

CONSTRUYENDO EN SOCIEDAD

Posicionamos nuestra gestión social

Programa de uso y apropiación del sistema de alcantarillado

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Política de 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.”

Modelo de gestión social

Está soportado a través de la implementación de los siguientes programas:



Obras con participación ciudadana

Las actividades de recuperación y limpieza de cuerpos de agua, como canales, humedales o quebradas se realizan con vinculación de mano de obra local, con participación de la comunidad y de ex habitantes de calle.

Adicionalmente, se ofrecen oportunidades laborales a entidades que atiendan personas con dificultades sociales, en labores sencillas para que con su trabajo les permita la atención de sus necesidades básicas.

En la contratación a terceros se tiene como política la vinculación laboral del 10% de la mano de obra no calificada con personas que habiten en las localidades de los diferentes sectores de la ciudad, para labores de terreno (lectura, reparto, y labores operativas relacionadas con la ejecución de obras excavaciones, cargue de sobrantes, etc.). Es por ello que con la ejecución de las obras se generan 10.000 empleos a personas residentes en el área de influencia directa de las mismas.

Se ha desarrollado igualmente campañas de limpieza en los humedales y quebradas, vinculando a ex habitantes de la calle, gracias al convenio con IDIPRON, y en alianza con el sector privado (Exxon Móvil, CocaCola y Henkel), dos mil ciudadanos participaron y aportaron para extraer más de 4,5 toneladas de basura y escombros en la jornada de limpieza de la quebrada San Cristóbal, en la localidad de Usaquén y del río Arzobispo de la localidad de Teusaquillo.



4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Obras de alto impacto:

Nuestro sistema de acueducto se encuentra conformado por las siguientes redes:

Red local de Acueducto (Km)	7,816
Red Matriz de Acueducto (Km)	682

Rebosadero de servicio embalse de Chuza

Proceso de construcción del Rebosadero de servicio del embalse de Chuza en el sistema Chingaza, proyecto contemplado en la mitigación de vulnerabilidad y expansión del sistema de abastecimiento, ya que permitirá aumentar la capacidad útil del embalse en aproximadamente 10 Mill m3.

Actividad	Valor total del proyecto (\$)	Avance físico %	Avance financiero %
Actualización de los estudios y diseños detallados para la construcción del sistema red matriz tanque Los Soches	296,550,130	100	26
Elaboración de los estudios y diseños relacionados en los siguientes grupos: A: Estudios y diseños detallados para la rehabilitación mecánica de las estaciones controladoras de presión México, Granada sur y Chicó. B: Actualización de los estudios y diseños detallados para: la rehabilitación de la línea Avenida Boyacá - Tibabuyes Ø 24". C: Estudio de factibilidad para el diseño y construcción de las líneas denominadas línea avenida ciudad de Villavicencio tramos 1 y 2, línea Kennedy - Bosa Ø 24", línea Alsacia occidental y línea las villas. D: Elaboración del diseño de la prolongación línea refuerzo Soacha tubería CCP 24" y 20".	726,268,207	100	68
Construcción de las obras para la interconexión de la línea Villa Alsacia oriental y diseño y construcción de la alternativa de alimentación Suba Sector S5	1,053,963,395	37	36
Estudio plan maestro sistema red matriz de acueducto de la Ciudad de Bogotá y el municipio de Soacha	484,000,000	100	53
Diseño detallado y la construcción de la Línea Kennedy Bosa Av El Tintal D=16"	1,315,633,239	98	96
Estudio de factibilidad y estudios detallados para: tanque de Suba medio y estación de bombeo Cerro Sur, red de distribución tanque Suba medio y línea de impulsión suba cerro sur, en la localidad de suba en Bogotá D.C	486,075,765	100	100

Actividad	Valor total del proyecto (\$)	Avance físico %	Avance financiero %
Rehabilitación línea Av. 44 sur por carrera 25 y línea San Diego Norte	1,873,796,672	72	60
Obras para la reducción de filtraciones en el Tanque San Diego Nuevo	1,876,337,605	100	100
Diseño y construcción desvío de la línea Usaquén - Santa Lucía (Tibitoc - Usaquén de 60"), en el sector intersección carrera 11 x av. 9	Obra: 408.721.057 Suministro tubería: 193.765.510	20	0

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Expansión en Soacha

Suscribimos un convenio interadministrativo con las Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, como ejecutores de recursos del Fondo Nacional de Calamidades y del PDA de Cundinamarca para el desarrollo de obras, que tienen como una de las poblaciones beneficiadas al municipio de Soacha.

El principal objetivo de este convenio es aunar esfuerzos para la contratación y ejecución de las obras e interventorías de Interceptores y Colectores de la Autopista Sur en el Municipio de Soacha, con el fin de mitigar hacia el futuro los efectos causados por el fuerte invierno que han afectado esa zona y que perturban o amenazan el orden económico, social y ecológico del municipio de Soacha y su área de influencia.

Programa estructurado de mitigación de la vulnerabilidad

Actividad	Valor total del proyecto (\$)	Avance físico %	Avance financiero %
Consultoría sobre los diseños detallados para la estabilización geotécnica líneas Quindío - Juan Rey - Silencio - Vitelma en la Ciudad de Bogotá D.C.	449,938,846	85	35
Obras para la estabilización del suelo de la línea Silencio - Casablanca sector Tunjuelo.	2,509,590,377	100	100
Actualización estudio geotécnico estabilidad talud oriental acceso al tanque Casablanca y diseño de obras de estabilización	34,572,380	77.8	77.8

En diciembre de 2011 se suscribieron los contratos de obra e interventoría para:

- ▶ Construcción de refuerzos del sistema de acueducto por valor de \$589 millones, con los cuales se busca mejorar el servicio a 11.076 habitantes.
- ▶ Obras en la Localidad de Bosa por un valor de \$971 millones, con los cuales se busca mejorar el servicio a 1.336 habitantes.

Diseñar y ejecutar el plan de infraestructura de alcantarillado.

En diciembre de 2011 se suscribieron los contratos de obra e interventoría para efectuar obras en:

- ▶ Localidad de Bosa en el sector aferente al colector Piamonte, en los que se incluye construcción y/o rehabilitación de redes de alcantarillado sanitario y pluvial por un valor de \$5.178 millones, con los cuales se busca mejorar la calidad del servicio y disminuir la vulnerabilidad del mismo especialmente frente a inundaciones, para una población de 1.336 habitantes.
- ▶ Construcción de interceptores y colectores sobre la Autopista Sur en el municipio de Soacha, con recursos aportados por El Fondo Nacional de Calamidades, El PDA Cundinamarca y el Acueducto de Bogotá, gracias al Convenio Interadministrativo 9-07-30100-0335-2011 suscrito por Empresas Públicas de Cundinamarca y El Acueducto de Bogotá en junio de 2011. Contratos por valor de \$54957 millones, con los cuales se espera beneficiar a una población de 17.799 habitantes.

A la fecha hemos logrado:

- ▶ Reconocimiento corredores de los siguientes interceptores (37.8 Km recorridos): Salitre Izquierdo bombeo, Salitre Izquierdo, Salitre Derecho, Rio Negro Bombeo, Rio Nuevo, La Paz, La Vieja y Las Delicias.
- ▶ Pre-inspección de Pozos y 862 estructuras de alivio de los interceptores mencionados.
- ▶ Perfiles de los interceptores mencionados a partir de la nivelación de los pozos pre-inspeccionados.
- ▶ Levantamientos topográficos: Estación de Elevadora El Salitre y entrega interceptores Rio Negro Bombeo y Gravedad.
- ▶ Levantamiento topográfico para definir soluciones de puntos del PSMV: CTA-15, CTB-31, CTB-32, CTB-16, CTB-17, CTB-34.

Estado actual del sistema troncal de alcantarillado sanitario y combinado de la empresa:

Adelantamos una consultoría para realizar la estructuración e integración de modelos hidráulicos e hidrológicos, con el fin de:

- ▶ Determinar y comprender la topología del sistema incluyendo red troncal de alcantarillado, puntos de entrega a la red y estructuras hidráulicas especiales.
- ▶ Definir una metodología para la actualización permanente buscando la construcción de una herramienta para la gestión y operación de la red troncal de alcantarillado.
- ▶ Identificar inconsistencias y ajustes a la red de drenaje, así como determinación de zonas críticas para verificación de catastro de redes.
- ▶ Identificar los tramos o sectores que tienen o pueden tener a futuro capacidad hidráulica insuficiente.



4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Pedagogía del Agua:

Inversión \$500´000.000

Número de familias de la comunidad beneficiadas: 8.000

Bucamos generar procesos de formación, participación y apropiación ciudadana frente al uso y preservación del recurso hídrico. Adicionalmente:

- ▶ Promovemos acciones que conlleven a transformar actitudes y comportamientos de las y los usuarios, orientados a fortalecer el sentido de lo público, y el disfrute corresponsable de los recursos naturales.
- ▶ Proponemos escenarios alternativos de aprendizaje que conllevan a los niñas, niños y jóvenes afianzar sus prácticas pedagógicas en torno a la preservación, mantenimiento y cuidado de este recurso.
- ▶ Desarrollamos estrategias de comunicaciones y materializar el uso pedagógico de las tecnologías con el propósito de difundir la cultura del agua y la conservación del medio ambiente.
- ▶ Desarrollamos herramientas pedagógicas donde los estudiantes, maestros y padres de familia desarrollen el compromiso que tienen con la preservación y conservación de los recursos naturales.

Cada sujeto participante es sensibilizado y se convierte en un agente multiplicador de conciencia y un guardián social del recurso hídrico. Para dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos planeados, el Programa de Pedagogía del agua cuenta con 5 grandes brazos de apoyo:

Allanzas estratégicas

Modelo pedagógico

Recorridos ecológicos

Estrategias de comunicación

Construcción de herramientas pedagógicas



4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Principales productos del programa:

- ▶ Construcción de Módulos del agua para la implementación de procesos de capacitación de la Cultura del agua.
- ▶ Construcción y consolidación de redes de comunicación bajo la supervisión y asesoría de los estudiantes.
- ▶ Transformación pedagógica en el aprendizaje de niños y jóvenes, con nuevas metodologías llevadas al aula.
- ▶ Jornadas de sensibilización a actores de la comunidad educativa, empresarios, universidades, ONG's, etc.
- ▶ Conformación de la red de jóvenes ambientalistas de la ciudad.
- ▶ Fortalecer la implementación del programa de educación ambiental en las instituciones educativas.
- ▶ Incentivar la investigación e innovación en programas de prácticas exitosas ambientales en los colegios.
- ▶ Involucrar a las familias como sujetos activos en los procesos de transformación pedagógica y la formación.
- ▶ Vinculación de 360 Instituciones Educativas Distritales al programa de pedagogía del agua con quienes se desarrollaron diversas actividades artísticas y culturales.entre ellas la obra de títeres denominada "las Aventuras de Rosita".
- ▶ Se fortaleció y consolidó el grupo ecológico y de servicio social del colegio Ramón B. Jimeno.
- ▶ Se realizaron cuatro encuentros de experiencias de pedagogía del agua en el cual las instituciones educativas presentaron sus proyectos y experiencias de trabajo en torno al recurso hídrico.

Reconocimientos a la implementación del programa:

- ▶ Proyecto catalogado como experiencia exitosa, presentadas en los encuentros de pedagogía, realizados con la participación de Instituciones del sector público y privado; cuyo impacto a lo largo de los años lo ha catalogado como un proyecto de gran envergadura.
- ▶ Participación activa en mesas de empresarios liderados por la Cámara de Comercio de Bogota a nivel local sobre el desarrollo de proyectos productivos en las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy y Engativá.
- ▶ Reconocimiento a la Empresa de Acueducto en todas las acciones desarrolladas y medios de comunicación entorno al cuidado, preservación y conservación del recurso hídrico de la ciudad.
- ▶ Presencia de la Empresa en todos los eventos de carácter ambiental, promovidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Cámara de Comercio de Bogotá, Secretaría de Educación, Secretaría de Medio Ambiente, Jardín Botánico y otras entidades del orden Distrital y del orden Nacional, como empresa líder del sector.
- ▶ Reconocimientos e incentivos otorgados a la Empresa por cumplir con uno de sus objetivos estratégicos: "Ciudad de derechos", desde la perspectiva de la prestación de los servicios de agua y saneamiento y de la protección del sistema hídrico y ambiental de la ciudad.



4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Gestión social comercial

En pro del diseño y mejoramiento del Modelo de Gestión Social Empresarial cabe destacar el proceso que se surtió logrando la Certificación de Calidad para el proceso de Gestión Social Zonal Comercial que contribuye a definir procesos y procedimientos unificando criterios para la atención a comunidades.

Acciones realizadas : 53.737

Personas involucradas: 5.069.800

Numero de localidades involucradas: 20 localidades

Actividad	#	Participantes
Actualización de censo de usuarios y cambios de parámetros de facturación	415	19,045
Nuevos usuarios	4,837	37,077
Ferias de servicio al ciudadano y demás eventos institucionales	699	31,188
Sensibilización e información con clandestinos masivos y dispersos	404	5,456
Control de pérdidas técnicas y comerciales	67	2,986
Cambio de medidores	1,098	22,995
Recaudo y cartera para ciclo I	586	6,339
Recaudo y cartera para usuarios con servicio normalizado	1,677	36,689
Atención, seguimiento y cierre de conflictos colectivos	224	5,028
Atención, seguimiento y cierre de emergencias	854	2,994
Atención de pqr en eventos comunitarios y entes de control	254	4,988
Información y comunicación en obras de extensión de redes asignadas al Gestor	3,421	5,780
Información de suspensiones temporales de servicio	1,347	3,968,377
Consejo Local de Gobierno Local, Comité Local de Emergencia, Comisión Ambiental Local, Mesa Ambiental local y demás espacio interinstitucionales.	1,550	35,061
Reuniones durante la ejecución de los contratos y/o convenios	982	13,917
Total de piezas comunicativas entregadas	14,889	654,501
Conformación de comités de veeduría en contratos	256	1,453
Actividades con vocales de control y comités de control social	247	2,010
Eventos y talleres pedagógicos: Apropiación de recurso hídrico "Ruta del agua" y Sistema Hídrico /Arborización	2,743	78,249
Eventos pedagógicos: Información y sensibilización sobre hidrantes	331	5,887
Eventos pedagógicos de deberes y derechos	667	5,887
Eventos pedagógicos: Apropiación sistema de alcantarillado	1,753	53,416
Eventos pedagógicos de lectura, crítica y facturación	2,532	46,694
Recorridos infraestructura de la Empresa	215	5,510
Herramientas didácticas generadas	153	0
Empleos de mano de obra no calificada de contratos	9,619	9,619
Reuniones de acompañamiento social a equipo social del gestor comercial y de las obras	1,264	3,695
Pedagogía: Actividades de ejecución de buenas prácticas de restauración ecológica	35	270
Recorridos a cuerpos de agua y obras	40	2,069
Jornadas de sensibilización e información con comunidades	39	1,608
Censos inmobiliarios	173	173
Actas de vecindad	355	355
Espacios de atención a la comunidad	11	67
Total	53,737	5,069,383

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

De igual formar, se realizaron 4.544 actividades como planes de acompañamiento y sensibilización ciudadana impactando a 1.243.519 usuarios. Las actividades realizadas fueron:

Actividad	#	Participantes
Cambio de parámetros de facturación por efecto de actualización de catastro de usuarios y redes	16	220
Nuevos usuarios de la zona de servicio (por constructores y urbanizadores) y por vinculación masiva o dispersa)	1,841	16,000
Población del área de influencia por instalación y/o mantenimiento de hidrantes	108	1,234
Usuarios pertenecientes a áreas donde se realicen labores de regulación de la presión de agua	33	153
Afectación por suspensiones temporales de servicio de acueducto sin importar si el corte es de la zona o derivado de red matriz	880	1,180,515
Usuarios ubicados en áreas donde se ejecuten labores de control de pérdidas comerciales y operativas (IANC) y por cambio de medidores (vida útil y por anomalías)	212	12,627
Usuarios clandestinos (masivos y dispersos)	80	971
Deberes y derechos de los conjuntos residenciales y de la EMPRESA	331	5,926
Peticiones, quejas y reclamos no justificados derivados de los procesos comerciales y operativos contemplados en el anexo técnico	145	933
Proceso de lectura, facturación y crítica a los usuarios y comunidad existentes en cada localidad	341	5,843
Apropiación del sistema hídrico y sobre el sistema de alcantarillado a ciudadanos de cada localidad y comunidad de centros educativos. Conformación, fortalecimiento y acompañamiento de tres (3) comités de amigos de canales, quebradas, humedales y/o ríos, según se priorice	530	18,857
Comités de veeduría y a comités de desarrollo y control social	27	240
Total	4,544	1,243,519

Por otro lado, se apoyó el emprendimiento comunitario a 120 usuarias de los comedores comunitarios Villa Anita, Villa Alemania, Lorenzo Alcantuz, Usme centro, y Asociación de Madres Música, con el proceso de formación sobre creación de microempresas en manicure y pedicure.

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Coordinación interinstitucional a nivel local y distrital:

Convenio	Productos
Empresa de Renovación Urbana	Distribución de los impresos que contienen información sobre los proyectos de la ERU, lo cual implica la ejecución de las labores de construcción de redes de acueducto y alcantarillado dentro de los diferentes proyectos de renovación urbana a los residentes de las diferentes zonas de la ciudad adjuntos a las respectivas facturas del servicio de acueducto y alcantarillado
Secretaría de Salud	Distribución de los impresos que contienen información sobre los accidentes caseros más frecuentes a los residentes en las diferentes zonas de la ciudad adjuntos a las respectivas facturas del servicio de acueducto y alcantarillado. De igual forma, la secretaría nos brindará cursos y charlas de capacitación
Secretaría de Educación	Elaboración del diagnóstico y diseños de los proyectos sobre la infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado en aras de satisfacer necesidades de los Colegios del Distrito Capital
UAESP	Difusión pública de piezas informativas relacionadas con la gestión integral de los residuos sólidos en el Distrito capital
Metrovivienda	Ejecución de los interceptores Fucha Derecho, Piojo Izquierdo y Fucha Izquierdo. Para viabilizar la construcción de las obras de acueducto y alcantarillado de la Operación Estratégica Nuevo Usme descritas en el Decreto 252 de 2007 y establecer el proceso y la metodología para el reconocimiento recíproco de los costos en que incurran las entidades en la ejecución del proyecto
Alcaldías Locales de Ciudad Bolívar, Usme, Sumapaz, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Ambiente y la CAR	Apoyo a la organización de asociaciones administradoras de acueductos veredales para su adecuado manejo, funcionamiento y operación; gestión ambiental y saneamiento básico en los sectores rurales de las localidades
DPAE	Construcción e interventoría de obras hidráulicas de reconformación y canalización de las Quebradas Santo Domingo, La Carbonera y Santa Rita para el Sector de Altos de la Estancia Fase I – Localidad Ciudad Bolívar
Alcaldía de Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Usme,	Cooperación entre las partes intervinientes para el diseño, la ejecución e interventoría de obras de saneamiento básico de la localidad, así como el mantenimiento y operación de infraestructuras de acueducto y alcantarillado, por iniciativa y con cargo al Fondo de Desarrollo Local
Alcaldía de Santafé	Cooperación entre las partes para llevar a cabo el proyecto "Apoyo al Sistema General de Servicios Públicos", permitiendo el diseño, la ejecución e interventoría de obras de saneamiento básico de la localidad, así como el mantenimiento y operación de infraestructuras de acueducto y alcantarillado
Alcaldía de Kennedy	Diseño y Construcción de obras de acueducto y alcantarillado de aguas negras y/o lluvias
Cuerpo Oficial de Bomberos	Generar procesos que fortalezcan la capacidad de respuesta en la prevención y atención de incendios y calamidades conexas
Convenio Alianza Antifraude celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, EPM Bogotá S.A. ESP, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. ESP, CODENSA S.A. ESP, EPM Telecomunicaciones S.A. ESP UNE y Gas Natural	Gestionar de forma conjunta acciones efectivas para combatir los hechos que afectan la prestación de los servicios públicos domiciliarios
Jardín Botánico de Bogotá y Casa Editorial El Tiempo	Conservación de ecosistemas y manejo integral de la cobertura vegetal en las zonas de manejo y preservación ambiental de las zonas de ronda y rondas del sistema hídrico dentro del perímetro del Distrito, implementando estrategias con las comunidades aférentes a las rondas del sistema hídrico
Secretaría de Educación del Distrito, Secretaría distrital de Planeación, Secretaría Distrital de cultura, Recreación y Deporte; Defensoría de Espacio Público, IDR. IDU; Inversiones Petroantex Ltda, Santo Domingo y CIA S en C, The Mario SantoDomingo Foundation y la asociación de amigos BiblioRed-Bibloamigos."	Establecer las condiciones de cooperación de las partes para la ejecución del proyecto de interés público denominado "Construcción del Centro" que se ubicará dentro del Parque Zonal Cultural San José de Bavaria, cuyo marco general está previsto en el Decreto Distrital 1140 de 2000. Para el desarrollo del Proyecto, el donante suscribirá un contrato de donación con BiblioAmigos, quien a su vez con los recursos recibidos ejecutará la construcción y dotación básica del proyecto, bienes que
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	Garantizar la prestación de los servicios y realización de trámites que ofrece la empresa en forma oportuna, eficiente y eficaz a los ciudadanos que acuden regularmente al super CADE, ubicado en la calle 57Q Sur N° 72D-94 interior 1, Localidad de Bosa
Acuerdo de servicios, estandarización y desempeño de la gestión suscrito con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Establecer compromisos, condiciones y criterios, que previamente negociados permitan una adecuada prestación de los servicios por parte de la empresa en la Red CADE y la medición de los resultados obtenidos
Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP	Aunar esfuerzos entre las partes intervinientes para la contratación y ejecución de las obras e interventorías de interceptores y colectores de la autopista Sur en el Municipio de Soacha

La ejecución de convenios con Universidades permite el intercambio y transferencia de información y conocimientos de la empresa hacia la academia, lo que posibilita la generación de nuevo conocimiento apoyado en la investigación, para el crecimiento no solo de la empresa sino también de la región.

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Convenios de investigación y transferencia de conocimiento.

Convenio	Nombre del programa
Universidad Nacional de Colombia	Modelación dinámica de calidad de agua del río Bogotá en su cuenca alta, media y baja, en actividades conjuntas que permitan estimar la capacidad de asimilación de carga contaminante del río y determinar las condiciones del río en la actualidad y a futuro, contemplando las obras hoy proyectadas para el saneamiento del mismo
Pontificia Universidad Javeriana	Valoración de la influencia de las condiciones hidrológicas en la red de alcantarillado de la ciudad Estudio de alternativas de reuso del efluente de las plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas del Distrito Capital y análisis de implementación del reuso con fines agrícolas en el Distrito de Riego de la Ramada Diseño detallado, construcción, puesta en marcha y operación de sistemas piloto de lodos activados (convencional y alimentación escalonada) para el tratamiento de las aguas residuales de las cuencas Salitre, Fucha, Tunjuelo y Soacha"
Universidad de los Andes	Estudio de alternativas de disminución de la concentración de H ₂ S en Sibaté
Universidad de la Salle	Evaluación del fenómeno de la subsistencia originado por la construcción de túneles en suelos blandos
Universidad Escuela Colombiana de Ingeniería	Investigación, estudios y diseños de ingeniería básica para la rehabilitación de las redes troncales en los sectores de expansión y redinsificación - subcuenca San Francisco
Convenio con AYSA (Aguas y Saneamientos Argentinos S.A)	Realizar inspección y diagnóstico de ductos de drenaje sanitario y pluvial de la ciudad, para establecer en una cuenca piloto el procedimiento en el resto de la ciudad en el año 2011 Conocer las nuevas tecnologías de rehabilitación sistemas de drenaje pluvial y sanitario, para realizar su implementación en el programa de rehabilitación de la red troncal de la ciudad en el año 2011
Agencia de Cooperación Internacional del Japón – JICA	Estudios sobre el potencial de agua subterránea en la Sabana de Bogotá con miras al abastecimiento a partir de aguas subterráneas para los habitantes de Bogotá D. C. y áreas circundantes en caso de presentarse emergencias, ya sea causados por fenómenos naturales y/o antrópicos

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Convenio para el saneamiento del río Bogotá

Convenio	Nombre del programa
Universidad Nacional	Llevar a cabo la modelación dinámica de calidad de agua del río Bogotá en su cuenca alta, media y baja, en actividades conjuntas que permitan estimar la capacidad de asimilación de carga contaminante del río y determinar las condiciones del río en la actualidad y a futuro, contemplando las obras hoy proyectadas para el saneamiento del mismo.
Pontificia Universidad Javeriana	Planeación, coordinación y ejecución de proyectos y actividades de investigación científica, desarrollo tecnológico e innovación, que conlleven al fortalecimiento y progreso de las dos instituciones, en actividades relacionadas con la valoración de la influencia de las condiciones hidrológicas en la red de alcantarillado de la ciudad Estudio de alternativas de reuso del efluente de las plantas de tratamiento de aguas residuales domésticas del Distrito Capital y análisis de implementación del reuso con fines agrícolas en el Distrito de Riego de la Ramada Cooperación para el desarrollo de las actividades de investigación científica relacionadas con el diseño detallado, construcción, puesta en marcha y operación de sistemas piloto de lodos activados (convencional y alimentación escalonada) para el tratamiento de las aguas residuales de las cuencas Salitre, Fucha, Tunjuelo y Soacha
GS Engineering and Construction	Establecer el plan de acción inmediato para la gestión actual de los residuos sólidos del tratamiento de las aguas residuales y definir de forma preliminar las alternativas para su gestión futura en la ciudad de Bogotá
ACS LTDA	Realizar el levantamiento de la línea base ambiental de calidad del aire y generación de olores en el sector de influencia de la PTAR Canoas, y determinar los criterios y recomendaciones técnicas para elaborar el diseño de los sistemas de control de emisión de olores y calidad del aire en la PTAR Canoas Realizar el levantamiento de la línea base ambiental de calidad del aire en la PTAR Salitre para las unidades de tratamiento existentes y las proyectadas para su ampliación a 8m3/s y tratamiento secundario
Oscar Guevara Arévalo	Identificación y análisis de viabilidad de los proyectos que dentro del Programa de Saneamiento de Río Bogotá, y específicamente los relacionados con la PTAR Salitre y PTAR Canoas, tengan el potencial de satisfacer los requisitos y criterios de selección del MDL, así como también la definición de las estrategias y los lineamientos a seguir para el desarrollo e implementación de los mismos
ESSERE S.A	Establecer los criterios y requerimientos mínimos de diseño que deberán usarse para la selección, diseño, instalación y equipamiento de un sistema de cogeneración de energía eléctrica, con el biogás generado en la digestión anaerobia de lodos para ser aprovechado en la PTAR el Salitre
Convenio EAAB - EEB	En virtud de este convenio, desde el año 2005 y a la fecha, se han realizado una serie de actividades para dar cumplimiento a las resoluciones 506 y 1189 del año 2005, proferidas por la CAR para controlar los impactos ambientales producidos en el Embalse del Muña En este marco, durante el año 2010, a través de la Universidad de Los Andes, se desarrolló el estudio "Alternativas de disminución de la concentración de H ₂ S en Sibaté, y de generación / emisión / dispersión de H ₂ S en la zona", que se centró básicamente en: El planteamiento y evaluación conceptual de las alternativas técnicas necesarias para disminuir la concentración de H ₂ S (Gas sulfhídrico) en la zona La propuesta de un mecanismo para medir la eficacia de dichas alternativas La cuantificación, a través de un modelo matemático, de las concentraciones a las cuales se podría reducir la cantidad de H ₂ S en la zona de estudio, en función de las diferentes alternativas evaluadas El estudio preliminar de la viabilidad técnica y económica de estas alternativas técnicas

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Convenio interadministrativo IDU

El objetivo es la ejecución conjunta de todas las etapas de los proyectos de infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado y de infraestructura vial y de espacio público para los proyectos que involucren a ambas entidades, con el fin de agilizar las obras con el menor impacto posible en la movilidad y seguridad de los peatones. En el marco de este convenio, se han realizado las siguientes actividades:

1. Seguimiento obras hidráulicas ejecutadas por el IDU: de las Troncales de Transmilenio – Fase III, en lo relacionado con las redes de acueducto y alcantarillado, solucionando de manera rápida y oportuna las inquietudes técnicas que se generan en estas obras, disminuyendo así el impacto sobre la movilidad de la ciudad. A la fecha el seguimiento al estado de las obras es:

Proyecto	Año	Acueducto	Alcantarillado sanitario	Alcantarillado pluvial
		Km		
Malla vial y espacio público	2009	19.23	19.86	1.13
	2010	6.22	10.08	0.20
	2011	52.85	115.38	51.10
Transmilenio	2010	13.24	12.80	0.00
	2011	117.05	46.91	58.93

2. Expedición datos técnicos, certificación de redes y revisión diseños hidráulicos: a través de mesas técnicas de trabajo, en las cuales la consultoría entrega al diseñador las observaciones y/o correcciones que se deben realizar a los diseños

hidráulicos de forma que se garantice el cumplimiento de los datos técnicos y de las normas y especificaciones de la Empresa. Con esta consultoría se ha logrado que los diseños hidráulicos se ajusten a los requerimientos de la Empresa y que la revisión y aprobación de los mismos se realice de una manera más ágil y oportuna. Durante el 2011 se han realizado 373 datos técnicos y 119 certificaciones de redes.

Cruces de Cuentas con el IDU:

Año	Tipo de obra	A cargo de la empresa
2009	Redes ejecutadas por contratos de Valorización	\$ 3,590,789,900.00
	Giro de Recursos Anticipados para redes de la calle 169B entre avenida Boyacá y Canal Córdoba	\$ 3,040,240,000.00
2010	Redes ejecutadas construcción Troncales Transmilenio NQS y Suba	\$ 16,357,378,471.00
	Giro de Recursos Anticipados para redes de las Troncales de Transmilenio calle 26 carrera 10	\$ 11,780,000,000.00
	Redes ejecutadas por contratos de Malla Vial y Espacio Público	\$ 749,876,286.00
	Giro de Recursos Anticipados Colector sanitario Autopista Norte	\$ 6,000,000,000.00
	Redes ejecutadas por contratos de Malla Vial y Espacio Público	\$ 967,156,782.00
	Redes ejecutadas por contratos de Malla Vial y Espacio Público	\$ 1,815,059,032.00
	Giro de Recursos Anticipados Redes Hidrosanitarias calle 169B entre avenida Boyacá hasta Canal Córdoba	\$ 2,500,000,000.00
2011	Giro de Recursos Anticipados para Redes de alcantarillado sanitario de la Troncal de Transmilenio calle 26	\$ 2,736,000,000.00
	Redes ejecutadas por contratos de Malla Vial y Espacio Público	\$ 1,374,598,088.00
	Redes ejecutadas por contratos de Transmilenio Fase III, Carrera 10 y Calle 26	\$ 44,672,419,432.00
	Redes ejecutadas por contratos de Malla Vial y Espacio Público	\$ 5,845,261,811.00
	Contratos Recursos de Transmilenio Troncal AV Suba - Tramo 2	\$ 3,355,160,912.00
TOTAL		\$ 104,783,940,714.00

4.1 Posicionamos nuestra gestión social

Acueductos veredales:

En relación al programa de Acueductos Veredales, nuestra participación se relaciona con las asesorías técnicas en los diseños y ejecución de obras en los sistemas de acueductos y alcantarillados rurales a través de la Unidad Ejecutora Local UEL, mediante recursos provenientes de los Fondos de Desarrollo Local.

Proyectos desarrollados para este programa:

Localidad	Vereda	Acueducto	Usuarios	Fondos
Ciudad Bolívar	Vereda Mochuelo Alto, sector el Curubo, el Moral y Alto de Gallo	Asoporquera I	750	FDL (UEL)
	Vereda Mochuelo Alto	Asoporquera II	250	FDL (UEL)
	Mochuelo Bajo sector veredal, Paticos, La Esmeralda, Barranquitos, Lagunitas.	Aguas Calientes	3,700	FDL (UEL)
	Pasquillita , Santa Rosa	Acupasa	1,850	FDL (UEL)
	Veredas Quiba Alta, Baja y Guaval	Asoquiaba	2,200	FDL (UEL)
	Pasquillita , Santa Rosa	Asocerrito Blanco	151	FDL (UEL)
	Pasquilla Centro	Pasquilla Centro	2,395	FDL (UEL)
	Pasquilla sector Piedra Parada - Lagunitas Mochuelo Alto	Piedra parada	500	FDL (UEL)
Usme	Las Mercedes, El Hato, Santa Bárbara	Acuavida	1,120	FDL (UEL)
	La Unión, Los Andes	Asopicos de Bocagrande E.S.P.	480	FDL (UEL)
	Corinto, Cerro Redondo	Manantial de Aguas Cerro Redondo y Corinto	280 actuales y 57 por conectar	FDL (UEL)
	Arrayanes, Argentina	Asociación Arrayanes - Argentina	300	FDL (UEL)
	Curubital	Aguas Cristalinas (Curubital)	450	FDL (UEL)
	Requilina, Uval	Asoaguas Doradas E.S.P.	350	FONADE
	Agualinda, Chiguaza	Asoagua Linda E.S.P.	1,290	FONADE- UEL
	Los Soches, Mangueras	Aguas Cristalinas (Los Soches)	675	FONADE
	Las Margaritas	Acuamar	400	FDL (UEL)
	El Destino	J.A.A.V. El Destino	378	FDL (UEL)
Sumapaz	Olarte	Asociación de usuarios Aguas claras Olarte	1,600	FDL (UEL)
	Santo Domingo, La Unión y Capitolio.	Acueducto Aguas Claras	816	FDL (UEL)
	Animas Altas, Nazareth, Las Auras.	Asouan	328 Población y 500 colegio	FDL (UEL)
	Betania, Peñalisa, Raizal, Carmen	Asoperabeca I	520 Población, 800 Colegio, 130 Hospital, 20 Potenciales y 60 Semovientes	FDL (UEL)
	El Tabaco, El Itsmo	Asoperabeca II	900	FDL (UEL)
	San Juan	San Juan	270	FDL (UEL)
	Lagunitas, Gobernador	Brisas del Gobernador	200 Población, 40 Colegio y 40 Hospital	FDL (UEL)
	Los Ríos las Palmas	JAC		FDL (UEL)
	Ánimas Bajas	Asoagua y Cañizo Vereda Ánimas Bajas	150	FDL (UEL)
	San Antonio, El Toldo	Tunales	180	FDL (UEL)
	Laguna Verde	Aso Laguna Verde ESP	300	FDL (UEL)-FONADE
	Taquecitos, Santa Rosa	Asomedía Naranja	100	FDL (UEL)
	San Antonio, El Toldo	Amigos del Páramo	225 Población	FDL (UEL)
Nueva Granada, San José , Concepción	Plan de Sumapaz	12 Colegio	FDL (UEL)	
Las Vegas Chorreras	Junta de Acción comunal	170 Población	FDL (UEL) - FONADE	
		210 Colegio	FDL (UEL)	

4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

Comunicación con nuestros usuarios

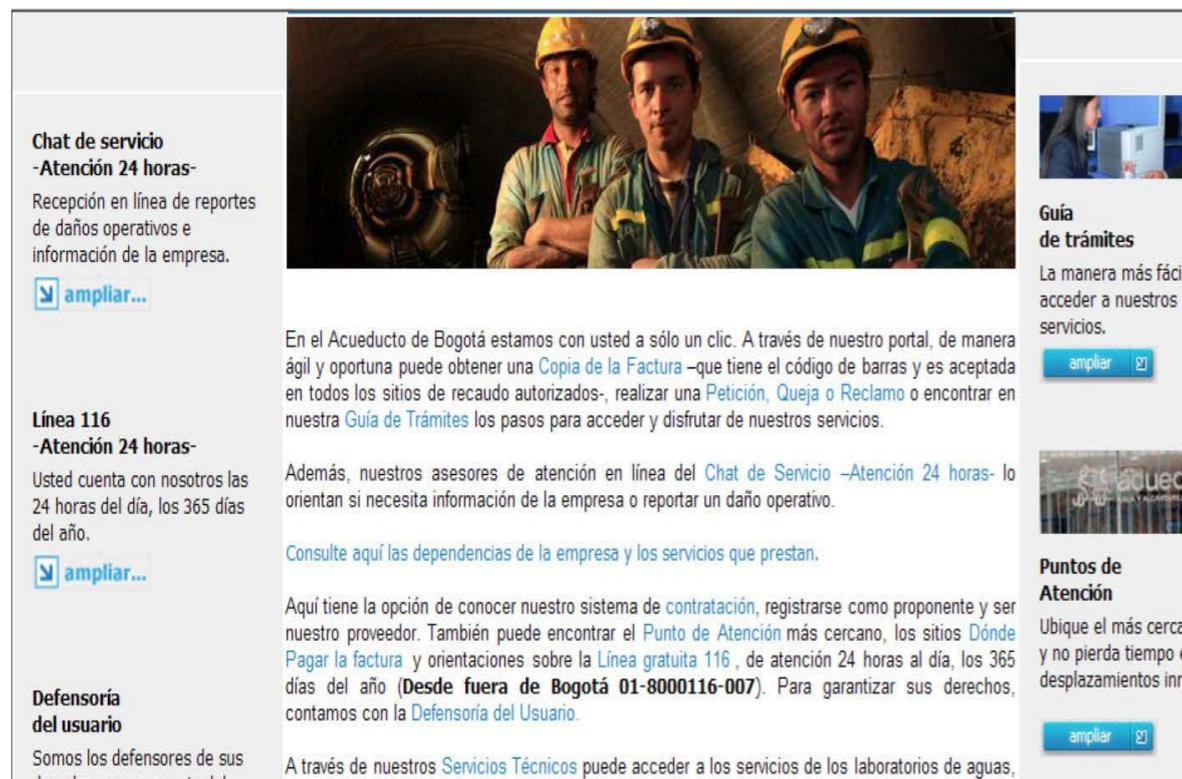
Para consolidar y promover el acercamiento con nuestros usuarios contamos con diferentes mecanismos de comunicación

Campaña	Mensaje	Medio utilizado
Ferias de servicio al ciudadano	<u>Comercial</u> : facturación, consumos, reclamaciones <u>Manejo integral del recurso hídrico</u> : ruta del agua, ruta del desagüe y sistema hídrico	Portal Acueducto, Página web de la Alcaldía Mayor, Convocatoria a colegios vía telefónica y Convocatoria a comunidades puerta a puerta y por medios escritos
Bogotano prevenido evita inundaciones	Recomendaciones para el cuidado del sistema de alcantarillado de la ciudad, evitando depositar basuras en los sistemas de evacuación de aguas sanitarias y lluvias Acciones de la empresa en el mantenimiento del sistema de alcantarillado	Portal Acueducto, Call center ó acualinea 116, Factura y Comunicados de prensa, radio y televisión
Gestión Ambiental	Gestión diaria orientada a mejorar el entorno ambiental y promover el uso sostenible de los recursos hídricos de la ciudad Participación ciudadana en el saneamiento del Río Bogotá	Portal Acueducto, Factura, Comunicados de prensa, radio y televisión y Herramientas lúdico pedagógicas con participación ciudadana
Robo de Infraestructura	Invitación a la ciudadanía para que denuncie el hurto reiterado de la infraestructura y de la defraudación de fluidos.	Portal Acueducto y Comunicados de prensa, radio y televisión
Obras para su servicio	Programación, alcance y estado de avance de las obras y mantenimientos que mejoran el impacto ambiental y la confiabilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado Identificación, valoración y seguimiento de impactos generados	Portal Acueducto, Call center ó acualinea 116, Comunicados de prensa, radio y televisión, Visita domiciliaria, Encuestas para valoración de impactos, Talleres y Acuapuntos
La mejor agua, en todos los momentos	Información relacionada con la calidad del agua y el precio que representa consumir un vaso de agua de la llave en comparación con la compra de una botella de agua	Puntos de hidratación

4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

Hemos logrado la certificación ISO NTC 9000:2008, de esta manera se evidenció la mejora en la aplicación de tecnologías e información que soportan la atención comercial, y elevamos los niveles de satisfacción y percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio y la atención que les brinda la empresa.

Portal Web



Chat de servicio
-Atención 24 horas-
Recepción en línea de reportes de daños operativos e información de la empresa.
[ampliar...](#)

Línea 116
-Atención 24 horas-
Usted cuenta con nosotros las 24 horas del día, los 365 días del año.
[ampliar...](#)

Defensoría del usuario
Somos los defensores de sus derechos como usuario del...

En el Acueducto de Bogotá estamos con usted a sólo un clic. A través de nuestro portal, de manera ágil y oportuna puede obtener una **Copia de la Factura** –que tiene el código de barras y es aceptada en todos los sitios de recaudo autorizados-, realizar una **Petición, Queja o Reclamo** o encontrar en nuestra **Guía de Trámites** los pasos para acceder y disfrutar de nuestros servicios.

Además, nuestros asesores de atención en línea del **Chat de Servicio –Atención 24 horas-** lo orientan si necesita información de la empresa o reportar un daño operativo.

[Consulte aquí las dependencias de la empresa y los servicios que prestan.](#)

Aquí tiene la opción de conocer nuestro sistema de **contratación**, registrarse como proponente y ser nuestro proveedor. También puede encontrar el **Punto de Atención** más cercano, los sitios **Dónde Pagar la factura** y orientaciones sobre la **Línea gratuita 116**, de atención 24 horas al día, los 365 días del año (**Desde fuera de Bogotá 01-8000116-007**). Para garantizar sus derechos, contamos con la **Defensoría del Usuario**.

A través de nuestros **Servicios Técnicos** puede acceder a los servicios de los laboratorios de aguas,

Guía de trámites
La manera más fácil acceder a nuestros servicios.
[ampliar](#)

Puntos de Atención
Ubique el más cerca y no pierda tiempo e desplazamientos inn
[ampliar](#)

Puntos de contacto y Atención con el usuario:

Sede	Dirección	Horario de atención
Zona 1	Av. Suba No118 - 53	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 2	Carrera 7 No 33 - 53	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15 Esquina	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 07:00 p.m.
Zona 4	Carrera 19C No. 55 64 Sur	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 5	Centro Comercial Unisur Locales 1065 -1066	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.

CADE	Dirección
Candelaria	CL 59 Sur # 38 – 05
Chico	CL 90 # 15 – 60
Fontibón	DG 16 # 104 – 51
Kennedy	KR 78K # 36 – 65 Sur
La gaitana	TV 126 # 133 – 32
La victoria	DG 38 Sur # 1 – 71 Este
Muzu	KR 49 # 43 – 50 Sur
Plaza de las Américas	KR 71D # 6 – 94 Sur. C. C. Plaza de las Américas. LC 1132/1134
Santa Helenita	KR 84 Bis # 71B – 53
Santa Lucía	AV. Caracas # 42 – 00 Sur
Servita	CL 165 # 7 – 52
Tunal	CL 47B Sur # 24B – 33 C. C. Tunal
Usaquén	AK 7 # 117 – 54 PS 2
Yomasa	CL 78 Sur # 1 – 67 Este

SUPERCADRE	Dirección
20 de Julio	KR 5A # 30D – 20 Sur
Américas	AK 86 # 43-55 Sur
Bosa	AC 57R Sur # 72 D – 12
CAD	KR 30 24 – 90 PS 1
Suba	CL 146A # 105 – 95
Calle 13	CL 13 # 37 – 35

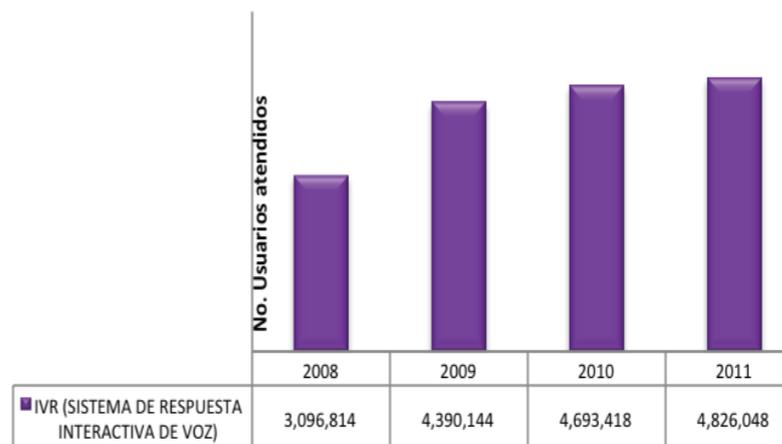
4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

► Puntos de pago:

Puntos de pago	#
Sucursales bancarias	253
CADE	14
RAPICADE	34
SUPERCADE	6
Centro Especializado de Pago	11
Centrales de pago	4
Corresponsales no bancarios (Banco Popular)	77
Cajeros SERVIBANCA	1,000
Cajeros ATH	659
Total	2,058

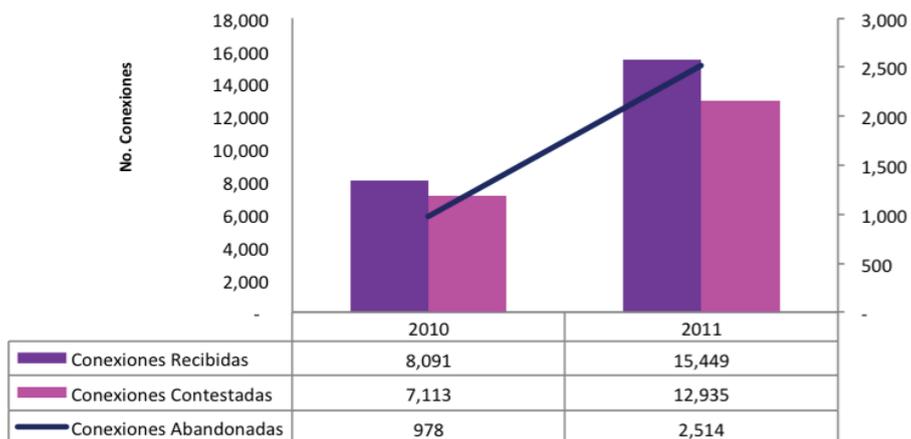
► Acualínea:

Usuarios atendidos por sistema respuesta interactiva de voz

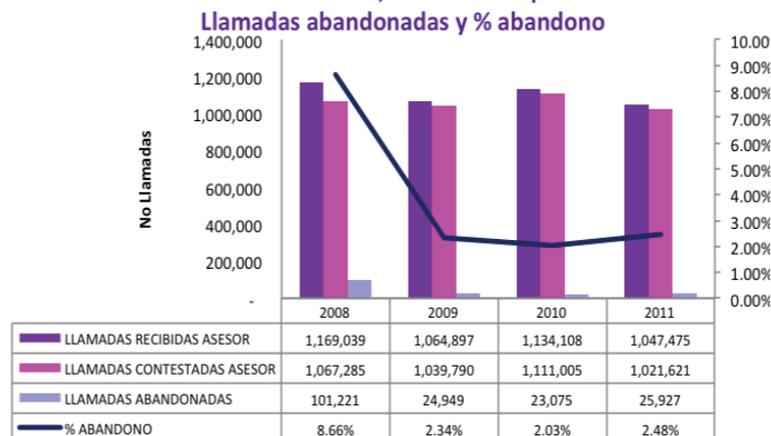


Web chat

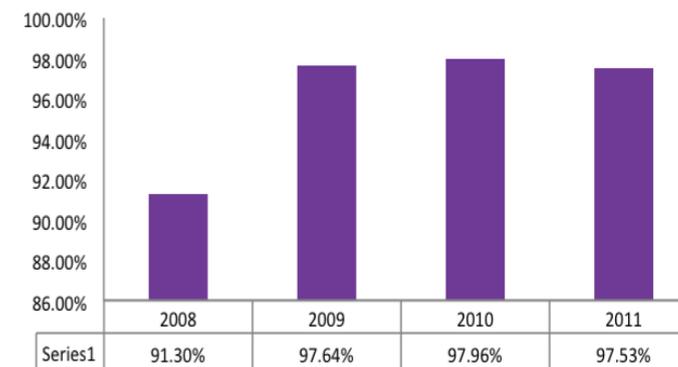
Conexiones chat recibidas, contestadas y abandonadas



Llamadas entrantes , contestadas por asesor



Nivel de atencion



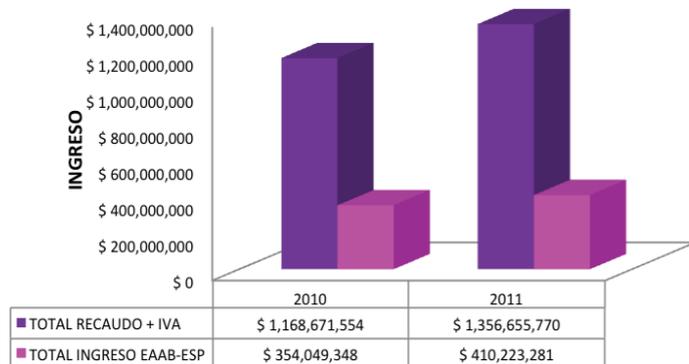
4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

- ▶ Gotitas Informativas "SMS"
- ▶ Línea atención internacional 018000
- ▶ Correos electrónicos y líneas exclusivas para clientes preferenciales
- ▶ Asesorías especializadas - Constructores y urbanizadores
- ▶ Defensoría del usuario
- ▶ Ferias de servicio al ciudadano
- ▶ Acueducto al barrio
- ▶ Hidratadores en los grandes eventos de la ciudad

Servicios adicionales para nuestros usuarios:

- ▶ Acuahogar, con el objetivo de prestar mayores y mejores servicios a los clientes, se brinda una opción de atención inmediata para solucionar imprevistos en el hogar, que tengan relación con el servicio de acueducto a través de Redassist. Producto de este convenio tenemos 22.000 usuarios afiliados y hemos recaudado:

Balance financiero RED ASSIST



Publicaciones para nuestros usuarios:

- ▶ Documentación y publicación de los manuales PQRs y urbanizadores, con el fin de contar con un régimen público y uniforme de recepción, atención y respuesta de las PQR.
- ▶ Guía de trámites.
- ▶ Publicación de los Derechos y Deberes de los Usuarios de la Empresa.
- ▶ Se fortaleció la disponibilidad y registro de entrega del Contrato de Condiciones Uniformes y el uso los formatos de PQRS para los Derecho de Petición y Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación frente a los usuarios.

1 ACCEDER AL SERVICIO BÁSICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Permite al usuario solicitar la instalación del servicio de acueducto y alcantarillado para un predio que cumpla con las siguientes características:

- Máximo tres (3) acometidas.
- Máximo tres (3) pisos.
- Máximo quince (15) metros de altura.
- Diámetro de acometida menor o igual a 3/4".
- No contar con sótano o semisótano.
- Predios diferentes a clase de uso industrial, institucional y/o actividad económica estación de servicio.

Las solicitudes de servicio que sean diferentes a lo anterior, se deberán tramitar a través del Reglamento de Urbanizadores y Constructores.

DEPENDENCIA QUE ATIENDE
Atención al Cliente.

DIRIGIDO A
Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN
• Ser propietario.

2 INSTALAR O CAMBIAR TAPA Y/O CAJILLA DEL MEDIDOR

Permite al usuario solicitar la instalación o reemplazo de la tapa y/o cajilla del medidor por deterioro o inexistencia de la misma en el predio.

DEPENDENCIA QUE ATIENDE
Atención al Cliente.

DIRIGIDO A
Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN
•Ser propietario o receptor directo del servicio.
•Número de cuenta contrato del inmueble.
•Fotocopia de documento de identificación.

PASOS A SEGUIR
Entregar documentación requerida en el punto de atención disponible o más cercana.

4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

Grupo	Clase	Actividad	2009	2010	2011
Peticiónes	Peticiónes	Reconexión/reinstalación por error de terreno	1,264	1,275	1,194
		Suspensión servicio a solicitud del usuario	3,650	3,809	3,675
		Verificación funcionamiento del medidor con RI	13,561	14,650	9,509
		Reconexión a solicitud del usuario - reinstala	1,085	1,143	1,043
		Reinstalación servicio eliminación causal fra	3	0	0
		Solicitud aforo de alcantarillado	5	2	0
		Querrela	0	0	0
		Cancelación de solicitud	28	37	24
		Cambio condiciones del inmueble	13	5	1
Total			19,609	20,921	15,448
Quejas	Quejas	Contra la actuación de un funcionario	1,458	1,860	2,674
		Total	1,458	1,860	2,674
Reclamos	Actualización	Doble cuenta contrato	1,086	546	464
		Predio taponado y se factura	148	68	32
		Predio sin facturar	466	243	123
		Verificación orientación/cruce de plumas	1,094	1,189	1,089
		Cobro alcantarillado inexistente	277	157	108
		Lectura juramentada	281	399	117
	Peticiónes	Revisión internas	34,297	34,465	34,971
		Consumo promedio histórico	2,409	4,768	3,673
		Desacumulación de consumos	2,792	2,927	1,415
		Error de lectura	104	69	133
	Quejas	Reclamo por no conexión del servicio	123	76	2
		Reclamo por procedimiento RI y medidor	227	193	312
		Reclamo por solidaridad del contrato	216	79	104
		Reclamo suspensión por mutuo acuerdo	1,101	1,604	1,028
		Reclamo por subsidios y contribuciones	22	139	85
		Reclamo por tasas e impuestos	-	-	-
		Reclamo por terminación del contrato	1	1	3
	Revividas inconsistencias	Error en el cálculo de la factura	-	-	-
		Error en el cobro de cuotas de financiación	-	-	-
		Error en otros cobros	1,038	673	854
	Reclamos ventas servicios	Reclamos por error en ejecución	-	-	-
		Reclamo por cambio de medidor Soacha	8	62	57
		Reclamo por cambio de medidor Gachancipa	0	0	1
		Reclamo por cambio de medidor Bogotá	1,405	2,415	2,133
	Reclamos parámetros	Clase de uso	21	13	12
		Número de unidades hab y no hab	1	0	1
		Estrato con reliquidación (una vigencia)	53	767	1,195
		Estrato con reliquidación (más de una vigencia)	22	74	5
		Reclamo por cambio de dirección incorrecta	13	0	1
	Cobros inoportunos	Reclamo cobro inoportuno otros cobros	31	51	25
		Reclamo cobro inoportuno consumo	301	187	114
	Reclamos cobros a terceros	Red Assist	-	-	-
		Alcantarillado por Aforo	Reclamación aforo alcantarillado	30	56
Total			47,565	51,221	48,328
Total			68,632	74,002	66,448

Atendemos nuestras peticiones quejas y reclamos

Durante el 2011 se presentaron 66,448 PQR's, de las cuales el 73% fueron reclamos; siendo la mas frecuente la petición de revisiones internas con 34,971.

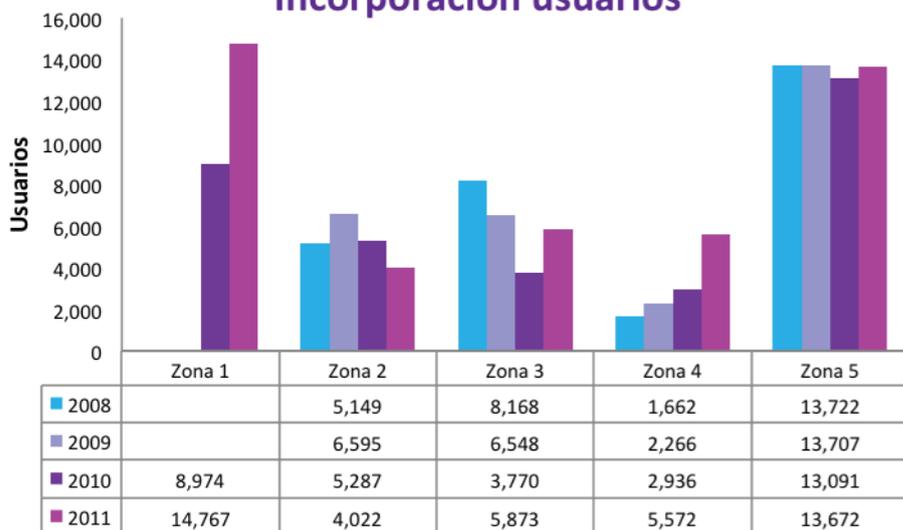


4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

Nuestros nuevos usuarios:

Se optimizó el proceso de incorporación de usuarios, logrando un incremento considerable en la atención e solicitudes del servicio en el último año.

Incorporación usuarios



Nota1. Cuentas incorporadas por TPO, definitivas, e Independizaciones

Nota2. La información de zona 1 es a partir del 01 de julio de 2010.

Optimizar los estándares de calidad en la prestación del servicio de acueducto:

La Empresa realiza grandes inversiones enfocadas a garantizar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, cumpliendo sus

indicadores técnicos como son continuidad, presión, calidad y cobertura; adicionalmente se ejecutan obras de mitigación de la vulnerabilidad de la infraestructura de la empresa, las cuales garantizan la continuidad de los servicios y evitan daños a terceros en caso de ocurrencia de eventos naturales, tales como sismos, estas son algunas de las obras ejecutadas o en ejecución:

Obras de estabilización geotécnica y rehabilitación de las líneas Regadera – Vitelma Dorado, sector embalse La Regadera – Nodo B y Regadera y Regadera – La Laguna y actividades complementarias:

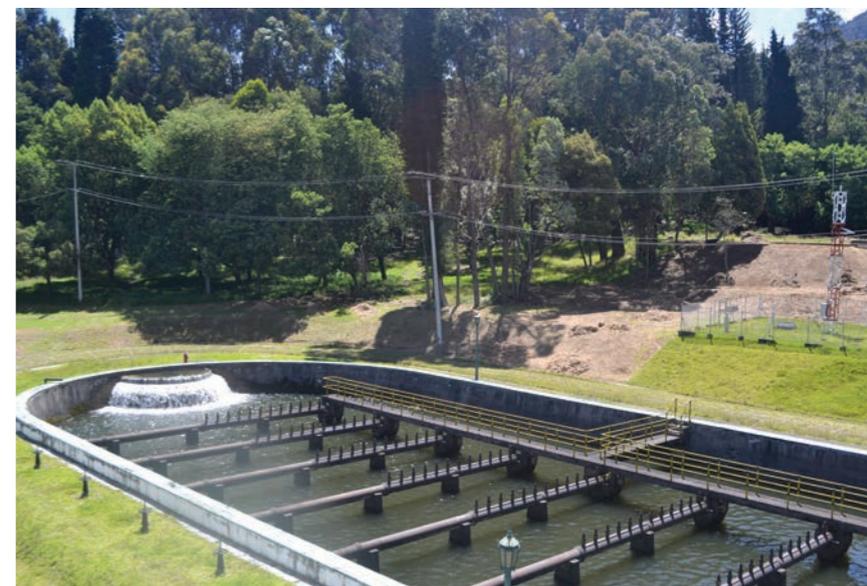
El área de influencia directa por la construcción del vertedero y regulador es de aproximadamente 158.46 Hectáreas y la población beneficiada en la localidad de Rafael Uribe es de 1'451,998 habitantes. Este proyecto va dirigido a mejorar la continuidad en la operación de la Planta el Dorado, la cual paso de un 70.13% a un 100%, adicionalmente busca disminuir el daño en las redes intervenidas.

Optimización del sistema de acueducto nororiental:

Este proyecto se estructuró con el fin de reducir el riesgo de vulnerabilidad en la línea y las áreas de afectación lo que permite optimizar la continuidad del servicio cuando se requieran hacer suspensiones de servicio por mantenimiento preventivo y correctivo. El avance físico a Dic 2011: 82%.

Rehabilitación para la reducción de filtraciones en el tanque San Diego nuevo:

Con el fin de optimizar la operación del tanque y disminuir las pérdidas de agua causadas por las filtraciones en las losas de fondo, muros y cubiertas, se estructuró el proyecto de rehabilitación, al tiempo que aseguramos la estabilidad estructural del tanque al evitar los efectos de corrosión en los refuerzos de la estructura del mismo. El valor de la obra es de \$1,830'759,480 más el valor del contrato de interventoría de \$183'075,948. Los beneficiarios son los usuarios de las localidades de Santa Fe, Chapinero, y Mártires.



4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

Limpieza e inspección de redes de alcantarillado

Zona	Barrios	Longitud (Km)
1	Tibabita, Río negro, Córdoba, Canal Molinos, Suba Rincón, Puente Largo, Berlín, Cedritos (Antigua), Codito, Lisboa, Prado Veraniego, San Antonio, San Cayetano, San Pedro, Santa Cecilia, Suba, Toberín, Unicentro (Calle 122) y Tramos vías IDU Zona 1	81.68
2	AV Novena, Las Ferias Occidental, Las Ferias, Bonanza, Popular Modelo, Rosales, San Fernando, San Fernando Occidental, Metrópolis, Tabora, La Soledad, Simón Bolívar, San Miguel, San Joaquín, Palo Blanco, El Laurel, Estrada, Estradita, Jota Vargas, La Salle, Santa Helenita, París Gaitán, Boyacá Real, Antiguo Country, Bellavista, Bosque Calderón, Cataluña, Chapinero Central, Chapinero Norte, El Nogal, El Paraíso, El Retiro, Emaús, Espartillal, Granada, Ingemar, Ingemar Oriental, Ingemar Oriental I, Juan XXIII, La Cabrera, Lago Gaitán Las Acacias, María Cristina, Marly, Pardo Rubio, Porciúncula, Quinta Camacho, Siberia, Siberia Central, Siberia II, Siberia Urbano, Siberia Urbano III, Sucre, Banco Central y Tramos vías IDU	98.38
3	Boyacá Real, Bellavista, Marsella, Camelia, Egipto, Belén, Santa Bárbara, Las Cruces, La Concordia, Hipotecho, Fontibón, Nueva Marsella, La Cabaña, San Jorge y Versalles y Tramos vías IDU	39.33
4	Villas del Diamante, San Jorge, La Gloria, Bello Horizonte, San Benito, Perdomo, San Joaquín, La Estancia, San Vicente, Vista Hermosa, San Carlos, Altamira (Emergencia), Barcelona, Bello Horizonte (Emergencia), Carmen, Chuniza, Diana Turbay, Divino Niño, El Oasis, El Socorro, Gibraltar, Jerusalén la Pradera, La Fiscala (Prioritario), Lorenzo, Nueva Delhi, Nueva Gloria, Palermo, Samore, San Cristóbal, San Vicente (Emergencia), San Vicente Ferrer, Santa Inés, Tres Reyes, Tunjuelito, Vereda Betania, Vereda La Unión y Vereda Nazaret y Tramos vías IDU	71.93
5	Kennedy, Kennedy Central y Paso Ancho y Tramos vías IDU	21.68
Total		313

La metodología se basa en tres aspectos a desarrollar:
Comunicación, Coordinación y Cooperación

Programa de uso y apropiación del sistema de alcantarillado

El objetivo de este programa es concientizar a la ciudadanía sobre la importancia del cuidado del Sistema de Alcantarillado y las acciones a seguir para su correcto funcionamiento. Buscando la articulación interinstitucional e institucional con los diferentes grupos de interés a través de la comunicación, cooperación y coordinación como claves para la atención de emergencias por el invierno.

Dando continuidad a su nuestro programa “Bogotano Prevenido Evita Inundaciones”, implementamos la fase de educación a los usuarios y a la comunidad, la cual consiste en la implementación de una metodología que permitiera con la menor inversión llegar a diferentes grupos de interés para socializar las acciones con el fin de optimizar el sistema de alcantarillado y atender a la comunidad que se viera afectada por eventos invernales y mitigar la ocurrencia de los mismos.

En el proceso de socialización se brindo las recomendaciones para el cuidado del sistema de alcantarillado de la ciudad, evitando depositar basuras en los sistemas de evacuación de aguas sanitarias y lluvias.

Con este programa logramos:

- Disminuir de los reclamos efectivos en casi el 50%.
- Ampliar la cobertura de los verificadores gracias a la alianza con el cuerpo de la policía.
- Sensibilizar a los medios de comunicación – periodista.
- Remover 15.000 toneladas de basura.
- Realizar 493 talleres para sensibilizar a 17.200 ciudadanos(as) sobre el conocimiento y uso adecuado del sistema de alcantarillado.
- Fortalecer el compromiso de los diferentes grupos de interés.
- La cooperación 816 personas, entre comunidades, ejército, defensa civil y funcionarios de la Empresa, cooperaron en los eventos de emergencia que se presentaron.



4.2 Calidad en la prestación de nuestros servicios

Proyecto de Redes Provisionales y Normalización.

Comunidades impactadas:

Zona periférica de la ciudad, especialmente en zonas con algún tipo de restricción como: ambiental (Zona de Reserva Forestal), minera (Canteras) y geológica (remoción en masa), para estos asentamientos que nacen ilegalmente y se van consolidando a lo largo del tiempo.

El proyecto nace como una necesidad de la Empresa para disminuir las pérdidas técnicas y comerciales, a través de la optimización en la prestación del servicio y la calidad de vida a los usuarios ubicados en barrios no legalizados. Adicionalmente se busca la inclusión social de la población marginal y el compromiso de mejorar las condiciones de vida.

En los barrios subnormales de Bogotá se presenta una problemática social generada por el mercado ilegal del agua, que afecta su calidad, por el riesgo de contaminación, poca o nula continuidad del servicio, altos promedios estimados de consumo por predio debido a filtraciones en las mangueras comunitarias por deficiencias constructivas y baja calidad de los materiales y mangueras instaladas.

El proyecto consistió en dos frentes de gestión, dadas las condiciones de conexión de los usuarios a través de mangueras a nuestra red de acueducto, la situación de ilegalidad de barrios y/o afectación de predios:

- Normalización ciclo I
- Redes Provisionales

Dentro de los beneficios obtenidos tenemos:

Aspectos	Beneficio
Social y Ambiental	Eliminación de los conflictos sociales generados por la problemática del agua.
	Mejoramiento en la Calidad de Vida de la población.
	Mejoramiento en la Calidad del Agua para la población.
	Facilidad para su futura legalización.
	Inclusión Social de la población marginal.
	Mitigación en riesgos de deslizamientos por filtraciones constantes de agua en el sector.
	Valorización de los predios del barrio.
	Posibilidad de acceder al subsidio de vivienda.
	Generación de Empleo para la zona mediante la contratación del personal del sector en las obras de construcción de las redes provisionales.
	Desarrollo de los barrios.
Prestación del Servicio de Acueducto y marco legal	Inversiones con Responsabilidad Social Empresarial con las comunidades marginales.
	Participación de la comunidad en la ejecución de las obras en cada barrio a partir de una estrategia informativa y en la búsqueda de alternativas de solución al tema comercial y de disponibilidad del servicio.
Económico	Mitigar impactos urbanos y comerciales a los habitantes de los barrios donde se ejecutó el contrato.
	Mejoramiento del servicio en calidad del agua y continuidad del servicio.
	Cumplimiento en normatividad Ley 142 artículo 144. "La medición del Consumo..... La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan: a que se empleen para ello los instrumentos de medida."
	Mejoramiento del Recaudo de 0 a 30 días.
	Disminución de la Cartera mayor a 180 días.
	Control del suministro de agua no contabilizada.
	Disminución de pérdidas de agua.
	Control de consumos por usuario.
Incorporación de cobros de nuevos cargos fijos.	
Mejoramiento en la gestión corporativa.	