



# PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

## 2023

---

# INTRODUCCIÓN



Planta de tratamiento de agua Titbitoc

---

Este documento describe las principales características de los productos y servicios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB–ESP., que presta y entrega a los usuarios, suscriptores y grupos de interés en la jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá y municipios del área de prestación del servicio (APS) y su zona de influencia. Igualmente establece los requisitos de acuerdo con los contratos de servicios públicos (CSP) para la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Se encuentra disponible para consulta de todo el personal de la EAAB y demás grupos de interés y en especial para que quienes requieran de los productos y servicios de la empresa, conozcan las características asociadas a los requisitos de los usuarios, los legales o reglamentarios, los inherentes o de uso y otros establecidos por la organización.

---

# 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir los productos y servicios misionales y no misionales estableciendo las características y atributos con que la EAAB–ESP., los entrega a los usuarios, suscriptores y grupos de interés dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas establecidas en el contrato de prestación de servicios públicos, a los requisitos legales o reglamentarios necesarios, los inherentes o de uso y otros establecidos por la organización, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Los servicios de acueducto y alcantarillado cuentan con una cobertura superior al

99.9%

y más de

2,3  
MILLONES  
de suscriptores

 En la foto:

**Harold Herney**

**Díaz Gamboa**

Dirección Servicios

Técnicos



## 2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ, EAAB-ESP

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP., entrega agua potable y efectúa saneamiento básico en términos del servicio de alcantarillado sanitario y pluvial a cerca de 10 millones de personas en Bogotá y 11 municipios de Cundinamarca como resultado del compromiso asumido desde hace 134 años, siempre pensando en el bienestar de cada uno de los usuarios y grupos de interés.

Como empresa industrial y comercial del Distrito Capital, prestadora de servicios públicos domiciliarios, cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. La dirección y administración

está a cargo de la Junta Directiva, el Gerente General como representante legal y las áreas y funcionarios conforme a sus propias competencias y funciones.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP., presta el servicio de acueducto, alcantarillado sanitario y pluvial como parte del saneamiento básico con los mejores estándares de calidad, cumpliendo la reglamentación vigente y suministrando un servicio confiable. Es una empresa financieramente sólida, con oportunidades de negocios a nivel nacional e internacional.

*Cuando hay equipo los retos más difíciles se vuelve fáciles y el trabajo gana valor.*

 En la foto:

**Julio César**

**Rodríguez Riaño**

División Servicio de  
Acueducto Zona 2

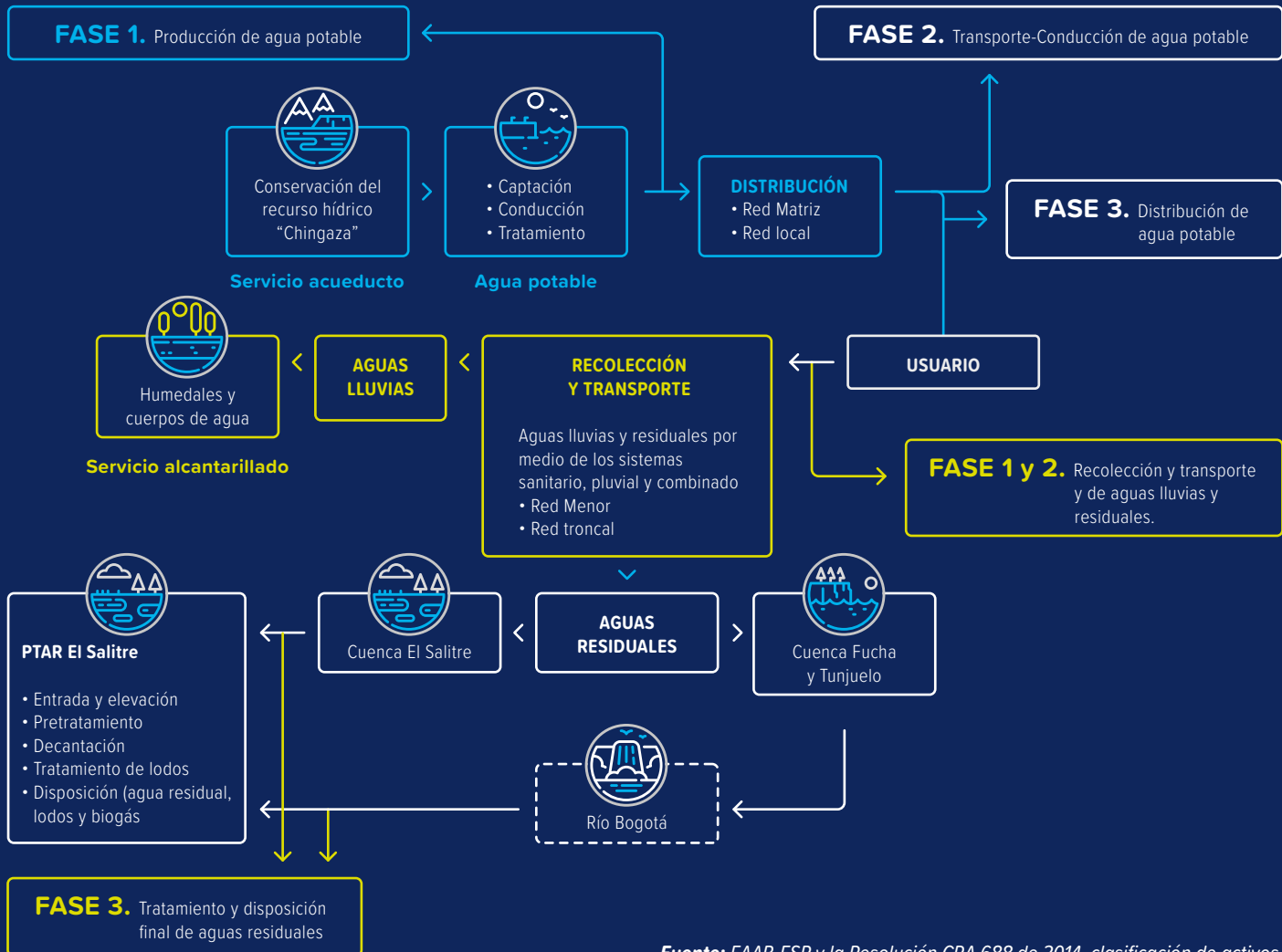


La fortaleza técnica de sus sistemas de abastecimiento garantiza que los usuarios al abrir su llave cuenten con agua de excelente calidad, transportada por el sistema matriz y distribuida a través de las redes menores de acueducto, que permiten conservar las calidades físico-químicas y microbiológicas del líquido y con un servicio continuo las 24 horas del día. De igual manera, los servicios de acueducto y alcantarillado cuentan con una cobertura superior de 99.9% y más de 2 millones 397 mil suscriptores.

La EAAB-ESP., realiza la gestión integral del recurso hídrico (ver modelo Gestión Integral del Agua, pág.7), que inicia con la conservación del Sistema Hídrico, de allí se realiza la producción de agua potable con la captación en las fuentes de agua superficial, pasando por las plantas de tratamiento

PTAP y luego el transporte y la conducción a través del sistema matriz de acueducto para terminar con la distribución a través de las redes menores de acueducto, esto permite asegurar el suministro de agua potable en las viviendas, industrias e instituciones y comercializadores del servicio de agua en bloque. Después de ser utilizado, el recurso es recogido y separado donde sea posible. Las aguas lluvias y residuales son recolectadas a través de las redes locales y secundarias de alcantarillado, para luego ser transportadas por el sistema troncal pluvial a los cuerpos de agua y las aguas residuales de la parte norte de la ciudad; ser llevadas a través de la cuenca del río Salitre hasta la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) El Salitre y, después de tratadas, ser dispuestas en la fuente receptora el Río Bogotá.

# MODELO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA



Fuente: EAAB-ESP y la Resolución CRA 688 de 2014, clasificación de activos.

## 3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La EAAB-ESP., para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado establece una estrategia desde su misión y visión así:

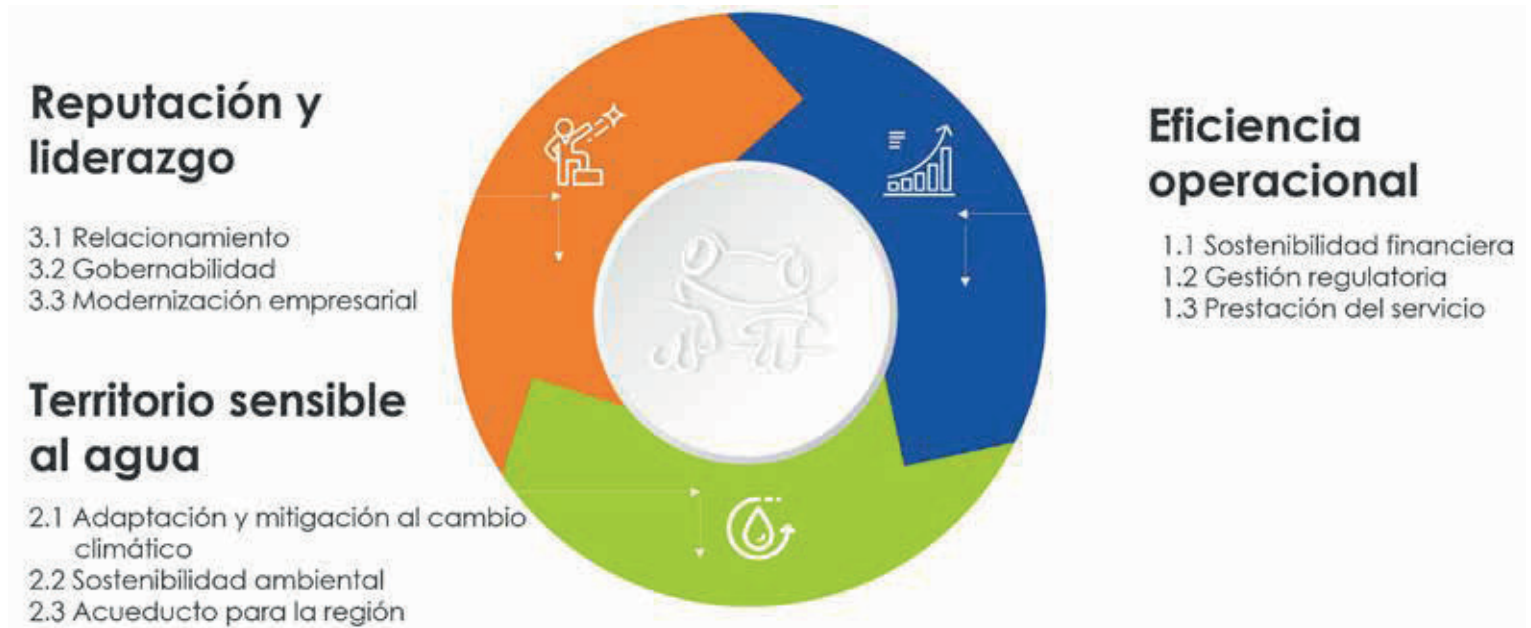




Para el cumplimiento de su misión y el logro de su visión determina su compromiso con la Política del Sistema Único de Gestión:

"En la EAAB-ESP nos comprometemos con la gestión integral de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y la adopción del Sistema único de Gestión, basado en procesos, así como

- a. Identificar, caracterizar y satisfacer las necesidades de los grupos de interés.
- b. Identificar y cumplir los requisitos legales aplicables de los enfoques incorporados o a incorporar.
- c. Identificar y gestionar los recursos y estrategias para el sostenimiento y cumplimiento de los objetivos y planes corporativos a corto, mediano y largo plazo.
- d. Identificar e implementar las acciones que le permitan a la Empresa mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño de los procesos", así como el establecimiento de los Objetivos Estratégicos.

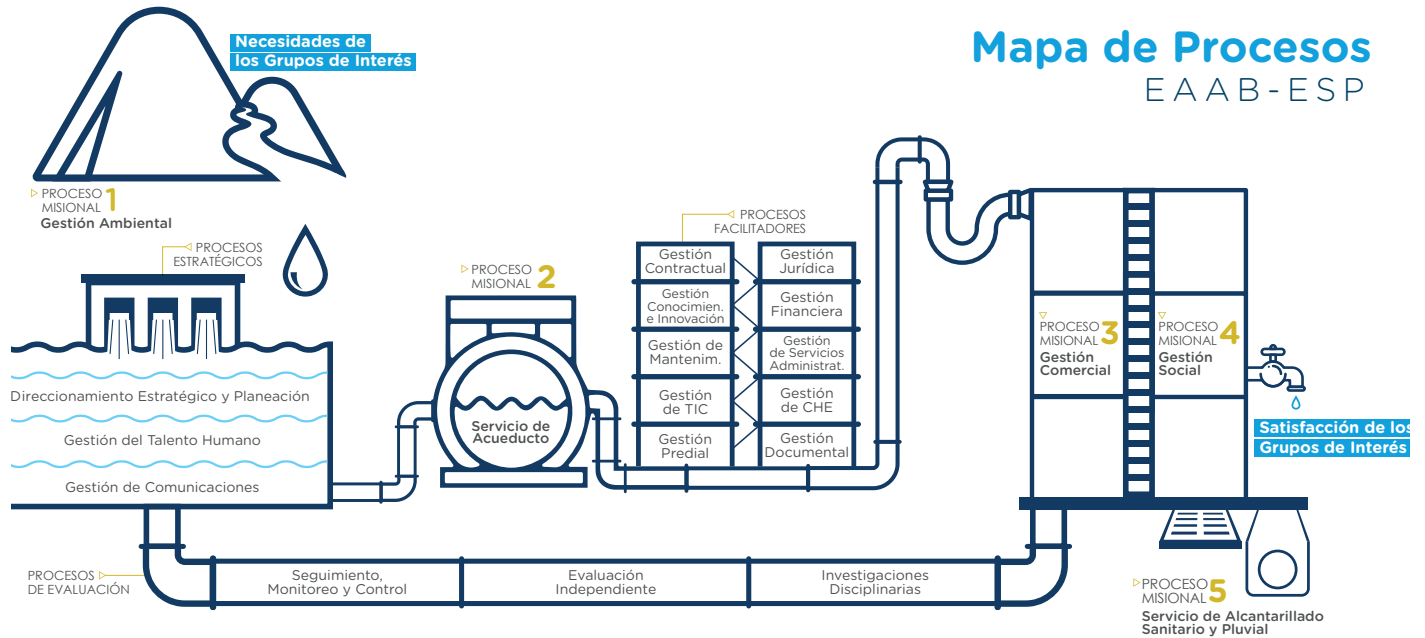


la EAAB cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad SGC certificado por el ICONTEC a nivel Nacional e Internacional

📷 En la foto:

**Miller Andrés Ceballos González**  
División Ejecución de Mantenimiento





Fuente: [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)

La EAAB cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad SGC certificado por el ICONTEC a nivel Nacional e Internacional bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015 para “La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Bogotá D.C. y en su área de influencia soportados en los procesos estratégicos, misionales, facilitadores y de evaluación”.



Sello de Calidad a nivel Nacional



Sello de Calidad a nivel Internacional



Carbono Neutro

En el 2016, la EAAB-ESP se convierte en la primera empresa pública prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado del país certificada por ICONTEC como Carbono Neutro, luego de:

1. Medir la Huella de Carbono de la organización a través de la elaboración del inventario de GEI para el año base 2014 y los años comparativos subsiguientes, bajo los lineamientos del GHG Protocol and la norma NTC ISO 14064:2006 Parte 1;
2. Reducir las emisiones de GEI a través de la implementación de acciones definidas en el Plan de Manejo de la Huella de Carbono 2015 -2018;
3. Compensar anualmente las emisiones de GEI que no puede reducir para neutralizar su huella de carbono corporativa, bajo las directrices de la Guía para la Implementación y Declaración de Neutralidad de Carbono a Nivel Organizacional de ICONTEC (2014). Esto lo realiza con Emisiones Reducidas Certificadas o Verificadas de sus proyectos de reducción de emisiones de GEI (PCH Santa Ana, Suba y Usaquén).

## 4. SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

### 4.1 SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO

---

Sistema Chingaza: Incluye los embalses de Chuza y San Rafael y el subsistema río Blanco. Cuenta con la planta de tratamiento no convencional de filtración directa Francisco Wiesner.

Sistema Sumapaz cuenca alta del río Tunjuelo: Incluye los embalses La Regadera y Chisacá y la laguna de Los Tunjos o Chisacá. Cuenta con las plantas de tratamiento convencional de La Laguna y El Dorado y el subsistema Cerros Orientales, que a su vez cuenta con las plantas de tratamiento Vitelma y Yomasa.

Sistema Tibitoc-Agregado Norte: Incluye el embalse de Aposentos y los embalses de Neusa (Corporación Autónoma Regional, CAR, Cundinamarca), Sisga (CAR, Cundinamarca) y Tominé (Empresa de Energía de Bogotá S.A.-ESP), que aunque no son de propiedad

del Acueducto de Bogotá cumplen con la función de regular el Río Bogotá. Cuenta con la planta de tratamiento convencional de Tibitoc, la cual fue recibida a partir del mes de marzo de 2018 con el propósito de continuar su operación y mantenimiento directamente por la EAAB-ESP.

### 4.2 SISTEMA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

---

La conducción y distribución de agua potable en redes matrices y menores se extiende a lo largo de más de 8.000 km de redes, además de las conducciones de agua tratada desde las plantas de tratamiento hasta los tanques de almacenamiento y compensación, las estaciones de bombeo para garantizar el suministro de agua potable a las viviendas, industrias e instituciones, así como a los comercializadores del servicio de agua

en bloque de Bogotá y de municipios como La Calera, Chía, Cajicá, Tocancipá, Gachancipá, Sopó, Cota, Funza, Madrid, Mosquera y Soacha, entre otros.

La EAAB cuenta con un moderno Centro de Control para la operación del sistema matriz de acueducto y apoyo al sistema de alcantarillado (estaciones elevadoras) a través del sistema automatizado que potencia la eficiencia de los sistemas de acueducto y alcantarillado mediante la supervisión, control, operación automatizada y obtención de información en tiempo real de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento, estructuras de control, válvulas instaladas en las redes matrices que permiten el manejo macro de la infraestructura de acueducto y de las estaciones de bombeo de drenaje de la ciudad, de acuerdo a las estrategias, modos y niveles de operación establecidos por la Empresa.

La calidad del agua suministrada está certificada por la Secretaría Distrital de Salud, que evalúa y otorga anualmente la Certificación Sanitaria de Calidad del Agua para Consumo Humano.

### 4.3 SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN DE AGUAS LLUVIAS Y RESIDUALES:

---

**Alcantarillado sanitario:** Sistema de estructuras y tuberías usadas para recolectar y transportar las aguas residuales desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierte o se trata.

**Red local de alcantarillado pluvial:** Conjunto de tuberías que conforman el sistema de evacuación de aguas lluvias que se captan a través de los sumideros para luego ser dispuestos a la red troncal.

**Sistema troncal de alcantarillado:** Conjunto de colectores y box culvert que define la estructura básica del drenaje de un sistema de alcantarillado sanitario y pluvial conduciendo los caudales que recibe hasta un cuerpo receptor (ríos, canales, quebradas y humedales).



*Las aguas residuales recogidas son dirigidas a la planta de tratamiento Salitre, donde se extraen residuos, grasas, arenas, y materia orgánica, mediante procesos físicos, químicos y biológicos antes de realizar su vertimiento al río Bogotá.*

 En la foto:

**Helio Ortega**

**Linares**

División Servicio  
de Alcantarillado  
Zona 5

Las aguas residuales recogidas son dirigidas a la planta de tratamiento El Salitre donde se extraen residuos, grasas, arenas, y materia orgánica, mediante procesos físicos, químicos y biológicos antes de realizar su vertimiento al río Bogotá. Su capacidad es suficiente para tratar 30% de las aguas residuales de Bogotá (1).

#### **4.4 SISTEMA DE GENERACIÓN DE ENERGÍA LIMPIA – PROYECTOS DE REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO GEI (PEQUEÑAS CENTRALES HIDROELÉCTRICAS - PCHS DE SANTA ANA, SUBA Y USAQUÉN)**

Desde el año 2003 la EAAB adelanta la formulación e implementación de proyectos de reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero - GEI, en concordancia con el Mecanismo de Desarrollo Limpio -MDL, establecido por el protocolo de Kyoto, de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, ratificado por Colombia mediante la Ley 629 del 27 de diciembre de 2000.

#### 4.4.1 Proyecto de reducción de emisiones de GEI PCH Hidroeléctrica Santa Ana

La Central Hidroeléctrica de Santa Ana genera en el descenso de la conducción de agua potable desde la planta de tratamiento Francisco Wiesner hasta el tanque de Santa Ana (al norte de Bogotá), aproximadamente 32GWh/año promedio, que se entregan a la red interconectada nacional, siendo esta una energía limpia que adicionalmente desplaza emisiones de GEI de la red, las cuales se acreditaron por un periodo de 10 años (2005 – 2015) como proyecto MDL ante Naciones Unidas, logrando la reducción de 148.002 toneladas de CO<sub>2</sub>e durante dicho periodo, que se convirtieron en 148.002 Certificados de Emisiones Reducidas (CERs), valoradas en aproximadamente \$1.630 millones para invertir en la protección, restauración y conservación del Parque Nacional Natural Chingaza, de donde se surte el 70% del agua potable que consume Bogotá.

- a. En el marco de la estrategia de mitigación y adaptación al cambio climático de la empresa, este proyecto se traslada al estándar de la NTC – ISO 14064-2:2006, como un proyecto de reducción de emisiones de GEI a ser verificado para compensar y neutralizar la Huella de Carbono Corporativa de la EAAB - ESP. Proyecto

MDL sombrilla PCHs Hidroeléctrica Santa Ana.

#### 4.4.2 Proyecto de reducción de emisiones de GEI PCH Hidroeléctricas Suba y Usaquén

Las Centrales Hidroeléctricas de Suba y Usaquén, al norte de Bogotá, generan energía eléctrica limpia que se entrega a la red interconectada nacional, en un promedio aproximado de 11GWh/año y 6 GWh/año, respectivamente. Esta energía limpia también desplaza emisiones de GEI de la red, las cuales se están acreditando por un periodo inicial de 7 años (2014 – 2021) como proyecto MDL ante Naciones Unidas, logrando la reducción de 12.094 toneladas de CO<sub>2</sub>e durante el periodo junio 2014 – diciembre 2015.

Así la EAAB – ESP., continúa aplicando el modelo de aporte al desarrollo sostenible del país aprovechando parte de las emisiones reducidas para el desarrollo de sus estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático.



## 5. USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA EAAB - ESP

**USUARIO:** es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio en cuyo caso se denomina también consumidor.

- **Multiusuario:** edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituidas por dos o más unidades independientes.

- **Residencial:** servicio al cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda y las personas.

- **Comercial:** servicio a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del código de comercio y actividades similares, como depósitos, oficinas de profesionales, consultorios etc.

- **Especial:** servicio a entidades sin ánimo de lucro que reciban donaciones de entidades oficiales de cualquier orden o que estas últimas hayan participado en su constitución. También se incluyen instituciones de beneficencia, culturales y de servicios sociales.

- **Industrial:** servicio a predios en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación de bienes o de otro orden.

- **Oficial:** servicio a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel, a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

• **Otros (servicio de agua en bloque):** se presta a entidades públicas o privadas que distribuyen o comercializan agua. Implica que se amplía el nivel de cobertura, de acuerdo a su objeto misional, para satisfacer a las necesidades de la región territorio. El servicio se suministra de acuerdo con unas condiciones establecidas en un contrato, el cual especifica el volumen que se entrega al municipio, para que este opere y entregue al usuario.

La EAAB cuenta hoy aproximadamente con más de 2'145.000<sup>(2)</sup> suscriptores, de los cuales alrededor del 94% corresponden a la ciudad de Bogotá, los demás corresponden a suscriptores de los municipios de Soacha y Gachancipá.

**a. GRUPOS DE INTERÉS - PARTES INTERESADAS DE LA EAAB – ESP:**

Conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial.

**b. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:**


Herramienta establecida para identificar y tratar la forma en que la EAAB-ESP se relaciona y cumple con las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés.

Municipio / Sector	Prestador
Chía	Emserchía E.S.P.
Cajicá	Empresa Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.
Sopó	Empresa Servicios Públicos de Sopó
Tocancipá	Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá S.A. E.S.P.
La Calera	Empresa de Servicios Públicos de La Calera E.S.P.
Aquapolis	Aquapolis S.A. E.S.P.
Coopjardín	Coopjardín E.S.P. LTDA
Mosquera	Hydros Mosquera S. en C.A. E.S.P.
Funza	Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza E.S.P.
Madrid	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Madrid E.S.P.
Zona Industrial de Cota	Aguas de la Sabana de Bogotá S.A. E.S.P.
Barrio El Rincón (Soacha)	Emar S.A.
Arboreto (La Calera)	Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.

<sup>2</sup>Fuente: ERP/SIE,Vigencia 2017



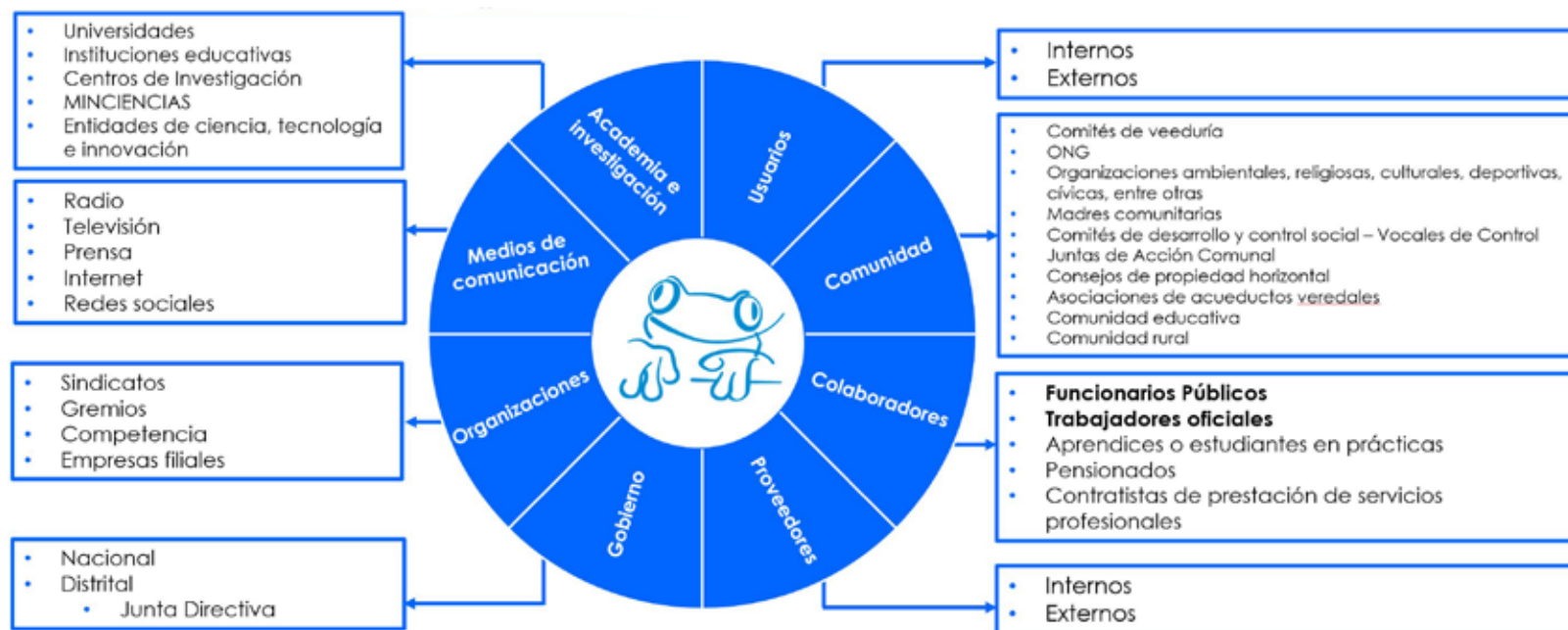
*Agua para la vida; generando bienestar para la gente.*

 En la foto:

**Emilio Durán**

**Restrepo**

## GRUPOS DE INTERÉS



## 6. CARACTERIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE PRESTA LA EAAB-ESP

En los contratos de condiciones uniformes para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, se describe la relación contractual entre la EAAB – ESP y el suscriptor.

### A. SERVICIO ACUEDUCTO

Es la distribución de agua apta para el consumo humano incluida su conexión, medición, así como las actividades complementarias de captación, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte de agua (agua potable suministrada en los puntos de conexión y entrega establecidos).

Cliente	Atributo	Características del atributo
Suscriptor o usuario del área de prestación del servicio.	Continuidad en la prestación del servicio	Prestar el servicio de acueducto 24 horas continuas.
	Presión de servicio	El servicio de acueducto se prestará con una presión de 15 metros de columna de agua (m c a) en condiciones dinámicas hasta un tercer piso.
	Calidad del agua potable	El agua suministrada por la empresa será apta para el consumo humano con un índice de riesgo de calidad de agua IRCA $\leq 5$

## B. SERVICIO ALCANTARILLADO Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES DE LA CUENCA EL SALITRE

**Servicio público domiciliario de alcantarillado:** es la recolección municipal de residuos líquidos por medio de tuberías y conducto, transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos (drenar las aguas residuales, lluvias y combinadas en el área de prestación del servicio).

Cliente	Atributo	Características del atributo
Suscriptor o usuario del área de prestación del servicio	Continuidad en la prestación del servicio de alcantarillado	Prestar el servicio de recolección, transporte y disposición de las aguas servidas y lluvias provenientes del inmueble objeto del servicio y de las áreas públicas 24 horas continuas.
	Calidad en la prestación del servicio	Porcentaje del índice de reclamaciones operativas de alcantarillado IROALC $\leq$ 0,30.

**Producto o servicio:** Tratar las aguas residuales de la cuenca el salitre

Cliente	Atributo	Características del atributo
Entes ambientales: (Secretaría Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente, CAR) *Comunidad *Entes de Control	Calidad en el tratamiento de las aguas residuales	Índice de cumplimiento de Remoción de Sólidos Suspendedos Totales ICSST $\geq$ 60% SST Índice de cumplimiento de Remoción de Demanda Bioquímica de Oxígeno ICDBO $\geq$ 40 % DBO5
	Continuidad en el tratamiento de las aguas residuales	Caudal medio de agua tratada Q= 4 M3/S

**Producto o servicio:** (Subproducto- Biosólido)

Cliente	Atributo	Características del atributo
Entes ambientales: (Secretaria Distrital de Ambiente, Ministerio de Ambiente, CAR) *Comunidad *Entes de Control	Calidad del producto generado	Índice de cumplimiento de la sequedad del biosólido =30 % +/- 2%

## C. SERVICIOS DE LABORATORIO

**Producto o servicio:** Calibración de medidores

Cliente	Atributo	Características del atributo
Persona natural; empresas de suministros , entes de control	Calidad	NTC ISO 4064-1 y 2 y sistema de gestión para los laboratorios de la DST que da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
	Confiabilidad	Se cumple con todos los requisitos establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2017 para la generación de de calibración certificados. Acreditación código 09-LAC-020
	Oportunidad	De acuerdo con los tiempos establecidos en el formato MPMU0602F02" Estipulaciones Técnicas y Condiciones de servicios laboratorio de medidores" para cliente interno y los acuerdos de servicio para cliente interno.

**Producto o servicio:** Caracterización de aguas crudas, tratadas y residuales.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Persona natural; empresas de suministros, entes de control	Calidad	Sistema de Gestión para los laboratorios de la DST que da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
	Confiabilidad	Se cumple con todos los requisitos establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2017 para la generación de reportes de resultados de ensayos. Acreditación código 09-LAB-020 otorgada por el ONAC. Acreditación otorgada por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM)
	Oportunidad	De acuerdo con los tiempos establecidos en el formato MPMU0602F01" Estipulaciones Técnicas y Condiciones de servicios laboratorio de aguas", para cliente interno y los acuerdos de servicio para cliente interno.

**Producto o servicio:** clasificación y resistencia de suelos y materiales de construcción.

Cliente	Atributo	Características del atributo
Persona natural; empresas de suministros, entes de control	Calidad	Sistema de Gestión para los laboratorios de la DST que da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2017 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
	Confiabilidad	Se cumple con todos los requisitos establecidos en la norma NTC/ISO IEC 17025:2017 para la generación de reportes de resultados de ensayo Acreditación código 09-LAB-020 otorgada por el ONAC
	Oportunidad	De acuerdo con los tiempos establecidos en el formato "Estipulaciones Técnicas y Condiciones de servicios laboratorio de suelos y materiales" para cliente interno y los acuerdos de servicio para cliente interno.



## D. SERVICIOS DE OPERACIÓN, ASESORÍA, ESTUDIOS Y DISEÑOS ENFOCADOS A LA OPTIMIZACIÓN DE SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO Y PLANTAS DE TRATAMIENTO

### Sistema de Abastecimiento

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
Servicio de asesoría técnica	Operación y control de aguas superficiales y subterráneas	Servicio de asesoría para los temas relacionados con captación de aguas superficiales y subterráneas, aducción en conductos a flujo libre y a presión, tratamiento de agua apta para consumo humano utilizando varios tipos de tecnología e insumos	Empresas públicas de servicios domiciliarios, empresas consultoras y constructoras, instituciones descentralizadas de orden regional, universidades y entidades educativas y municipios
	Interventorías técnicas, administrativas de diferentes tipos de proyectos	Asesoría técnica, acompañamiento, gestión operacional, personal técnico, personal profesional, equipos, planta potabilizadora portátil, equipo de succión, equipo de presión, personal de laboratorio.	Empresas públicas de servicios domiciliarios, empresas consultoras y constructoras, instituciones descentralizadas de orden regional, universidades y entidades educativas y municipios

---

*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.*

---



Interceptor Fucha-Tunjuelo

**Sistema de Conducción en red matriz y distribución en redes menores**

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
<p>Operación, asesoría, estudios y diseños enfocados al almacenamiento, conducción y distribución de agua potable</p>	<p>Planeación y desarrollo de Planes Maestros de Acueducto</p>	<p>Estudios de Factibilidad, diseño conceptual para sistema matriz de acueducto.</p>	<p>Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p>
	<p>Operación y control sistemas matrices de Acueducto</p>	<p>Estudios y definición de estrategias optimizadas para la correcta operación y control de sistemas de acueducto. Automatización de los sistemas utilizando lógicas operacionales.</p>	
	<p>Consultoría y asesoría en la Implementación de Centro de Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios y planificación de sistemas de automatismo incorporados a un Centro de Control para la operación de Sistemas de Acueducto.</li> <li>Estudios de implementación y optimización de sistema de medición e instrumentación de variables de operación y calidad de agua en sistemas de acueducto.</li> </ul>	
<p>Operación, asesoría, estudios y diseños enfocados a la recolección, conducción, disposición de aguas servidas</p>	<p>Operación de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado</p>	<p>Operación integral de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado para zonas urbanas de municipios y entidades territoriales de pequeña, mediana y gran escala. Esta operación incluye los subsistemas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Captación y Plantas de Potabilización</li> <li>Distribución de acueducto en redes matrices y menores</li> <li>Gestión comercial de usuarios, lectura, facturación, crítica, corte y reconexión, nuevos usuarios</li> <li>Operación de redes de alcantarillado menor y troncal</li> <li>Operación de plantas de tratamiento de aguas residuales</li> </ul>	<p>Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.</p> <p>Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p>

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
Planeación, ejecución, implantación en programas de control de agua no contabilizada, de detección de fugas o de sectorización	Sectorización de Infraestructura de Acueducto	Estudios Conceptuales y Diseños para la implementación de proyectos de sectorización de infraestructura de sistemas de acueducto, para optimizar la funcionalidad y operatividad del sistema.	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.  Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
	Macromedición de parámetros de Operación	Diseño e implementación de sistemas de macromedición	
	Sistemas de Detección de Fugas	Búsqueda sistemática de fugas en tanques y redes de acueducto.	
	Formulación de Programas de Control de Pérdidas	Definición de metodologías para reducción de pérdidas de agua en los sistemas de acueducto.	
Estudios especializados	Estudios de Población y Demanda	Estudios de proyección de Población y Demanda de Agua Potable para concentraciones Urbanas	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.  Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico
	Estudios de Modelación Hidráulica	Conceptualización y planificación de Estudios de Modelación Hidráulica para Sistemas de Acueducto	
	Gestión de Mitigación de la Vulnerabilidad Operativa	Establecimiento de estrategias y estudios para mitigar la vulnerabilidad Operativa y Emergencias que se generen dentro de las ciudades o municipios.	

Servicio	Fases	Descripción general	Población objetivo
Gestión de mantenimiento de redes	Gestión de Mantenimiento Preventivo de Sistemas de Acueducto	Estudios y estructuración de programas para reducir eventuales daños de sistemas de acueducto, implementando planes de rehabilitación de la infraestructura y priorizando la ejecución de los mismos.	Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado
	Gestión de Mantenimiento Correctivo de Infraestructura de Acueducto	Establecimiento de metodologías para reparaciones de tanques, estaciones de bombeo, estructuras hidráulicas, y redes por tipo diámetro.	
Gerencia y asesorías de planes de agua potable y saneamiento básico	Asesorías Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría Técnica en la Implementación de Planes de Desarrollo Sectorial para el manejo y optimización de recursos para los servicios de acueducto y alcantarillado.</li> <li>• Evaluación y conceptualización de proyectos para su viabilización técnica en las áreas de acueducto y alcantarillado.</li> <li>• Asesoría Técnica en la Identificación y priorización de Proyectos Estratégicos para el desarrollo de planes maestros de inversión en los sectores de Acueducto y Alcantarillado</li> <li>• Asesoría Técnica y Gerenciamiento de Planes de Inversión y desarrollo de procesos de contratación con financiación de banca Multilateral.</li> </ul>	<p>Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p> <p>Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado</p>
Interventorías – supervisiones	Interventorías Técnicas, Administrativas de diferentes tipos de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventoría Técnica y Administrativa de Planes Maestros de Acueducto, Alcantarillado y saneamiento Básico</li> <li>• Interventoría de Consultorías y Estudios de Factibilidad y Diseños Detallados para Infraestructura de Plantas de Tratamiento, Tanques, Estaciones de Bombeo, Redes de Conducción y Automatización de los servicios de Acueducto y Alcantarillado</li> <li>• Interventorías de Obras y Construcción de Infraestructura de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado</li> </ul>	<p>Entidades de Fomento y Financiación de proyectos en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico</p> <p>Empresas Operadoras de los servicios de Acueducto y Alcantarillado</p>

## 7. OTROS SERVICIOS TÉCNICOS

La EAAB presta servicios técnicos a través de los Laboratorios de Aguas, Medidores, Suelos y Materiales y el área de Hidrología Básica, mediante los cuales, los usuarios nacionales e internacionales pueden acceder a resultados confiables de ensayos y calibración de medidores, así como a los datos de mediciones hidrometeorológicas, obtenidos mediante el uso de avanzadas tecnologías.

Los laboratorios son reconocidos entre los mejores en América Latina, dado que se encuentran acreditados por los organismos competentes en el país como son el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) con reconocimiento internacional. Adicionalmente, los laboratorios de ensayos fisicoquímicos, microbiológicos y biológicos también cuentan con acreditación otorgada por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM).

*Los servicios que prestan los laboratorios están acreditados por los organismos competentes en el país como son el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM).*

---

Empresas nacionales, internacionales y la ciudadanía en general pueden solicitar los servicios de calibración de medidores de agua, análisis de parámetros fisicoquímicos, biológicos, microbiológicos y parasitológicos de agua tratada, cruda, residual, lodos biosólidos y sedimentos en el laboratorio de aguas en el que también se evalúa la calidad del agua suministrada por la empresa; igualmente puede solicitar los análisis y ensayo de materiales y suelos.

La construcción y mantenimiento de estaciones hidrometeorológicas se realiza para la recolección de información para la planeación hidrológica en la empresa lo que permite el monitoreo de alertas tempranas para la atención de emergencias por inundaciones o desbordamiento de ríos, entre otros.



*La Empresa presta servicios técnicos a través de los laboratorios de Aguas, Medidores, Suelos y Materiales y el área de Hidrología básica a través de los cuales, los usuarios nacionales e internacionales pueden acceder a resultados confiables de análisis científicos, calibración de medidores y datos de mediciones meteorológicas*

 En la foto:

**Daniela Valencia L.**  
Laboratorio de Aguas

## 8. PUNTOS DE ATENCIÓN Y CANALES DE COMUNICACIÓN:

Para lograr que los usuarios puedan comunicarse y gestionar sus trámites de forma eficiente con el Acueducto, la empresa amplió y mejoró sus canales de atención.

### 1 Presenciales

PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES DEL ACUEDUCTO DE BOGOTÁ D.C.		
Nombre	Dirección	Horarios de atención
Punto de Atención Pau Niza - Zona 1 *	Avenida Suba # 118 - 53	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Punto de Atención San Diego - Zona 2 *	Carrera 7 # 33 - 53	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 4:30 p.m.
Punto de Atención Centro Nariño – Zona 3 *	Avenida Calle 24 # 37 -15	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Punto de Atención San Benito – Zona 4 *	Carrera 19C # 55 -64/72 sur	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Punto de Atención UNISUR - Zona 5	Carrera 4 # 28 -10 (Soacha)	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

\* Atención para personas con discapacidad



RED CADES			
Zona	Sede	Dirección	Horario de atención
1	SUPERCADE SUBA	Calle 145 #103B - 90	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
	CADE SERVITA	Calle 165 #7 - 39	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
2	SUPERCADE CAD	AK 30 # 25 - 90	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
	SUPERCADE ENGATIVÁ	Tv 113B #66 - 54	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
4	SUPERCADE 20 JULIO	KR 5ª # 30C - 20	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
	SUPERCADE MANITAS	Carrera 18 L # 70 B - 50 SUR	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
	CADE SANTA LUCÍA	Av. Caracas # 41B – 30 sur	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
5	SUPERCADE BOSA	AC 57R SUR # 72D - 12	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.
	SUPERCADE AMÉRICAS	AK 86 # 43 - 55	Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Sábados 8:00 a.m. a 12:00 m.

## 2 Atención virtual Atención sin salir de casa.



**Llamada web** A través de [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)



**Whatsapp** 3043615181



**Chat EBA** Herramienta de mensajería automática o asistente virtual que permite la comunicación entre empresas y usuarios a través de mensajes de texto.



**Chat** A través de [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)




**3 Acualínea 116** Línea gratuita donde podrá solucionar inquietudes, peticiones, quejas y reclamos, reportar daños operativos y recibir información general de la empresa. Puede llamar desde celular o fijo al 116 y fuera de Bogotá al 018000116007.

**4 PQRS** A través de la página web [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) encontrará una sección donde puede presentar sus peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición o solicitar la financiación de sus obligaciones.

**5 Información de interés** Canales de pago

- **EAABMóvil:** A través de la APP del Acueducto, disponible para iOS y Android, puede generar sus pagos.
- **Mi Pago Amigo:** Usando la billetera móvil del banco Caja Social puede pagar su factura.
- **Billetera TPaga:** Se trata de la billetera del banco Scotiabank Colpatria que le permite pagar el servicio.
- **DaviPlata y RappiPay:** Dentro de estas dos aplicaciones encontrará un botón que le permite pagar su factura inmediatamente.

**6 Redes sociales**

-  **Facebook** <https://www.facebook.com/AcueductodeBogota>
-  **Twitter** <https://twitter.com/AcueductoBogota>
-  **Instagram** <https://www.instagram.com/acueductodebogota>

## 9. ANEXOS

(CONSULTA APLICATIVO MAPA DE PROCESOS DE LA EAAB-ESP)

- a. Anexo 01: Caracterización Producto o Servicio del Proceso Servicio Acueducto - Código: MPMACPS.
- b. Anexo 02: Caracterización Producto o Servicio del Proceso Servicio Alcantarillado - Código: MPMLCPS.

