



# 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



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.

“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

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.

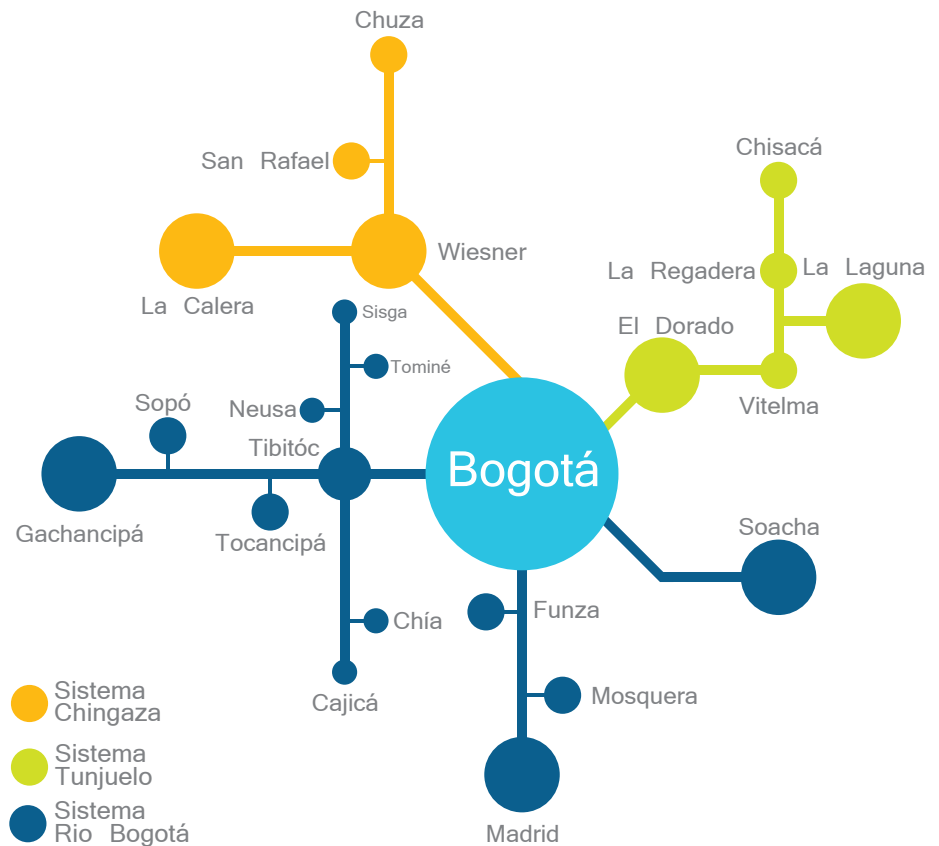


Cada día cubrimos las necesidades de otras poblaciones



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 <sup>3</sup> )	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
<b>Residencial</b>	<b>1.546.902</b>	<b>1.491.888</b>	<b>207,66</b>	<b>730.647</b>
<b>Multiusuario</b>	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
<b>No Residencial</b>	<b>185.968</b>	<b>184.018</b>	<b>75,93</b>	<b>347.484</b>
<b>Total</b>	<b>1.732.870</b>	<b>1.675.906</b>	<b>283,59</b>	<b>1.078.132</b>
Municipios			19,55	16,180
Carrotanques			0,18	
<b>Total</b>			<b>303,32</b>	<b>1.094.312</b>

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.

