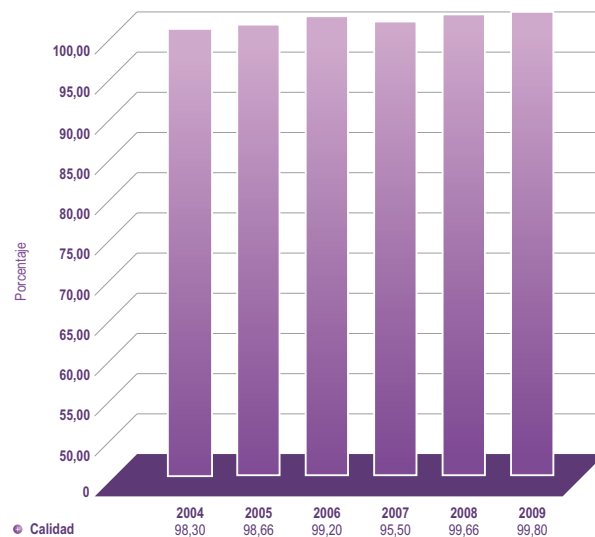




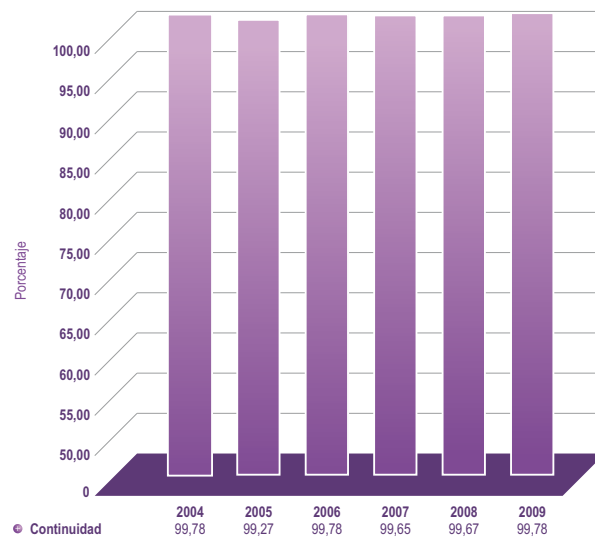


En nuestras cifras hay esfuerzo, hay dedicación y esta firme el compromiso de construir una Bogotá sostenible e incluyente.

Calidad del agua potable EAAB (100-IRCA)



Continuidad del servicio



- **Trabajamos todos los días para atender bien a nuestros usuarios**

Motivamos el proceso de atención al cliente a más de 700 colaboradores, quienes día a día prestan un mejor servicio a nuestros usuarios.

### Como el agua, el tiempo es oro para nuestros usuarios

Los usuarios pueden consultar la factura, también imprimirla y cancelarla en los puntos de pago, con ahorro de tiempo y desplazamiento a los puntos de atención.

Disminuimos los tiempos de respuesta para las solicitudes de urbanizadores y constructores, gracias a que nos integramos al proyecto “Trámite Fácil, Construcción Positiva” que adelanta la Secretaría Distrital de Hábitat.

A través de “Gobierno en Línea”, incorporamos los trámites de acometidas nuevas para urbanizadores y constructores, posibilidad de servicio y datos técnicos de acueducto y alcantarillado y revisión de proyectos de redes externa.

### Más puntos de pago hacen la vida más fácil

El usuario tiene hoy múltiples formas de realizar los pagos de su factura: datáfonos, módulos de pago (más de 800 en todo el país), teléfono o audiorrespuesta, cajeros automáticos e internet.

Puntos de Pago	
	#
Sucursales Bancarias	253
CADE	17
RAPICADE	34
SUPERCADE	5
CEP	30
Baloto	1.107
Centrales de pago	4
Corresponsales no bancarios (Banco Popular)	77
Cajeros Servibanca	1.000
Cajeros ATH	2.190
Internet	20
<b>TOTAL</b>	<b>4.737</b>



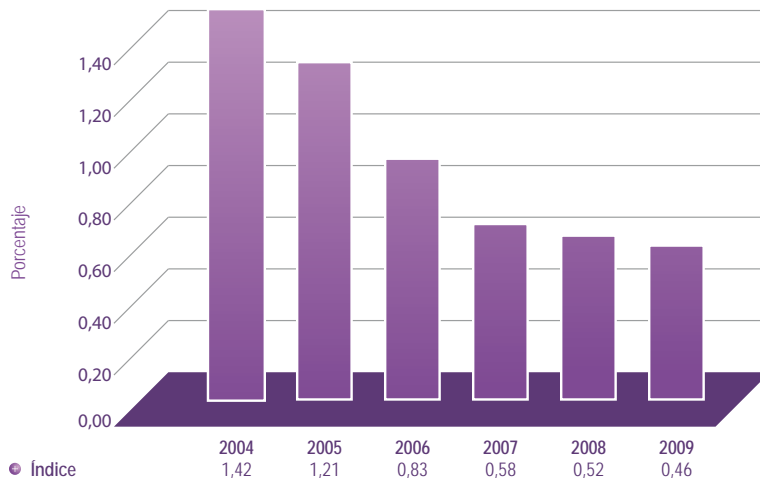
Para muchos una queja puede ser un problema, en el acueducto pensamos lo contrario. Detrás de cada reclamo hay una oportunidad para hacer las cosas mejores cada día.

- **Siempre buscando las mejores prácticas**

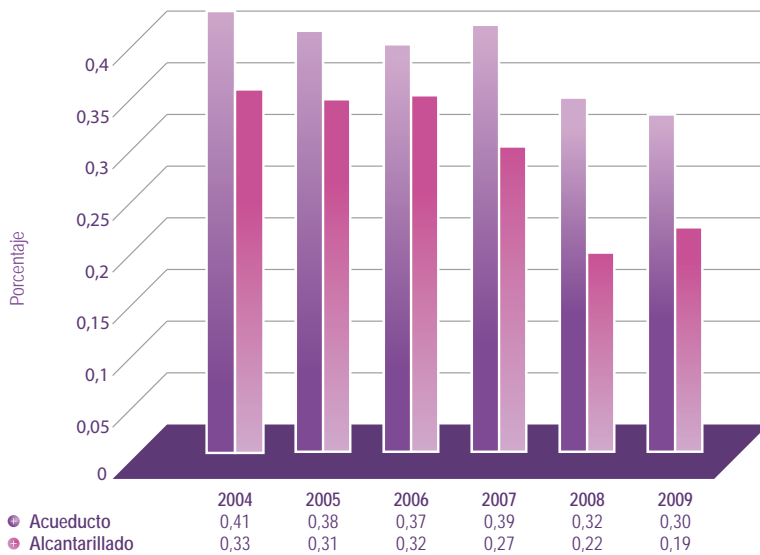
Adoptamos el manual para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos de nuestros usuarios (PQR). Entrenamos a nuestros colaboradores con talleres de servicio al cliente, sensibilización en los canales de atención, programa de trámites, encuesta de satisfacción de puntos de atención y manejo de usuarios, entre otros. Además, damos formación en valores, sistemas de información empresarial, contingencia del sistema, denuncias, errores, foro del agua, producto, soporte y tiempos de atención y consulta.



Índice de reclamos por facturación



Índice de reclamos operativos



El respaldo de todo lo que hacemos se ha construido durante más de 122 años de profesionalismo y con la responsabilidad de ser la número uno del país.



Hemos asumido un compromiso muy serio con la descontaminación de nuestros ríos, el tanque de retención de aguas residuales del Río Tunjuelo es un ejemplo, un orgullo y un reto. Bogotá puede estar tranquila.

- **Grandes obras para un mejor servicio**

### **Rehabilitación y mantenimiento del Túnel de Chingaza**

Aplicamos el Plan de Contingencia para atender la prestación del servicio de acueducto durante el mantenimiento de los túneles del Sistema Chingaza, en el cual se suministró agua desde el embalse San Rafael y se incrementó la operación desde la planta Tibitoc.

Reparamos 920 metros de la solera del túnel El Faro y revestimiento con concreto convencional y neumático de 2.592 metros de las estructuras del túnel, con una inversión de 14.978 millones de pesos. Rehabilitamos el túnel de acceso al pozo diamante, sector a flujo libre Ventana – Simaya, con inspecciones y reparaciones en 98 puntos que presentaban falla en el concreto, para garantizar la aducción del agua cruda, evitar daños de grandes magnitudes, la contaminación y deterioro del agua y prolongar la vida útil del Sistema Chingaza.

### **Mitigación de la vulnerabilidad**

En cumplimiento a la Ley 400 de 1997, preparamos un programa de mitigación de vulnerabilidades que incluye la adecuación de los refuerzos sísmicos de los tanques, estaciones de bombeo y estructuras de control, teniendo en cuenta la normatividad sismo-resistente vigente.

## • Más cerca de nuestros usuarios

### Feria de servicio al ciudadano

A través de la cooperación interinstitucional, generamos un espacio de participación ciudadana que estimula el sentido de pertenencia local y genera la confianza que se requiere entre la administración y la ciudadanía.

### Presentes en los principales eventos

#### Institucionales

- ACODAL (Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental).
- ANDESCO, con la ponencia de la posición gremial frente al nuevo marco regulatorio y la presentación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial.
- Mundial del Agua, con la presentación de saneamiento y manejo de conflictos.

#### Deportivos y culturales

- Media maratón.
- Carrera de la mujer, salsa, jazz y rock al parque.
- Caminata de la solidaridad.
- Ruta navideña en los parques de la Independencia y El Tintal.

#### Ambientales

- Concierto del agua.
- Encuentro Internacional de Cambio Climático.
- Día Internacional de la Tierra “abrazo al humedal”.
- II Foro Internacional de Medio Ambiente, Festival Mundial de la Tierra.





Cuando Bogotá nos necesita, nos tiene a su lado, siempre.

## Con presencia institucional

### Comisiones nacionales e internacionales

- Comisiones de El Salvador y Puerto Rico.
- Comisiones de Aguas del Cesar, Empresas Públicas de Valledupar y Casanare.

### Consejos de seguridad

- Consejo de Seguridad del municipio de La Calera.

### Mesas de trabajo con la SSPD

- Espacios de discusión con la SSPD sobre los temas que generan mayor índice de reclamación por parte de los usuarios y las razones de los fallos emitidos por esa entidad.

### Convenios interinstitucionales

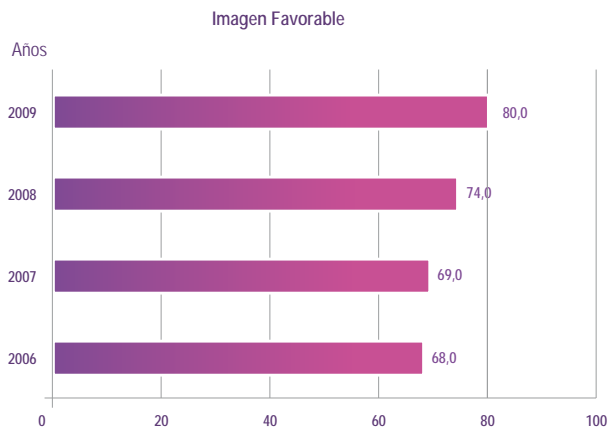
- Registraduría Nacional y Distrital del Estado Civil.
- Empresa de Renovación Urbana.
- Secretaría Distrital de Educación.
- Alianzas con Empresas de Servicios Públicos.
- Planes Parciales en las mesas de soluciones con la Secretaría de Hábitat.

## • Gracias por reconocernos

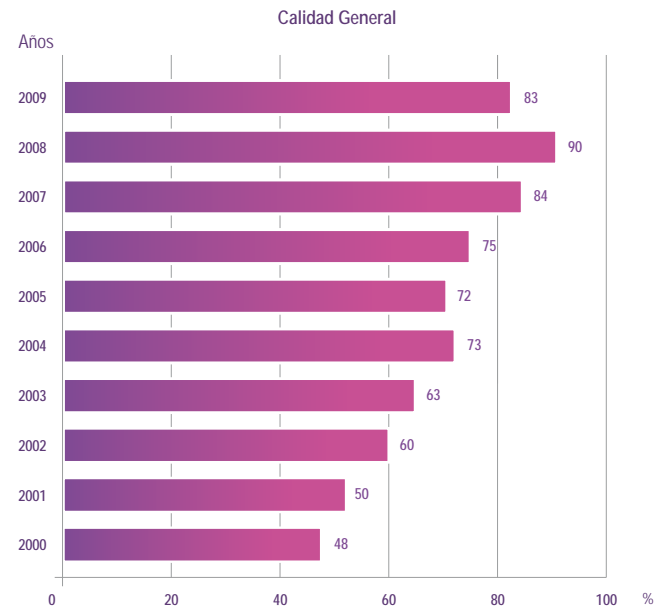
Dos importantes encuestas que se actualizan cada año nos permiten conocer la percepción de nuestros usuarios.

Según la encuesta “Bogotá Cómo Vamos”, liderada desde el año 2000 por la Cámara de Comercio, Editorial El Tiempo y Fundación Corona, se registra un mejoramiento significativo en la percepción, al pasar un índice de imagen favorable de 48% en el año 2000 a 90% en el año 2008, con un registro en el 2009 de 83% , por lo que intensificaremos la comunicación hacia nuestros grupos de interés.

Los resultados de la encuesta “Nivel de Satisfacción de Usuarios”, liderada desde el año 2006 por la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente de la Empresa, también refleja el mejoramiento en la percepción de la calidad general de la Empresa, pasando de 68% en el 2006 a 80% en el 2009.



Fuente: “Nivel de Satisfacción de los Usuarios” - EAAB-E.S.P.



Fuente: “Encuesta Bogotá Como Vamos”



¿De qué color es la esperanza? No lo sabemos, lo que sabemos es que estamos comprometidos con ella. Ayer, hoy y mañana. Poniéndole la cara al presente para garantizar el futuro. Llenando la vida de posibilidades e ilusiones y generando la confianza necesaria para crecer sin preocupaciones.





# Un equipo que compite

Hay muchas cosas que definitivamente nos hacen diferentes. Somos quizás la más cosmopolita de las empresas. Aquí se fusionan dialectos, culturas, razas y se encuentran puntos de vista heterogéneos. Pero también hay muchas cosas que nos unen. Nuestra capacidad de lucha y la tenacidad, el compromiso férreo ante la responsabilidad y la pasión con la que nos levantamos todos los días desde hace más de 120 años a dar lo mejor de nosotros a esta ciudad que lo merece todo.





  
acueducto  
AGUA Y ALUMBRAMIENTO DE BOGOTÁ

  
acueducto  
AGUA Y ALUMBRAMIENTO DE BOGOTÁ

  
acueducto  
AGUA Y ALUMBRAMIENTO DE BOGOTÁ



## Desarrollar y mantener un equipo humano comprometido y competente

### Principio orientador

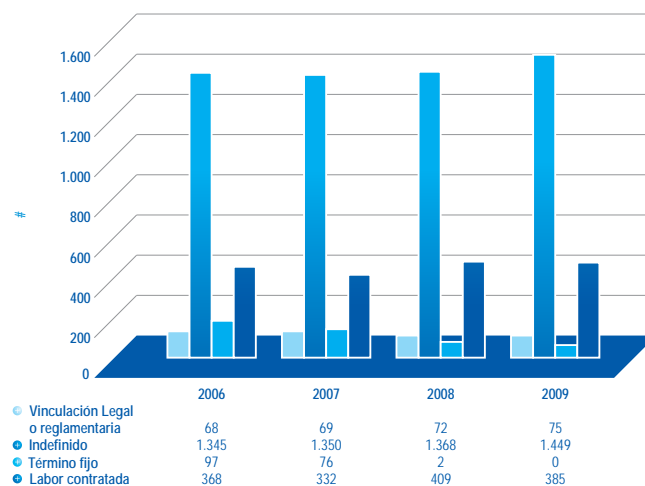
#### Desarrollo Empresarial

Buscamos alcanzar los fines organizacionales con la participación de todo el personal de la Empresa, creando un ambiente empresarial amable y productivo, basado en un proceso cuidadoso desde la selección hasta el retiro del personal, el desarrollo de las competencias laborales claves y programas de bienestar que incluyan al trabajador y su familia para hacer del trabajo una fuente de desarrollo humano y profesional.



Trabajar en equipo es gratificante, pero trabajar en familia, lo es mucho más. Eso somos ni más ni menos. Una familia unida para servir, para ayudar, para crecer.

Funcionarios por tipo de contrato



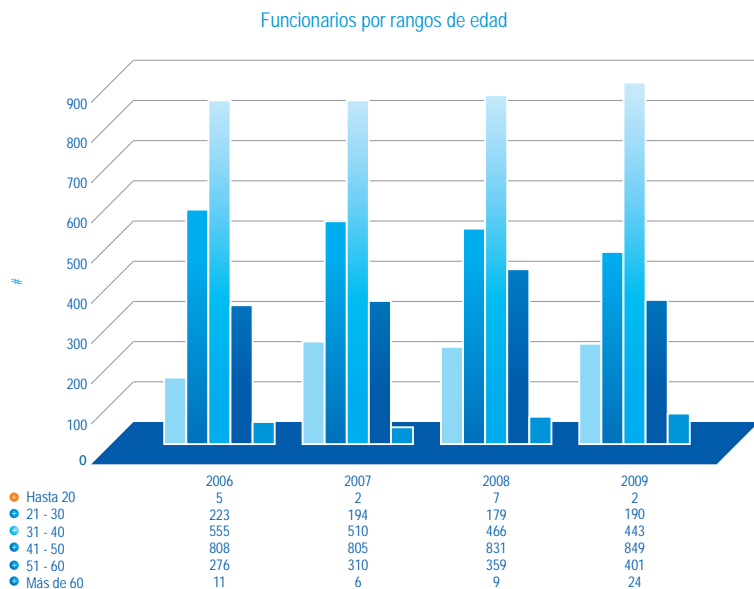
En cumplimiento de los principios de transparencia, continuamos con el proceso de ajuste en la planta aprobada (1.932 cargos), normalizando la planta en un 77%, a través de concursos de ascensos del personal a término indefinido y concursos de ingresos para permitir la vinculación del personal contratado a labor.

Número de funcionarios por cargo y género

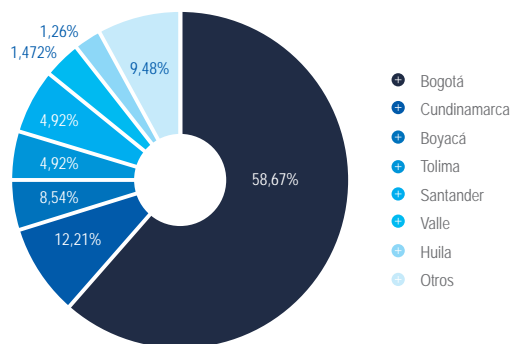
Cargo	2006			2007			2008			2009		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Directivo	23	45	68	23	46	69	21	51	72	23	52	75
Profesional	191	246	437	190	248	438	203	284	287	208	307	515
Tecnólogo	115	240	355	104	267	371	114	252	366	124	297	421
Técnico	171	635	806	158	594	752	147	728	728	118	573	691
Operativo	40	172	212	45	152	197	48	198	198	40	167	207
<b>Total</b>	<b>540</b>	<b>1.338</b>	<b>1.878</b>	<b>520</b>	<b>1.307</b>	<b>1.827</b>	<b>533</b>	<b>1.851</b>	<b>1.851</b>	<b>513</b>	<b>1.396</b>	<b>1.909</b>

## • Cero discriminación

Sin importar la edad ni la región de procedencia, nuestros trabajadores están comprometidos día a día con la gestión empresarial.



Funcionarios por lugar de nacimiento



En el acueducto las tareas se visten de responsabilidad, por eso llegamos más lejos, por eso somos la primera empresa en el corazón de los colombianos.



## • Defendidos desde adentro

En nuestro Reglamento Interno de Trabajo implementamos políticas para la prohibición de prácticas discriminatorias y medidas disciplinarias, como las de carácter religioso o político (Art. 89 Numeral i), o ejecutar, autorizar o permitir cualquier acto que vulnere o limite los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad o derechos fundamentales, guardar absoluto respeto a los derechos humanos, la dignidad personal del trabajador a sus creencias y sentimientos conforme lo establecen las leyes y tratados internacionales (Art. 87 Numeral e).

## Comités Convencionales

Para consolidar nuestros procesos de buen gobierno corporativo y el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad empresarial contamos con los comités obrero-patronales de Desarrollo Humano y Empresarial, de los cuales dependen el Subcomité de Personal, el Subcomité de Relaciones Industriales y el subcomité de Educación.

Otro es el Comité de Bienestar Social, del cual dependen el subcomité de Deportes y Recreación, el subcomité de Arte y Cultura y el subcomité de Casino.

Por su parte, del Comité de Servicio Médico y Odontológico depende el subcomité Médico Científico. Existen también el Comité de Vivienda y el Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO.

Estos comités integran lo acordado en la Convención Colectiva de Trabajo vigente y se encargan de velar por el respeto de los derechos fundamentales de los trabajadores y de crear las condiciones óptimas laborales en la búsqueda de la excelencia en los servicios que ofrecemos a la comunidad.

Esta labor incluyente busca la incentivación y divulgación de valores éticos en la cultura organizacional, permitiendo que el trabajador aprecie en sus actividades el deber, vivir y sentir de la empresa.





En el acueducto trabajar es divertirse, divertirse es trabajar. Sabemos combinar muy bien el sudor de nuestro esfuerzo con lo refrescante de nuestras sonrisas.

## Convención colectiva de trabajo

Mantenemos el compromiso de apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Para ello, representantes de la Administración y el Sindicato de Trabajadores llegaron -en etapa de arreglo directo- a un acuerdo laboral, mediante una Convención Colectiva 2008-2011, en la que se destaca:

\* Un aumento salarial del 6%.

\* Una prima de productividad correspondiente a dos salarios mínimos mensuales legales pagaderos una sola vez al año,

siempre y cuando la empresa alcance una meta del 102% en sus ingresos.

\* El desarrollo del talento humano, gracias a la innovación y modernización tecnológica.

\* Compromiso de los trabajadores y la empresa en jornadas con la comunidad, en el programa “Samuel al Barrio”.

\* Pacto de protección de ecosistemas y preservación del ciclo hidrológico de agua.

- **Brindamos la mejor formación**

Más de \$900 millones para la capacitación de 1.281 trabajadores, quienes recibieron en promedio 17,7 horas de capacitación.

Capacitación Funcionarios								
Programa	2006		2007		2008		2009	
	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona
Secundaria	747.456	2	296.356	1	624.822	1	21.178.074	74
Técnica	0	0	0	0	0	0	11.291.752	6
Tecnológica	2.713.353	2	2.287.000	2	0	0	63.571.324	38
Profesional	102.109.976	64	113.378.575	66	118.851.505	51	66.683.380	41
Postgrado (Especialización/Maestría)	99.677.850	14	111.575.751	14	102.959.000	12	125.911.400	14
Educación no formal	1.341.909.165	1.317	649.969.851	774	556.864.393	1.280	628.573.506	1.108
<b>Total</b>	<b>1.547.157.800</b>	<b>1.399</b>	<b>877.607.533</b>	<b>857</b>	<b>779.299.720</b>	<b>1.344</b>	<b>917.209.436</b>	<b>1.281</b>

Brindamos educación secundaria a 74 operarios y promovimos carreras técnicas en desarrollo ambiental y administración de empresas; carreras tecnológicas en mantenimiento electrónico industrial, control ambiental, obras civiles y recursos humanos; carreras profesionales en administración de empresas, administración pública, administración en gestión ambiental, psicología e ingeniería Civil.

Otorgamos a los trabajadores 14 becas anuales para estudios de postgrado dentro o fuera del país, por un valor equivalente de hasta 20 salarios mínimos legales vigentes cada una.

Para fortalecer el desarrollo del talento humano, hemos consolidado el programa de capacitación y entrenamiento en temas como:

- Responsabilidad social empresarial y ambiental.
- Ciclo integral de agua.
- Sistema integrado de gestión.
- Procesos de acreditación y certificación.
- Gestión del conocimiento e innovación.
- Valores corporativos.

## • Gestión del conocimiento

### Escuela virtual del agua, proyecto líder en la gestión del conocimiento

Esta escuela nace como una nueva manera de obtener información mediante la metodología E-learning, generando así una nueva cultura de aprendizaje que disminuye costos, facilita el acceso a la información, disminuye problemas en el uso del sistema e impulsa el manejo integrado de la información y conocimiento.

## Programa de orientación al retiro laboral

Desarrollamos tres promociones, con el apoyo de Compensar, del seminario de orientación al retiro laboral “Soy Productivo”, donde participaron 149 futuros pensionados, con programas de bienestar y salud para ellos.



Cuando se ha entregado toda una vida a servirle a los demás se hace empresa, se hace ciudad.

## • Salud ocupacional y seguridad industrial

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

Seguridad Industrial y salud ocupacional					
Indicador	Unidad	2006	2007	2008	2009
Índice de Lesiones Incapacitadas (ILI)	%	2,15	20,36	2,02	2,58
Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (ISAT)	%	146	1.509	161	144
Índice de Frecuencia de Accidente de Trabajo (IFAT)	%	14,73	13,50	12,60	17,80
Primeros Auxilios Atendidos	#	86	136	90	205
Accidentes de trabajo reportados	#	107	147	147	154
Incidentes de trabajo reportados	#	0	0	0	13
Siniestros (muerte por causa de trabajo)	#	0	1	0	0
Enfermedades Profesionales detectadas	#	3	5	4	14

En el Plan Integral de Respuesta ante Emergencias (PIRE) y en el Plan Maestro de Emergencias (PME), desarrollamos simulacros de preparación y respuesta ante emergencias y señalizamos y demarcamos las rutas de evacuación de cada centro de trabajo.

### Actividades PIRE-PME 2009

Capacitaciones	164
Reuniones	92
Inspecciones de seguridad	56
Informes	45
Asesorías	84



- **Bienestar social:**  
**“Nuestros trabajadores y su familia son lo primero”**

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

### Formación para nuestras familias

Hemos capacitado en educación no formal en manualidades y oficios, danzas y música, deportes y programa al adulto mayor, de conformidad con el artículo 132° de la Convención Colectiva de Trabajo, otorgando a nuestros trabajadores, sus hijos e hijos de pensionados una suma equivalente anual a cuatrocientos cincuenta y ocho (458) SMLMV, para que el Comité de Educación la distribuya según las necesidades en los niveles de primaria, bachillerato y universidad.



A primera vista una sonrisa, pero detrás de eso todo un gran esfuerzo en la búsqueda del bienestar. Capacitación, educación, esparcimiento, una fórmula que está presente siempre en el corazón de nuestra empresa.

Capacitación Familiares								
Programa	2006		2007		2008		2009	
	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona	Inversión \$	# Persona
Primaria y Guardería	466.857.360	591	448.413.344	544	939.764.312	542	1.004.401.181	597
Secundaria	323.900.000	410	339.488.000	412	491.250.000	393	164.810.580	407
Educación Especial	0	0	0	0	53.534.000	13	55.950.000	15
Profesional	79.100.830	158	80.392.528	180	88.445.340	326	201.024.832	424
Educación no formal	0	0	0	0	20.652.506	266	18.318.361	140
<b>Total</b>	<b>869.858.190</b>	<b>1.159</b>	<b>868.293.872</b>	<b>1136</b>	<b>1.593.646.158</b>	<b>1.540</b>	<b>1.444.504.954</b>	<b>1.583</b>

Todos los hijos de nuestros trabajadores entre 4 meses y 11 años cuentan con un auxilio mensual de guardería y primaria, equivalente al 40% de un SMMLV. Los hijos con discapacidad mental o hasta los 18 años que demuestren niveles de inteligencia superior, disponen de un auxilio equivalente a un SMMLV. Para hijos de funcionarios se otorga un auxilio de educación especial (discapacidad física, mental o neurológica e inteligencia superior) equivalente a un SMMLV por mes, durante el año escolar o rehabilitación.

Contamos con el colegio Ramón B. Jimeno, que brinda educación secundaria, sin ningún costo, a 410 hijos de nuestros trabajadores. A los ocho mejores bachilleres del colegio otorgamos becas para estudios universitarios, cada una por 10 SMMLV.



Es cierto, lo sueños están arriba. Por eso estamos aquí, para apoyar a nuestra gente a alcanzarlos.

## Arte y cultura

Apoyamos, con un presupuesto de 195 millones de pesos, a más de 4.000 personas, entre trabajadores y familiares, en actividades culturales, como: caminatas ecológicas para incentivar el conocimiento de nuestra Empresa; visitas a museos, entradas a teatro, zarzuela, cine y conformación de grupos artísticos y culturales de la empresa.

## Recreación y deporte

Con un presupuesto de 416,5 millones de pesos, fomentamos las prácticas deportivas a más de 1.000 trabajadores como fuente de salud y bienestar con las olimpiadas “El Agua es Vida”, en 18 disciplinas deportivas y se participó en el Torneo Interempresas, con los mejores deportistas de la Capital.

Así mismo, con un presupuesto de 262,5 millones de pesos, contribuimos al bienestar de 1.311 trabajadores y sus familias a través del ‘Fin de Semana en Familia’ al Centro Vacacional Lagosol, en Girardot.



## Actividades lúdicas

Actividades lúdicas	
Descripción	Pesos
Grupo taller música y guitarra	7.500.000
Día de la mujer	0
Día del pensionado	79.033.578
Reconocimiento a los servicios prestados	28.203.739
Reunión de integración de los trabajadores	265.000.000
Reunión aguinaldo navideño para los niños	348.247.359
Vacaciones recreativas diciembre	57.834.000
Día de la secretaria	8.848.770



Punto a favor!... selecciona la mejor gente, súmale bienestar, tendrás el mejor equipo. De eso no hay duda.

## Vivienda

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.

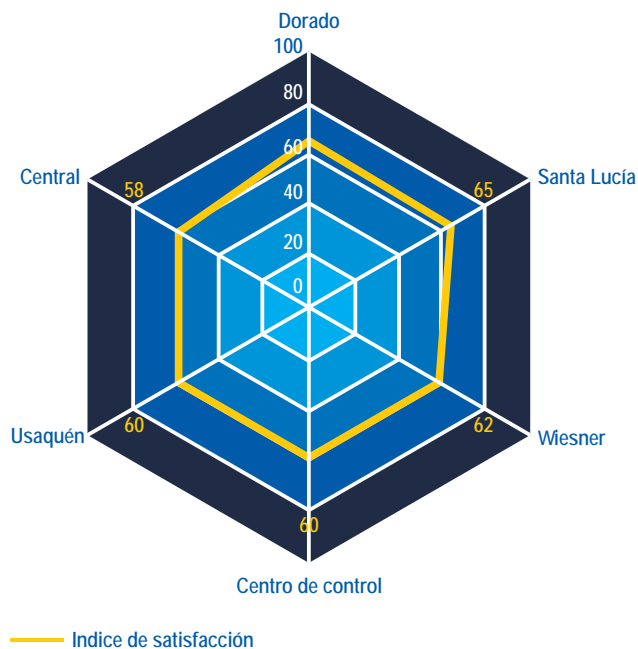
## Mejorando el clima

Para atender los puntos débiles identificados en la encuesta de clima laboral 2008, realizamos talleres de clima organizacional durante el 2009, en los que nuestros trabajadores expresaron las dificultades en su trabajo y establecieron compromisos para superar los problemas.

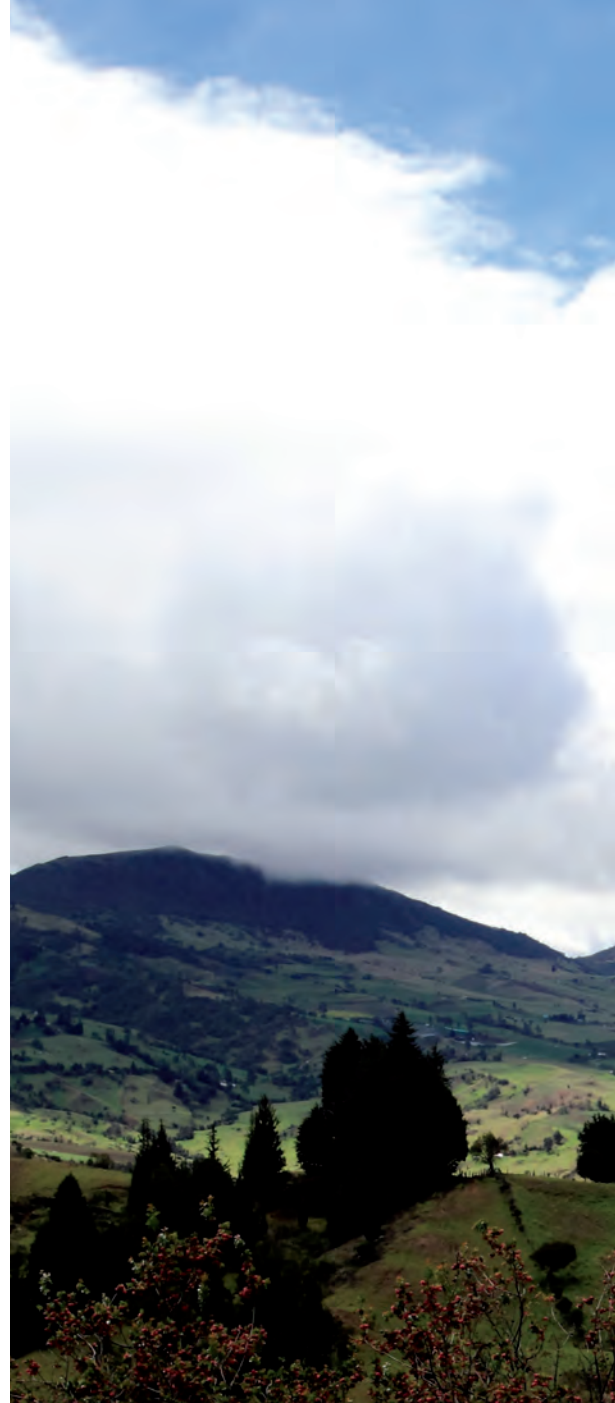
Se conformó el equipo "Cambio Climático" integrado por Gestores de Ética y Líderes, cuyo fruto fue consolidar las iniciativas de nuestros trabajadores para el mejoramiento del clima y la apropiación del Código de Conducta en una estrategia llamada "Sí hay con quien", que se enfocó en cuatro proyectos por mejorar: comunicaciones, relaciones interpersonales, toma de decisiones y planeación y organización.

El programa “Nuestro clima compromiso de todos” busca construir un ambiente laboral sólido fundado en los valores corporativos y el código de conducta de la EAAB (Acuerdo 10 de 2009), considerado un referente de conducta individual y colectiva, en el cual se privilegia el respeto a la dignidad humana, su ejercicio intelectual y diversidad de criterios.

### Valoración del clima organizacional 2009 (%)



Como resultado de las estrategias implementadas mejoramos el clima en cinco puntos, pasando de 57% en el 2008 a 62% en el 2009, resultado que sobrepasa el índice de satisfacción mínimo del 50%, lo cual también quedó evidenciado con el mejoramiento en las diferentes sedes de la Empresa.





Bajo estos cielos está la mejor gente del mundo. Sobre esta tierra está un equipo llamado acueducto. Incansable, permanente, oportuno, luchador.

## Valoración del clima organizacional 2009 (%)

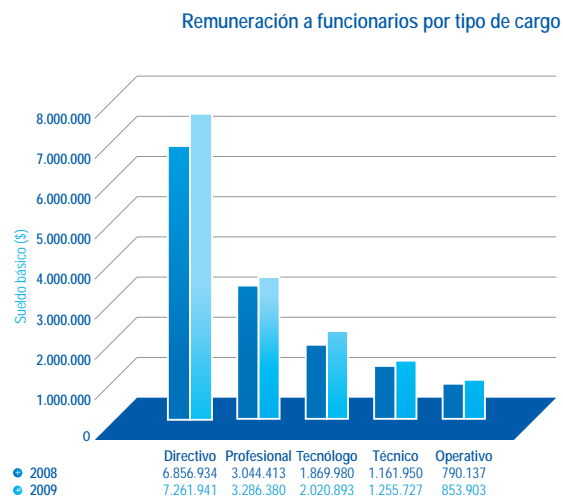


Mejoramos las comunicaciones, las relaciones interpersonales, la toma de decisiones, la planeación y organización. Continuamos trabajando para fortalecer el liderazgo, los programas preventivos en salud ocupacional, la relación jefe-colaborador y el manejo de los rumores.



## Bien compensados

Sin importar el género, nuestros funcionarios se encuentran a gusto con lo que reciben en compensación por las labores realizadas.



Adicionalmente, gracias a la excelente gestión empresarial, más de 1.885 funcionarios recibieron en promedio \$993.800 por prima de productividad.

## Mejores instalaciones

Realizamos la optimización del proceso de adecuación de oficina abierta y remodelamos varios pisos y el edificio de obras civiles en nuestra central de operaciones, entre otras obras, para mejorar la prestación de servicios.



El tanque del Silencio, tiene mucho que decir. Tiene fuertes estructuras que hablan de tranquilidad. Tiene la tecnología que asegura el agua de mañana. Susurra bienestar y vida.