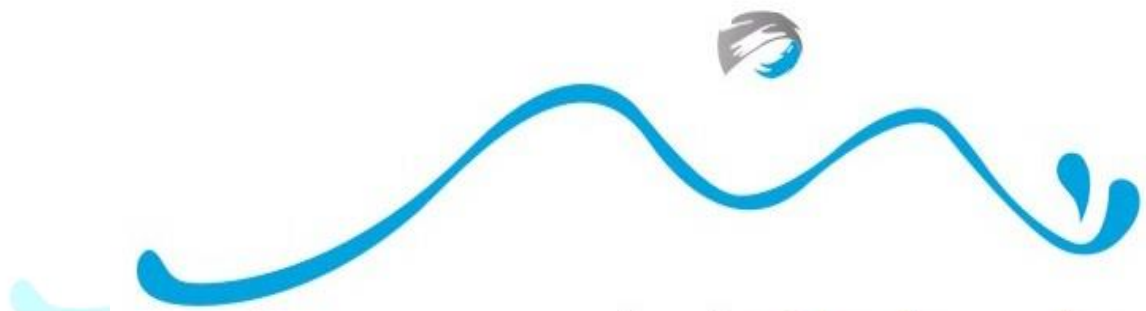


2020

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Aguas del Oriente

Grupo **epm**[®]

¡21 años llevando vida!

JOHN FREDY RESTREPO SANCHEZ

Gerente General

17 de marzo de 2021.

Contexto del informe

La empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P, reporta a través de este documento el informe de sostenibilidad elaborado bajo parámetros de transparencia. A través de este, se exponen los logros y resultados alcanzados para la vigencia 2020, incluyendo aspectos de tipo económico, social, comercial, operativo y ambiental.

El presente informe contiene las acciones realizadas durante la vigencia del año 2020 comprendida entre 01 de enero al 31 de diciembre de ese año.

La información incluida en este informe cuenta con la validación y verificación por parte del comité de control interno de la empresa garantizando la veracidad de esta en concordancia con el valor corporativo de transparencia.

Punto de contacto para preguntas sobre el informe de sostenibilidad

Aguas del Oriente, pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes medios de contacto:

- Oficina administrativa: ubicada en el Municipio de El Retiro – Antioquia, en el barrio La Macarena; dirección: Calle 22 N° 22 – 35
- Correo electrónico: buzoncorporativo@aguasdelorientec.com
- Líneas telefónicas: 541 47 28 y 444 44 15

Carta a los Accionistas

Señores accionistas:

En un año tan atípico y difícil para todos, es muy satisfactorio poder resaltar y valorar los resultados obtenidos en 2020 por la Empresa. Si bien la contingencia presentada por la aparición del COVID-19 afectó nuestra economía y la forma de vivir y de trabajar de todos los colombianos, de la cual el Municipio de El Retiro no fue ajeno, en AGUAS DEL ORIENTE supimos adaptarnos a la situación, consolidarnos como equipo de trabajo y alcanzar logros importantes para el cumplimiento de nuestra razón de ser: **“Brindar servicios con confianza, calidez y cercanía, propendiendo por mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios”**.

Para la prestación de nuestros servicios, cumplimos con todos los protocolos de bioseguridad exigidos por las autoridades competentes, con el fin de proteger y cuidar la salud de cada uno de nuestros colaboradores. Es por esto por lo que, durante el periodo de cuarentena obligatoria establecida por el Gobierno Nacional, se garantizó la continuidad del servicio de agua potable en un 100% en nuestra área de prestación.

Se avanzó en el cumplimiento de nuestro Plan de Inversiones, donde se logró ejecutar el 85.3% (\$1.862 millones) de los \$2.183 millones presupuestados para la vigencia 2020, donde podemos destacar las siguientes inversiones:

- Optimización de redes de acueducto y alcantarillado: Por medio de este contrato se avanzó en la separación de las aguas residuales y aguas lluvias en el sector de la Unidad Deportiva Carlos Mauro Hoyos; Igualmente, se ampliaron diámetros de redes de acueducto en el sector del Colegio y se instalaron válvulas con el fin de garantizar una óptima prestación del servicio en los diferentes sectores del Municipio.
- Instalación de sistemas de medición y control de caudal y telemetría para la operación en bocatoma, planta de potabilización, tanques y sistemas de bombeo: Con la ejecución de este contrato se logra tener un mejor control y seguimiento a los procesos de captación, producción y distribución de agua potable y se da cumplimiento a los compromisos establecidos con la autoridad ambiental.

Por otro lado, AGUAS DEL ORIENTE garantizó en el 2020 una excelente calidad de agua en nuestro sistema, suministrando a los guarceños agua potable con una calificación IRCA (índice de riesgo de la calidad del agua para el consumo humano) **SIN RIESGO**, en cumplimiento de los lineamientos señalados en la resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Continuamos sosteniendo altos indicadores operativos, financieros y comerciales, donde podemos destacar una ejecución de ingresos del 100% respecto a lo presupuestado y un recaudo del 93%, a pesar de las circunstancias afrontadas por la pandemia. Esto nos permite ser una empresa financieramente sostenible, lo que se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos, alcanzando un Ebitda que superó la meta llegando a un 113%, con una variación positiva del 6% con respecto al año anterior, alcanzando la suma de \$2.121 millones, lo que sumado al cumplimiento de la meta de ingresos con un crecimiento del 9% nos permitió generar un resultado neto de \$1.454 millones, un 11% mayor a la vigencia anterior.

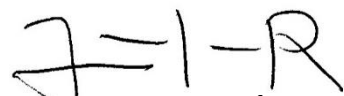
En el 2021 queremos seguir consolidando nuestro trabajo mediante el fortalecimiento de nuestros procesos, rentabilizando nuestras operaciones, enmarcados en los valores y principios corporativos, satisfaciendo las necesidades de la comunidad que atendemos. El cumplimiento del Plan de Inversiones es de vital importancia para el lograr estos objetivos, por eso nuestros retos más relevantes en este sentido, es la ejecución de dos proyectos de alto impacto como son:

- La construcción de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales en el sector Villa Elena, el cual nos permitirá mejorar las condiciones de prestación y el adecuado tratamiento de estas aguas, contribuyendo al mejoramiento del medio ambiente.
- La optimización de las redes de acueducto y alcantarillado en el parque principal del municipio de El Retiro, como parte integral del proyecto de remodelación de este por parte de la Administración municipal.

Igualmente, es de vital importancia para AGUAS DEL ORIENTE continuar en la estructuración de los contratos de interconexión con EPM, tanto de agua potable con Valle de San Nicolás, como para el tratamiento de las aguas residuales, con el fin de fortalecer y garantizar la prestación de los servicios y de cumplir normativamente con lo exigido por los entes de vigilancia y control (SSPD y CRA), no dejando de lado el impacto social que esto conlleva ante la posibilidad de nuevos ajustes a la tarifa en cada uno de los servicios.

Hoy quiero agradecer a todos los que de una u otra manera han contribuido al crecimiento y consolidación de AGUAS DEL ORIENTE: a todo mi equipo de trabajo que con su compromiso y dedicación han logrado consolidar los excelentes indicadores que hoy presentamos y que nos permiten ser una de las mejores filiales del Grupo EPM. A la Vicepresidencia de Agua y Saneamiento y cada una de las dependencias de EPM, que nos apoyan y brindan acompañamiento en los diferentes temas y procesos de la empresa. A la Alcaldía Municipal de El Retiro – *Contigo Siempre* – por la confianza y la sinergia que hemos logrado consolidar, siempre en busca de mejorar la calidad de vida y generar bienestar a nuestra comunidad. A nuestro contratistas y proveedores, porque con su trabajo también han aportado al mejoramiento y fortalecimiento de la infraestructura de AGUAS DEL ORIENTE.

Nuestra meta siempre estará en el marco de nuestro propósito empresarial, ejecutando acciones que nos permitan asegurar a nuestros usuarios el acceso a los servicios públicos de agua y saneamiento de la mejor calidad, en pro de seguir avanzando en la tarea de llevar bienestar y calidad de vida a todos los guarneños con el fin de ***“contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”***.



JOHN FREDY RESTREPO SÁNCHEZ

Gerente General

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.

Contenido

Contexto del informe	1
Punto de contacto para preguntas sobre el informe de sostenibilidad	1
Carta a los Accionistas.....	2
Cumplimiento normas de propiedad (Art. 47 ley 222 de 1995 - Ley 603 de 2000 - Art. 87 Ley 1676 de 2013)	8
Cumplimiento de normas.....	8
Formalización de pautas	8
Revelaciones.....	8
QUIÉNES SOMOS.....	9
Nuestra Historia	9
Composición Accionaria	10
JUNTA DIRECTIVA ACTUAL	11
Principales	11
Suplentes.....	11
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO.....	12
Nuestro Propósito Es El Eje De Nuestro Direccionamiento Estratégico	12
Propósito	13
Identidad	14
Acción.....	14
Ajuste Al Direccionamiento Estratégico.....	16
Estrategia.....	16
MEGA.....	17
ENTORNO Y RIESGOS ESTRATÉGICOS	18
COMO ESTAMOS ORGANIZADOS.....	21
Estructura Organizacional	21
EMPLEO Y EQUIDAD.....	22
BIENESTAR LABORAL.....	24
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	26
COVID – 19	27
INDICADORES OPERATIVOS.....	30
Cobertura y continuidad	30

Índice de Agua no contabilizada (IANC)	32
Calidad.....	32
Índice de Riesgo de Calidad del Agua.....	33
Índice De Perdidas Por Usuario Facturado.....	33
EJECUCIÓN DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA.....	34
Inversiones De Los Últimos 4 Años	35
Optimización Sistema Eléctrico PTAP.....	35
Optimización Redes de Acueducto y Alcantarillado CT – 2019 – 020.....	37
Contrato para la instalación de sistemas de medición y control de caudal CT-2020-014	39
Contrato para la optimización de las infraestructuras en la PPAP y en los sistemas FAFA CT-2020-015	41
Contrato para la sectorización construcción de redes de acueducto, CT-2020-025	42
GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL.....	43
Convenio interadministrativo con el Municipio de El Retiro	43
GESTIÓN COMERCIAL.....	44
Vinculación Clientes	44
Tarifas.....	45
Reclamos	46
Quejas.....	46
GESTIÓN DE CARTERA	47
Comportamiento de las financiaciones.....	48
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	48
GESTIÓN LEGAL	49
GESTIÓN AUDITORÍA	50
Autodiagnóstico	50
Dimensión Evaluación de Resultados.....	51
Plan de mejora frente a los lineamientos de las políticas.....	51
Como sigue la implementación del MIPG.	52
SINTESIS FINANCIERA	53
Estado del Resultado Integral	53
Utilidades En Los Últimos 4 Años.....	56
Estado de la Situación Financiera.....	56
Indicadores Financieros	57

ANEXOS	58
1. Informe de la Revisoría Fiscal	58
2. Certificado de EEFF.....	58
3. Estados Financieros 2020.....	58
- Estado de situación financiera	58
- Estado de resultados Integral.....	58
- Estado de cambios en el patrimonio.....	58
4. Revelaciones – AGUAS DEL ORIENTE	58
DECLARACIÓN PÚBLICA DE LA GESTIÓN DEL GERENTE	59

Cumplimiento normas de propiedad (Art. 47 ley 222 de 1995 - Ley 603 de 2000 - Art. 87 Ley 1676 de 2013)

Cumplimiento de normas

Aguas del Oriente S.A. E.S.P., cumple con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor respecto a la utilización de Software y en desarrollo de esta política, de manera permanente se adelantan revisiones encaminadas a garantizar la legalidad de las licencias de software utilizadas a través del apoyo de la Unidad de Tecnología de EPM.

Formalización de pautas

En la empresa, se han formalizado las pautas que deben acatar todos los colaboradores en cuanto al uso exclusivo del software adquirido por AGUAS DEL ORIENTE y sobre el que se posee licenciamiento, en relación con lo anterior, hasta el momento no se tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros en relación con el tema.

Revelaciones

Hasta el momento, no se cuenta con información sobre violaciones o posibles faltas a las leyes o regulaciones, como tampoco de incumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deben ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.

En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, la empresa certifica que se observó a cabalidad las normas vigentes sobre propiedad intelectual y derechos de autor; de tal forma que sus marcas se encuentran debidamente registradas, y el uso de productos de software que la sociedad utiliza para su normal funcionamiento se realiza en virtud de su titularidad o a través de contratos de licencia que cumplen con la legislación vigente.

De igual forma, de acuerdo con el párrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

QUIÉNES SOMOS

Nuestra Historia

La Empresa de Aguas del Oriente Antioqueña S.A. E.S.P., es una empresa de servicios públicos dedicada al suministro de agua potable y al saneamiento básico dirigido a la comunidad del municipio de El Retiro (Antioquia), con disponibilidad a la oferta de nuevos negocios que le demande su dinámica empresarial y de acuerdo con su objeto social. La empresa es una sociedad por acciones, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la Ley 142 de 1994.

El 23 de diciembre de 1997 Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y el municipio de El Retiro, firmaron un acuerdo para la conformación de una sociedad anónima, con el objeto de prestar en dicho municipio los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como las actividades complementarias propias de cada uno de ellos; siendo finalmente el 22 de noviembre de 1999 el inicio de las operaciones de la empresa.

Son 21 años al servicio de la comunidad del municipio de El Retiro, en las cuales hemos brindado un servicio con confianza, calidez y cercanía a nuestros usuarios.

Nuestra empresa

Aspectos generales de la filial

Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P. es de naturaleza mixta, propiedad del grupo empresarial EPM (56%) y el Municipio de El Retiro (43,9%), creada el 22 de noviembre de 1999. Se constituyó como una sociedad por acciones bajo el régimen jurídico aplicable para las empresas de servicios públicos determinado por la ley 142 de 1994



Provisión Aguas

- ✓ 5,819 usuarios a diciembre de 2020
- ✓ Bocatoma Rio Pantanillo
- ✓ PTAP (44 l/s)
- ✓ Tanques de almacenamiento de 620 M3
- ✓ Redes de Distribución (30km)

Gestión Aguas Residuales

- ✓ 5,917 usuarios a diciembre de 2020
- ✓ Redes de Alcantarillado (30 Km), distribuidos en colectores e interceptores
- ✓ Diámetros de tubería entre 6 y 32 pulgadas.
- ✓ Transporte a la PTAR
- ✓ Tratamiento de 40 L/S, propiedad de EPM


Aguas del Oriente

Composición Accionaria

AGUAS DEL ORIENTE fue constituida como una sociedad por acciones, de la especie anónima, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la ley 142 de 1994 y su legislación complementaria.

En Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada el 23 de mayo de 2019, se aprueba el aumento del capital autorizado de la sociedad en \$2.161.000.000, pasando de \$2.800.000.000 a \$4.961.000.000, para llevar a cabo la Capitalización. Se emitieron 21.610 acciones las cuales fueron adquiridas: 12105 acciones EPM y 9505 acciones el municipio de El Retiro.

En consecuencia, la propiedad accionaria de AGUAS DEL ORIENTE está dividida en cinco (5) accionistas de los cuales EPM ostenta el 56,01% de la propiedad como casa matriz. El restante se encuentra en poder del municipio de El Retiro (43,979%), EPM Inversiones (0,006%), Asociación Municipal de Juntas de Acción Comunal del municipio de El Retiro (0,003%) y el Hospital San Juan De Dios (0,003%).

EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.				
Composición Accionaria NUEVA				
Accionistas	Número de Acciones	Valor nominal de la acción	Valor	Porcentaje de Participación
Empresas Públicas de Medellín	19.945	\$ 100.000	\$ 1.994.500.000	56,010%
Municipio de El Retiro	15.661	\$ 100.000	\$ 1.566.100.000	43,979%
EPM Inversiones S.A.	2	\$ 100.000	\$ 200.000	0,006%
Hospital San Juan De Dios	1	\$ 100.000	\$ 100.000	0,003%
Asociación Municipal de Juntas de Acción Comunal del municipio de El Retiro	1	\$ 100.000	\$ 100.000	0,003%
	35.610		\$ 3.561.000.000	100,000%

JUNTA DIRECTIVA ACTUAL

Principales

LEÓN ARTURO YEPES ENRIQUEZ

Presidente – Gerente Gestión Aguas Residuales Grupo EPM

EDGARDO MARTÍNEZ ECHEVERRI

Vicepresidente – Director Mercadeo Regional Grupo EPM

JUAN EDILBERTO MEDINA LÓPEZ

Representante Municipio de El Retiro

SANTIAGO WILCHES YEPES

Representante Grupo EPM

JUAN CARLOS PELÁEZ AGUDELO

Representante Municipio de El Retiro

Suplentes

LUISA MARÍA PÉREZ FERNÁNDEZ

Representante Grupo EPM

VALERIA RESTREPO ABAD

Representante Grupo EPM

JUAN CARLOS GONZÁLEZ RAMÍREZ

Representante Grupo EPM

MAURICIO YEPES BEDOYA

Representante Municipio de El Retiro

TATIANA MONTOYA SÁNCHEZ

Representante Municipio de El Retiro

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO

Nuestro Propósito Es El Eje De Nuestro Direccionamiento Estratégico

La Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P., actúa bajo el direccionamiento estratégico del Grupo EPM, que tiene como propósito **“contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor”**, mediante una actuación empresarial de triple impacto que, armonice los resultados financieros, sociales y ambientales, buscando el desarrollo del territorio de forma sostenible, con equidad y bienestar.

La estrategia del Grupo EPM es la dimensión direccionadora de la arquitectura empresarial, tiene cuatro componentes que son: *el propósito, la identidad, la acción y los resultados*; todos ellos soportados por el modelo de sostenibilidad que es la base fundamental para orientar su desarrollo.

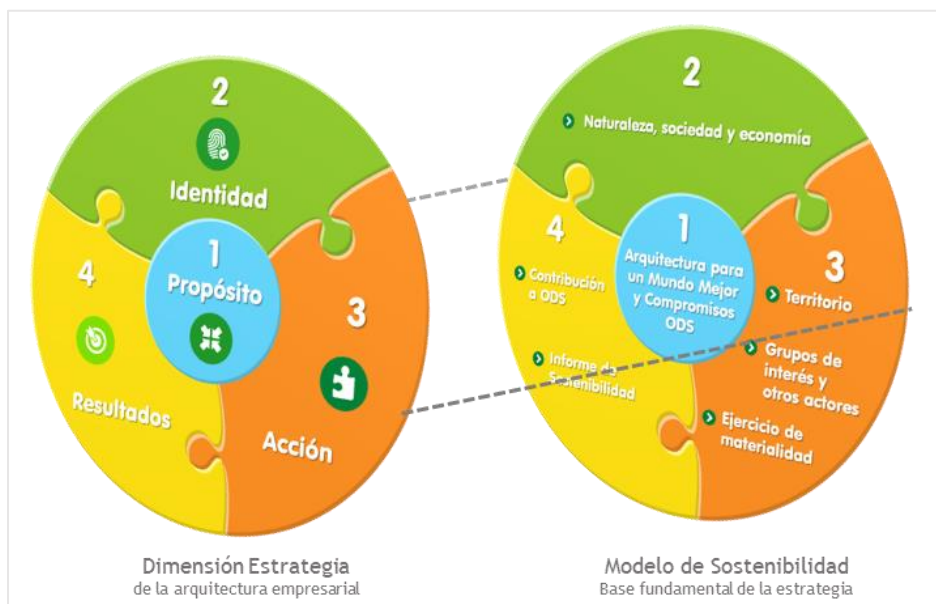


Ilustración: Articulación de la dimensión de estrategia con el modelo de sostenibilidad

En el siguiente esquema se describe cada uno de los cuatro componentes y su alcance:

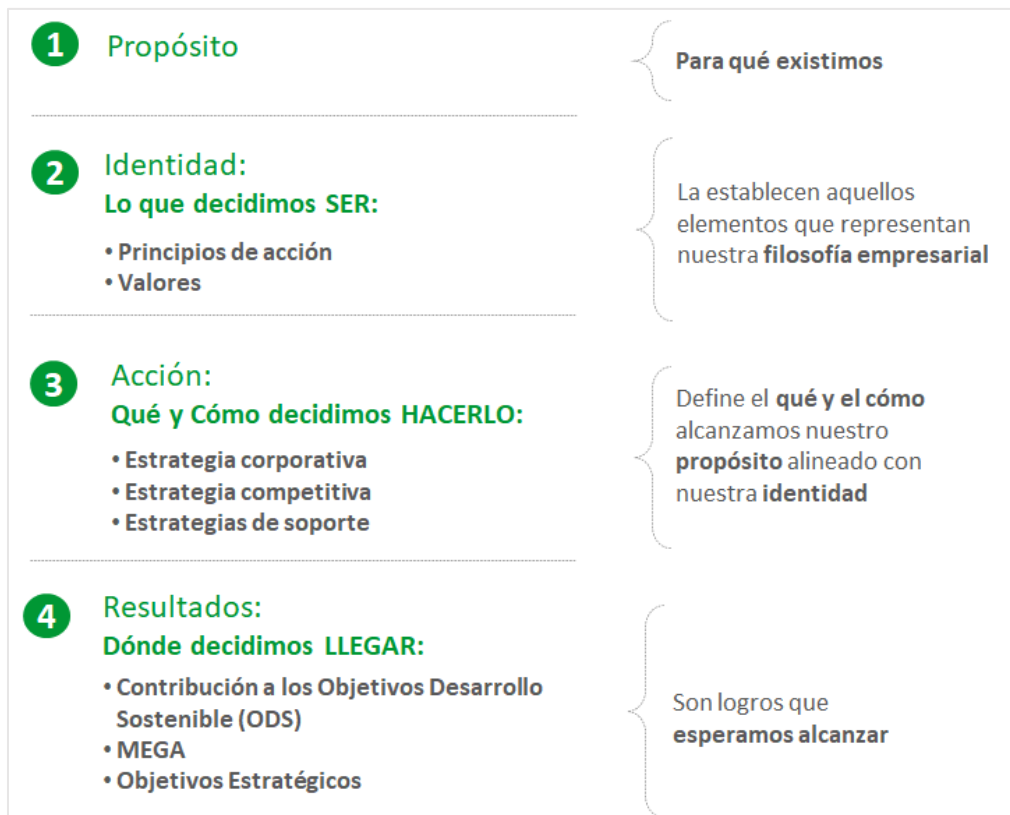


Ilustración: Componentes y alcance de la dimensión estrategia.

Propósito

El propósito es único para todo el Grupo EPM y responde a la pregunta: ¿Para qué existimos como organización?

Dicho propósito es ecosistémico y expansivo, parte del ser humano en armonía consigo mismo, expandiendo esa armonía en su familia, en el trabajo, en la comunidad, con quién interactúa, en el territorio donde habita, con las generaciones futuras, con el planeta y toda la vida en sí.

Las bases filosóficas que orientan la construcción y evolución de nuestro propósito de Grupo son dadas desde el modelo de sostenibilidad a través de:

- La Arquitectura para un mundo mejor
- El compromiso con los ODS – Objetivos de Desarrollo Sostenible -, los cuales son los objetivos conjuntos planteados por la ONU y donde se expresa que: “Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas como usted”

El propósito acoge la Arquitectura para un mundo mejor, que convoca liderazgos corporativos capaces de conciliar los objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible, reconociendo la interdependencia entre los grupos de interés y la sostenibilidad, la relevancia de las alianzas y las acciones colectivas, apoyados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y en el respeto a los principios universales en derechos humanos, medio ambiente, derechos laborales y anticorrupción.

Identidad

La identidad es lo que decidimos ser en colectivo, son la base para la construcción de nuestra cultura, son nuestros valores, creencias y prácticas compartidas.

La identidad para AGUAS DEL ORIENTE está representada por cinco principios de acción y tres valores.

Principios de acción	Valores
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimos nuestros compromisos 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad
<ul style="list-style-type: none"> • Nuestro interés primordial es la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia
<ul style="list-style-type: none"> • Brindamos un trato justo 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidez
<ul style="list-style-type: none"> • Cuidamos el entorno y los recursos 	
<ul style="list-style-type: none"> • Buscamos fundamentalmente servir 	

AGUAS DEL ORIENTE como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de su entorno y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes. Como producto de ello, AGUAS DEL ORIENTE se adhiere a los principios universales y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano. El código de ética es el instrumento que reúne este alineamiento a través de sus principios de acción y valores¹

Acción

El componente de Acción contempla los tres niveles de estrategia presentes en el Grupo, Corporativa, Competitiva y de soporte (funcional).

¹ Código de ética: <https://www.epm.com.co/site/home/transparencia/transparencia-de-nuestra-gestion/etica/codigo-de-etica>



Ilustración: Detalle del componente de acción

La estrategia corporativa se encarga de orientar al Grupo empresarial en su visión de largo plazo, la estrategia competitiva focaliza la acción de los negocios en el mercado desarrollando propuestas de valor y modelos de negocio consistentes con las necesidades de sus clientes y usuarios, y la estrategia funcional apoyando a los negocios, brindando servicios de alto valor representados en dotar a los productos y servicios que éstos ofrecen, de eficiencia y diferenciación.

El modelo de sostenibilidad aporta al componente de la acción:

- Visión de territorio
- Reconocimiento de los grupos de interés y otros actores
- Temas materiales o prioritarios para la sostenibilidad grupos de interés-empresas

En el componente de la acción, la relación entre temas materiales y ODS se establece de la siguiente manera:



Ilustración: Cruce de temas materiales con ODS

Las estrategias corporativas, competitivas y de soporte, se conciben y despliegan en territorios conformados por estructuras ecológicas, físico-espaciales, institucionales y socioeconómicas, como escenarios de interacción entre las personas - grupos de interés y otros actores-, que generan dinámicas a las que el Grupo EPM busca integrarse mediante una gestión territorial local efectiva, pertinente y coherente, alineada con su identidad, concebida para construir confianza, soportar los objetivos de negocio y generar desarrollo humano sostenible considerando los once temas prioritarios en sostenibilidad o temas materiales: Acceso y comparabilidad; Agua y Biodiversidad; Calidad y seguridad de los productos y servicios; Clima organizacional; Contratación responsable para el desarrollo local; Derechos humanos; Energías renovables; Estrategia climática; Solidez financiera; Tarifas y precios; Transparencia. Estos temas son prioritarios para la sostenibilidad tanto del Grupo EPM como de los nueve grupos de interés del Grupo EPM: Clientes y usuarios; Colegas; Comunidad; Dueño, para EPM el Municipio de Medellín, para filiales EPM; Estado; Gente Grupo EPM; Inversionistas; Proveedores y contratistas; Socios -para EPM-, Accionistas -para filiales-.

Ajuste Al Direccionamiento Estratégico



El direccionamiento competitivo por su parte se expresa a partir del imperativo estratégico y los modelos de negocio como elementos principales, por lo que se ajustó a las nuevas realidades del entorno enfocando la estrategia competitiva en “*Rentabilizar el negocio con una operación segura y crecer de manera orgánica en el territorio actual de prestación*”.

Estrategia

La estrategia del Grupo EPM es: ***Crecimiento y optimización de las operaciones con criterios de Responsabilidad Social Empresarial - RSE.***

En AGUAS DEL ORIENTE y en general en el Grupo EPM, entendemos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una forma de gestión definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los grupos de interés con los que se relaciona; y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales.

MEGA

AGUAS DEL ORIENTE comprometida con el cumplimiento del Propósito de nuestro Grupo Empresarial EPM, se adhiere a la nueva MEGA que expresa desde sus dimensiones social, ambiental y financiera lo que esperamos lograr al año 2021.

“En el 2023 AGUAS DEL ORIENTE estará creciendo de manera eficiente, sostenible e innovadora; garantizando el acceso a los servicios que preste en el territorio al 100% de la población; protegiendo 200 hectáreas de cuencas hídricas y generando \$2.643 millones de EBITDA.”



ENTORNO Y RIESGOS ESTRATÉGICOS

En la siguiente tabla se muestra la evaluación del nivel de los riesgos de la empresa para el período 2019 – 2020, realizado con el apoyo metodológico de la dirección ingeniería de Riesgos de EPM en el mes de julio de 2020:

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R1	Retraso en el desarrollo de las inversiones establecidas en el Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).	Alta	Máxima	Extremo
R2	Dificultades para obtener los recursos requeridos para el cierre de brechas en infraestructura.	Media	Máxima	Extremo
R3	Afectación de la salud y el bienestar de las personas por condiciones y situaciones laborales.	Baja	Máxima	Extremo
R4	Dificultades en el desarrollo del modelo de intervención del grupo EPM hacia la filial.	Media	Mayor	Alto
R5	Incumplimiento o retraso en las obligaciones operativas y/o administrativas de la filial por insuficiencia de personal.	Media	Mayor	Alto
R6	Deficiencia en las capacidades administrativas y/o operativas para el desarrollo de las actividades de la empresa.	Media	Mayor	Alto
R7	Daño a la infraestructura y/o equipos.	Baja	Mayor	Alto
R8	Demandas por no otorgar factibilidad y disponibilidad en áreas de expansión aprobadas por el Plan de Ordenamiento Territorial.	Baja	Moderada	Tolerable
R9	Daño a terceros.	Baja	Moderada	Tolerable

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R10	Rechazo por parte de los usuarios a los incrementos en la tarifa.	Media	Moderada	Tolerable
R11	Reducción de la oferta hídrica (cuena) que afecta el abastecimiento del sistema.	Baja	Moderada	Tolerable
R12	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.	Baja	Mayor	Alto
R13	Desarrollo de actividades que impliquen beneficios o ventajas ilegítimas (fraude y corrupción).	Muy baja	Mayor	Tolerable
R14	Contagio a partir de relaciones establecidas con proveedores, contratistas, usuarios, que utilizan su actividad para el desarrollo de actos indebidos (lavado de activos, financiación del terrorismo, entre otros).	Muy baja	Mayor	Tolerable

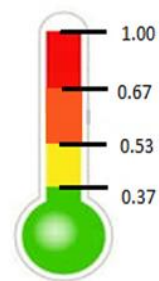
De los once (14) riesgos analizados: Tres (3) quedaron valorados como Extremos (21%). Estos riesgos requieren atención inmediata o reforzar las medidas para mitigarlos. Cinco (5) quedaron valorados como Altos (36%). Estos riesgos requieren atención prioritaria. Seis (6) quedaron valorados como tolerables (43%), estos requieren acciones de mitigación o minimización a mediano plazo. Para todos ellos se requiere seguimiento y monitoreo periódico.

		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
PROBABILIDAD		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4					R1
Media	3			R10	R4, R5, R6	R2
Baja	2			R8, R9, R11	R7, R12	R3
Muy baja	1				R13, R14	

El IR es un índice que muestra una primera alerta respecto al riesgo general de la empresa para el periodo analizado. Este indicador se construye con base en la suma de los riesgos individuales, el número total de riesgos y una fórmula matemática que combina estos dos

datos. Para el caso específico de Aguas de Oriente año 2020, el IR dio un resultado de (0,644), esto la coloca en un nivel de riesgo Alto.

INDICE DE RIESGO		
Suma riesgos individuales	300	
Número de riesgos	14	
Índice de Riesgo	0,644	Alto

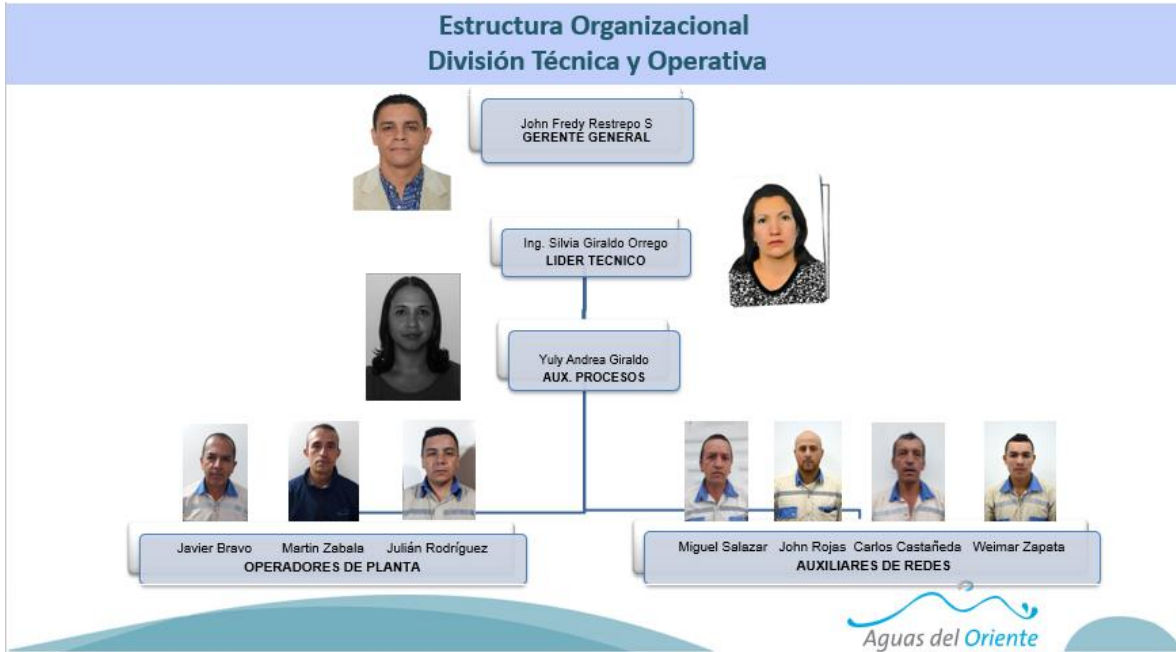


IR = 0.644 Alto

ESCALA DE EVALUACIÓN		
0	0,37	Bajo
0.371	0,53	Medio
0.531	0,67	Alto
0.671	1,00	Muy Alto

COMO ESTAMOS ORGANIZADOS

Estructura Organizacional



EMPLEO Y EQUIDAD

La Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P. en cumplimiento con la normatividad vigente relacionada con el empleo y la equidad de género en nuestro país; y consciente de la importancia de esta en el desarrollo; fomenta la igualdad y la equidad en la empresa como un elemento estratégico para la competitividad y de igual forma, promueve la transformación cultural, donde el trabajo tanto de hombres y como de mujeres se valora por igual y se reconoce su aporte al desarrollo sostenible de la organización.

Debido a lo anterior, y en concordancia con los lineamientos del Grupo EPM, AGUAS DEL ORIENTE, realiza las convocatorias laborales abiertas, siendo el criterio determinante para la vinculación de personal a la empresa la evaluación de las competencias de cada uno de los candidatos.

Para el 2020, la empresa finalizó con una planta de 16 colaboradores vinculados directamente, de los cuales, el 81% viven en el municipio de El Retiro; distribuidas de la siguiente manera:

Colaboradores por cargo	2017	2018	2019	2020
Directivos	2	1	3	3
Profesionales	1	1	1	1
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	4	4	4	4
Sostenimiento	7	7	7	8
Total	14	13	15	16

De acuerdo por el procedimiento establecido en la Empresa para los procesos de selección y vinculación de personal, se define y garantiza el acceso a las convocatorias y el ingreso sin discriminación alguna; alineados bajo las políticas de la organización.

Las características demográficas de la Empresa para la vigencia 2020 son:

Las mujeres representan el 37,5% de la población, es decir, 6 colaboradoras; donde 4 pertenecen al área administrativa y 2 al área técnica, ocupando los siguientes niveles en la organización:

Administrativos		Técnicas	
Profesional	1	Líder	1
Auxiliares	3	Auxiliares	1

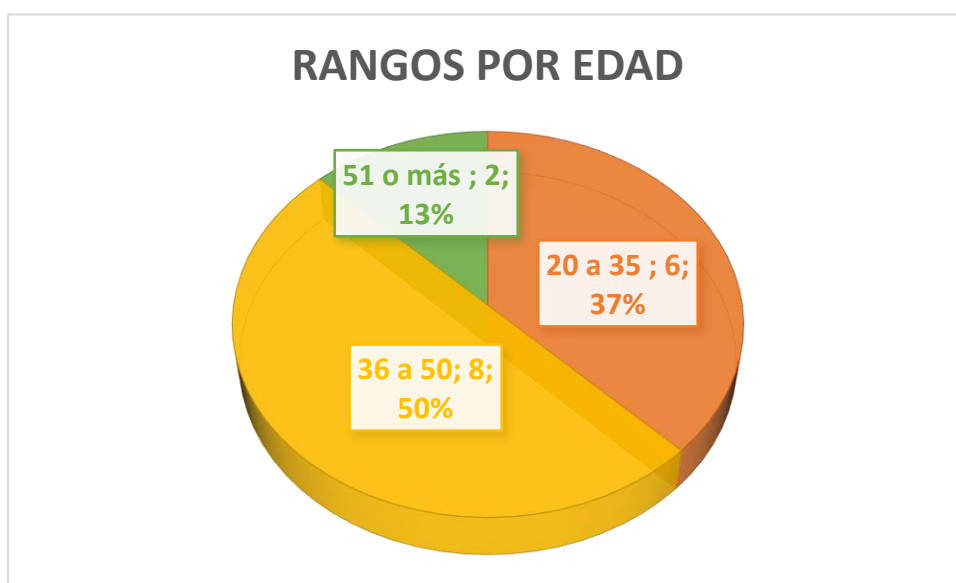
El 62,5% restantes, pertenece a los hombres, quienes se desempeñan en los siguientes cargos:

Administrativos		Técnicas	
Gerente	1	Operadores de planta	3
Líder	1	Ayudantes Operativos	5

A continuación, se relaciona un histórico de los colaboradores de la empresa durante los últimos años

Colaboradores por Cargo	2017			2018			2019			2020		
	Subtotal	H	M	Subtotal	H	M	Subtotal	H	M	Subtotal	H	M
Directivos	2	1	1	1	0	1	3	3	0	3	2	1
Profesionales	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Tecnólogos, técnicos y auxiliares	4	1	3	4	1	3	4	1	3	4	1	3
Sostenimiento	7	7	0	7	7	0	7	7	0	8	8	0
Total	14	9	5	13	8	5	15	11	4	16	11	5

Para nuestra empresa es muy importante contar con colaboradores altamente capacitados para cumplir con sus labores, por esta razón, en el grupo de trabajo contamos con personal de diferentes edades en el que, interactúan la experiencia con la innovación en el desarrollo de cada uno de nuestros procesos y que, a su vez, estos se ven reflejados en los resultados y en las relaciones con los nuestros stakeholders.



Las variables demográficas como el estrato socioeconómico y el estado civil de los colaboradores de la empresa son: de las 16 personas vinculadas 12 pertenecen al estrato 3, 3 al estrato 4 y al estrato 2; de igual forma, el 62,5 son casados; el 12,5% separados y los solteros representan igualmente un 25%.

AGUAS DEL ORIENTE entiende que es necesario brindar las condiciones adecuadas para el buen desarrollo del Talento Humano, permitiendo la flexibilidad, la libre expresión, autonomía, aprendizaje y crecimiento tanto laboral como personal, para lograrlo se fijan estándares que permiten la construcción de la relación desde lo grupal hasta lo individual, por medio de protocolos de conductas que definen como actuar ante las diferentes situaciones, garantizando la igualdad en cada una de las respuestas, proporcionando un trato justo y equitativo, partiendo de los casos generales hasta llegar a los específicos.

La formación y el desarrollo continuo de nuestros colaboradores al igual que el fortalecimiento de la cultura organizacional y la consolidación de equipo, ha permitido que, ante un año atípico y lleno de retos para la organización y el mundo entero, la empresa logro sus objetivos organizacionales procurando el menor impacto posible para el personal y propendiendo por la integridad física y mental del equipo AGUAS DEL ORIENTE.

BIENESTAR LABORAL

AGUAS DEL ORIENTE busca valorar y potenciar en nuestros colaboradores su crecimiento integral, fortaleciendo el desarrollo del talento humano y lograr un desempeño superior, de forma tal que nos permita responder a los retos de la organización y del entorno en armonía con las dimensiones personales, laborales y familiares.

Para el reconocimiento del talento de nuestros colaboradores se han generado mecanismos de mejoramiento de calidad de vida y políticas de atracción, ascenso y desarrollo; que posibiliten la sostenibilidad en el tiempo y la consolidación de la cultura organizacional.

Las normas emitidas por el gobierno nacional para afrontar la pandemia del COVID – 19 y para prevenir el contagio de este virus, así como el impacto en la forma en la que nos relacionábamos con las demás personas, en nuestra empresa el plan de formación y calidad de vida y bienestar laboral se vio fuertemente impactado y se recurrieron a otras estrategias para dar cumplimientos al mismo sin poner en riesgo la salud nuestros colaboradores.

Debido a lo anterior, el plan de bienestar y capacitación para el año 2020 se enfocó en continuar con el cumplimiento de los siguientes objetivos:

Transformación cultural: en el cual se pretende fortalecer el equipo de trabajo por medio de diferentes actividades, teniendo como marco de referencia las actuaciones establecidas al interior de la organización y las directrices de casa matriz, las cuales son:

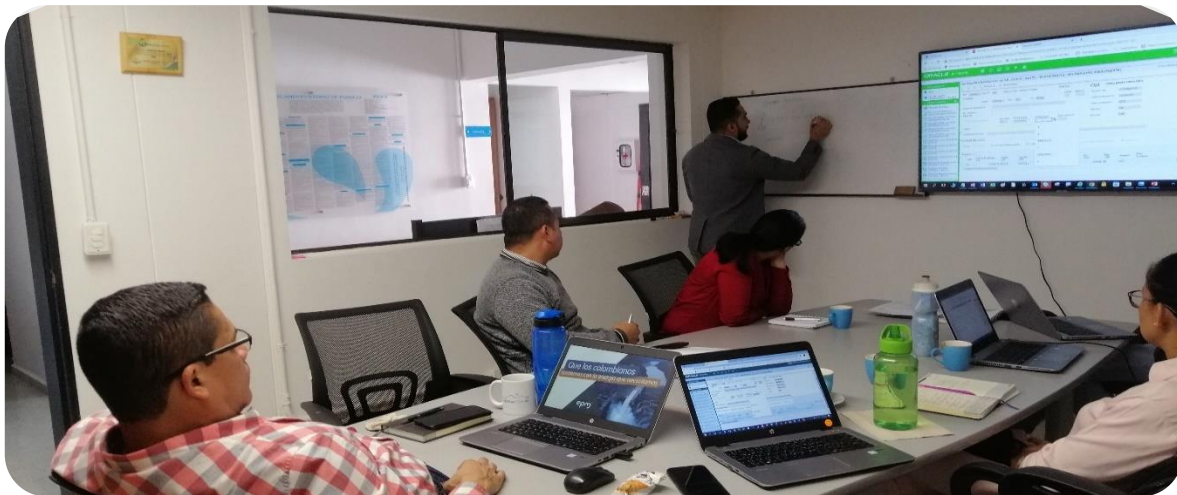
- *Nada Personal*
- *Trabajo colaborativo*
- *Comunicación asertiva y afectiva*

El proceso de Transformación cultural dentro de la compañía nos ha permitido, optimizar la gestión del tiempo, la consolidación del equipo de trabajo y con ello el logro de los objetivos organizacionales.

Tecnificación del conocimiento: la capacitación de todos nuestros colaboradores ha contribuido a su desarrollo tanto a nivel profesional como personal, los cuales se han visto reflejados en el aumento de la productividad de los mismo, obteniendo beneficios positivos y de mayor calidad.

Para la vigencia 2020 se realizaron entre otras las siguientes capacitaciones:

- Facturación electrónica - EPM
- Proyecciones financieras - EPM
- Centro de Servicios Compartidos - EPM
- Presupuesto vigencia 2021 y vigencias futuras
- Sistema SSGT
- Compras menores
- Contratación – EPM
- Inducción y reinducción en la empresa y al sistema SG – SST
- Costos
- Trabajo seguro en alturas
- Trabajo en espacios confinados



Plan de bienestar: enfocado a mejorar la calidad de vida no solo de los colaboradores sino también de su grupo familiar, permitiendo con esto, fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso por la organización, el mejoramiento de los estilos de vida, el clima laboral y el relacionamiento.



Entre las actividades realizadas durante el 2020, se destacan:

- Pausas activas – Dirigidas por el Instituto Municipal del Deporte – IMDER-
- Socialización de beneficios y acompañamiento de la Caja de compensación, el fondo de empleados FEPEP

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En el 2020 se realizaron diferentes actividades enfocadas a la promoción y protección de cada colaborador; con un especial énfasis en la prevención al contagio del COVID - 19, controlando los riesgos a los que nuestros colaboradores se encuentran expuestos especialmente los del área operativa y, concientizarlos de la importancia del cuidado de la salud de sí mismos, de sus compañeros y sus grupos familiares. Dentro del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se contemplaron las siguientes actividades:

- Certificación de trabajo en alturas.
- Capacitación de trabajo seguro en espacios confinados.
- Exámenes ocupacionales de ingreso, egreso y periódicos.
- Inducción y reinducción del sistema de seguridad y salud en el trabajo.
- Generación de protocolos para la prevención al contagio del COVID – 19.

- Capacitaciones enmarcadas en la Jornada de salud y seguridad en el trabajo.

Asimismo, A diciembre de 2020 se avanzó de manera significativa en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo -SG-SST-, alcanzando un **95%** al cierre del año, obteniendo los siguientes indicadores:

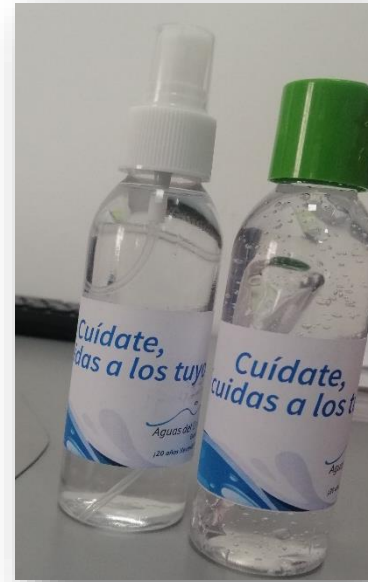
INDICADORES SEGÚN RESOLUCIÓN 0312 DE 2020	
FRECUENCIA DE LA ACCIDENTALIDAD	13,5%
SEVERIDAD DE LA ACCIDENTALIDAD	33,7%
PROPORCION DE ACCIDENTES MORTALES	0,0%
PREVALENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL	0,0%
INCIDENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL	0,0%
AUSENTISMO POR CAUSA MÉDICA	1,5%

COVID – 19

El COVID – 19 ha sido sin duda uno de los más grandes retos que ha tenido que afrontar la sociedad en los últimos años, esta situación no ha sido ajena para nuestra empresa y, por tanto, en el año 2020 actuamos de forma tal que aseguráramos la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de agua potable y agua residual, protegiendo la seguridad e integridad de nuestros colaboradores, disminuyendo los impacto en el desarrollo normal del quehacer de AGUAS DEL ORIENTE.

La empresa en cumplimiento de la normatividad emitida por las autoridades competentes para la prevención al contagio del COVID – 19, implementó los protocolos de bioseguridad para cuidar la salud de cada uno de nuestros colaboradores y su grupo familiar, así como a proveedores y contratistas. Es por esto por lo que durante la cuarenta obligatoria en donde nuestra actividad económica siempre estuvo en las excepciones, desarrollamos planes de atención ante la contingencia, entre los que podemos destacar:

- A partir del 17 de marzo, no se prestó atención presencial en la sede administrativa de la empresa.
- Como medida preventiva, el área administrativa pasó a realizar trabajo en casa.
- Los turnos de los auxiliares operativos se reajustan durante la contingencia.
- Entrega de Kits de protección personal, para cada uno de los colaboradores; incluyen: gel antibacterial, alcohol gricerinado al 70%, tapabocas.
- Implementación de zonas de desinfección en la planta de tratamiento de Agua Potable y la oficina administrativa.
- Toma de temperatura.
- Encuesta diaria de condiciones de salud, en las



que se incluyó el manejo del estrés para realizar seguimiento y acompañamiento a aquellos colaboradores que lo requirieran.

- Capacitación en temas de prevención y cuidado, manejo de las emociones.
- Inducción en el protocolo de bioseguridad.
- Toma de muestras a todos los colaboradores de la organización, gracias a las jornadas realizadas por la administración Municipal.

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD

Aguas del Oriente

- 

1 TAPETE DE DESINFECCIÓN
Al ingresar a la sede de la empresa, debe pasar primero por el tapete de desinfección.
- 

2 TOMA DE TEMPERATURA
Para ingresar a la empresa, debe cumplirse la toma de temperatura corporal por parte del personal de la entidad.
- 

3 DILIGENCIAR EL FORMULARIO
Diligenciar con nombre completo, cédula, entidad, temperatura corporal y firma.
- 

4 PERMISO DE INGRESO
No se permitirá el ingreso de las personas que presenten una temperatura superior al 38°C.
- 

5 DESINFECCIÓN DE MANOS
Al ingresar a la sede, debe desinfectar sus manos con alcohol en glicerina 70-80% en la actividad antes de desplazarse en la entrada.
- 

6 TAPABOCAS
Para ingresar a la entidad, es obligatorio el uso del tapabocas en todo momento.

CUÍDATE, ASÍ CUIDAS A LOS TUYOS!

“Cuidate, así cuidas a los tuyos”

Mantengamos el espacio de trabajo seguro

"Cuidate, así cuidas a los tuyos"

Cuida tu higiene



No des la mano ni saludes con ningún tipo de contacto.



Lávate las manos después de entrar y ponte recordatorios para lavarte las manos regularmente.



Desinfecta las superficies, como manijas de puerta, mesas y escritorios con frecuencia.



Evita tocarte el rostro y, si tienes que toser o estornudar, hazlo en el pliegue del codo.



Abre las ventanas para mejorar la ventilación del ambiente.

Limita las reuniones y todos los viajes que no sean necesarios.

Siempre que sea posible, usaremos la videoconferencia para comunicarnos en lugar de realizar reuniones.

Si no es posible realizar una videollamada, organiza la reunión en un lugar bien ventilado.

Hemos suspendido todos los viajes innecesarios.



Quédate en casa si...

- Te sientes mal.
- Alguno de los familiares con quien convives está enfermo.



Cuida tu bienestar emocional y mental.

1. Realiza actividad física frecuentemente
2. Consume al menos 2 litros de agua diarios

AGUAS DEL ORIENTE

El trabajo de capacitación y concientización constante en todos los temas relacionados con el COVID – 19, arrojó muy buenos resultados en la organización, ya que durante la vigencia 2020 solo presentamos 2 casos positivos en cuanto al personal vinculado; ambos del área operativa, donde estos casos tuvieron sintomatología leve y su tratamiento fue en casa y 0 casos por parte de los contratistas.

INDICADORES OPERATIVOS

La Empresa de AGUAS DEL ORIENTE está orientada a la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elemento común de vida y derecho, en el marco de la sostenibilidad ambiental en el Oriente Antioqueño.

Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo para lograr objetivos institucionales que aseguren la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés, a través de prácticas y planes operativos en cumplimiento a los requisitos legales aplicables.

Cada día nuestro compromiso es realizar gestiones de inversión, y realizar trabajos operativos eficientes para lograr estar cerca de la meta 100% en cobertura.

AGUAS DEL ORIENTE cuenta con el plan de trabajo en la hoja de seguimiento del índice de calidad operativo (ICO) en el que se establecen las metas de la gestión operativa para cada vigencia.

Cobertura y continuidad

Cobertura

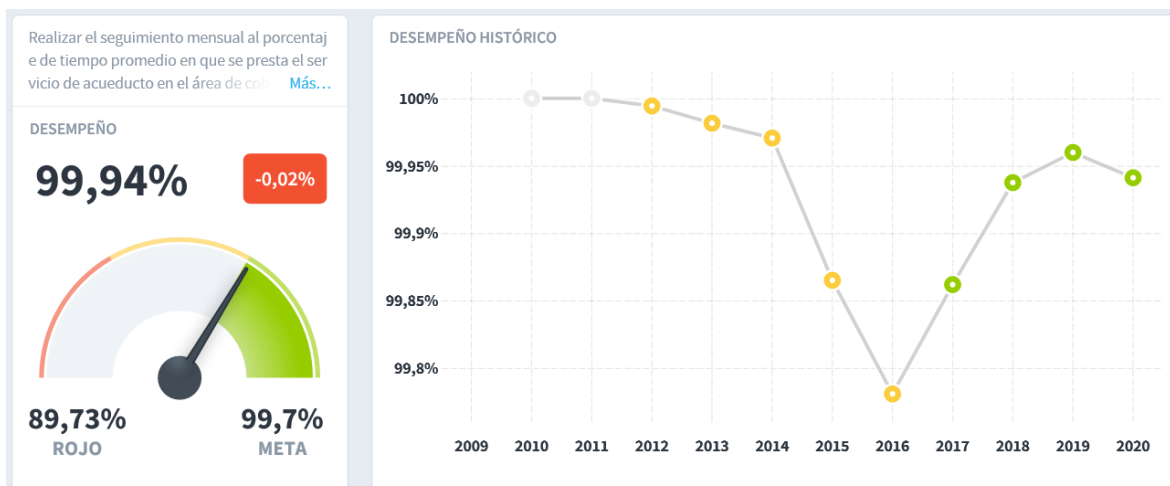
En el año 2020 terminamos con una cobertura del 97,83% con 5.819 usuarios en Provisión de Aguas y del 96,92% en Aguas residuales y un total de 5.917 usuarios.

Continuidad

Durante el año 2020 se presentó una continuidad del 99,94%. Se presentaron interrupciones originadas por daños a la red de acueducto, y trabajos en las obras de optimización por contratistas (Factores ajenos a la empresa)

En 2020 se estuvo muy cerca de la meta con respecto a la cobertura servicio de acueducto (provisión aguas) en un 97.83%, así mismo, la cobertura de alcantarillado (provisión aguas residuales final) llegó al 96.92%

El siguiente es el comportamiento del indicador de continuidad durante la última década, en donde se puede evidenciar que se ha mantenido por encima de 99.9% en los últimos 3 años, gracias a las inversiones y proyectos ejecutados para garantizar la estabilidad del servicio a todos nuestros usuarios.



Durante la vigencia 2020 la empresa se nuevamente se consolida como una de las mejores del sector, tal como se evidencia en los siguientes indicadores de gestión:

Índice de Calidad Operativa (ICO):

INDICE CALIDAD OPERATIVA 2020					
INDICADOR CMI	EJECUCION DICIEMBRE 2020	META DICIEMBRE 2020	% CUMPLIMIENTO DICIEMBRE 2020	META DICIEMBRE 2020	% CUMPLIMIENTO META DICIEMBRE 2020
Cumpli/ meta cob. Acueducto	5.819	5.948	97,83	5.948	97,83%
Cumpli/ meta cob. Alcantarillado	5.917	6.105	96,92	6.105	96,92%
Calidad del Agua	0,00%	5%	100%	5%	100,00%
Continuidad del servicio	98,69%	99,70%	98,99%	99,70%	99,94%
Pérdidas por usuario facturado	2,60	4,00	153,53	4,00	153,85%
ICO					109,71%

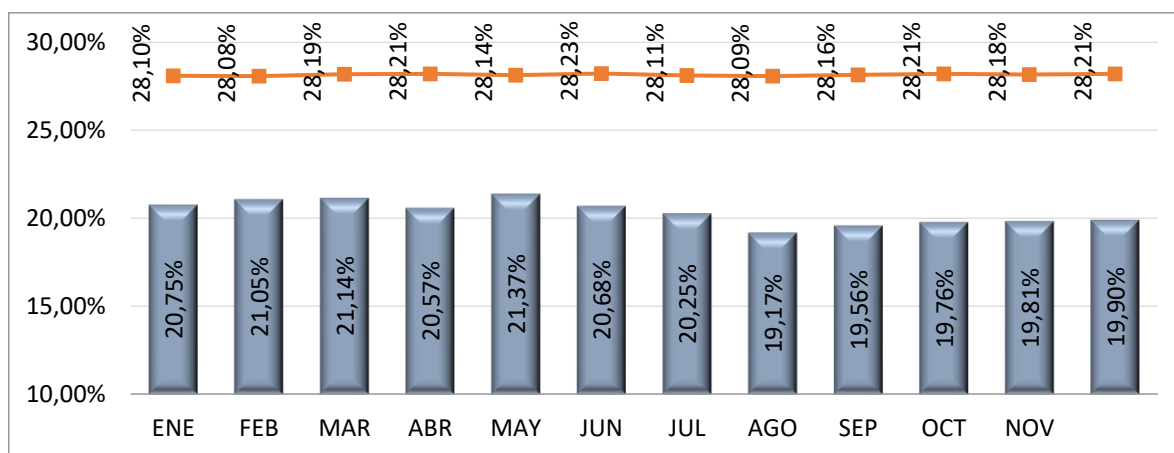
Otros indicadores:

OTROS INDICADORES	EJECUCION DICIEMBRE 2020	META DICIEMBRE 2020	% CUMPLIMIENTO DICIEMBRE 2020	META DICIEMBRE 2020	% CUMPLIMIENTO META DICIEMBRE 2020
Cobertura Acueducto	97,67%	99,83%	97,83%	99,83%	97,83%
Cobertura Alcantarillado	108,33%	111,77%	96,92%	111,77%	96,92%
Agua no contabilizada	19,90%	28,21%	141,98%	28,21%	141,98%
Agua no contabilizada (mes)	23,28%	23,24%	99,86%	23,24%	99,86%
Pérdidas por usuario facturado (mes)	3,20	3,01	93,97%	3,01	93,97%
Unidades Físicas Acueducto (acum)	720.283	708.510	101,66%	708.510	101,66%
Unidades Físicas Alcantarillado (acum)	734.144	713.964	102,83%	713.964	102,83%
Consumo unitario promedio acueducto	10,47	10,18	102,90%	10,18	102,90%
Consumo unitario promedio vertimientos	10,50	10,00	105,05%	10,00	105,05%

Durante la vigencia 2019 la empresa se consolida como una de las mejores del sector, tal como se evidencia en los siguientes indicadores de gestión:

Índice de Agua no contabilizada (IANC).

El Índice de Agua No Contabilizada (IANC), es la diferencia entre el volumen que capta el sistema de acueducto y el volumen de agua que se entrega y factura a los usuarios, Es decir, estas pérdidas técnicas y no técnicas se ven reflejadas en los metros cúbicos que se dejan de cobrar al final del día. Para el año 2020 este indicador tuvo un desempeño del 20,33% por debajo del indicador de riesgo.



Calidad

AGUAS DEL ORIENTE trabaja 24 horas al día, los 365 días del año para entregar una excelente calidad en el agua potable que le suministra a sus usuarios, garantizando una calificación IRCA (índice de riesgo de la calidad del agua para el consumo humano) óptimo, sin RIESGO, en cumplimiento de los lineamientos señalados en la resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, En el año 2020 se realizaron 186 muestras de calidad, dando como resultado un IRCA del 0%. Lo que indica que es apta para consumo humano.

Índice de Riesgo de Calidad del Agua

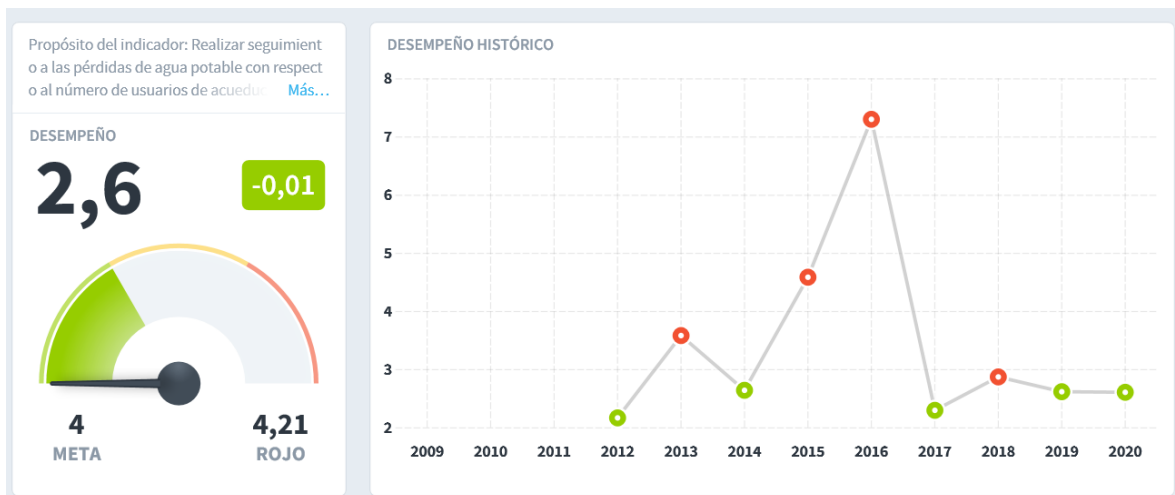


Indicador Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA)

Clasificación IRCA(%)	Nivel de Riesgo	Consideraciones
70,1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Agua no apta para el consumo humano y requiere una vigilancia máxima, especial y detallada.
35,1 - 70	ALTO	Agua no apta para el consumo humano y requiere una vigilancia especial.
14,1 - 35	MEDIO	Agua no apta para el consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5,1 - 14	BAJO	Agua no apta para el consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0 - 5	SIN RIESGO	Agua apta para el consumo humano, continuar vigilancia.

Índice De Perdidas Por Usuario Facturado

Se reconocen los resultados sobre el indicador de pérdidas (IPUF) como fundamental en la gestión de la empresa, dado que representa el volumen de pérdidas de agua en m3 por suscriptor/mes, medida en metros cúbicos por suscriptor al mes (m3 /suscriptor/mes). Nuestro IPUF para el 2020 fue de 2,6 m3, gracias al trabajo constante realizado por las áreas comercial y operativa para mantener este indicador por debajo de la meta programada por la empresa que fue del 4 m3, muy por debajo de lo establecido en el nuevo marco regulatorio (6 m3).



EJECUCIÓN DE INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA



Para el 2020 se tenía proyectado ejecutar inversiones por \$2.183 millones de pesos. Durante esta vigencia se contrataron \$1.310 millones y se terminaron de ejecutar \$853 millones de la vigencia 2019; de lo expuesto anteriormente para el 2020 fueron contratados \$2.163 millones; correspondientes al 99% de la proyección inicial. La ejecución real al cierre de la vigencia anterior fue de \$1.862 millones (85,3%). A continuación, se presenta el resumen de las inversiones realizadas.

Proyecto	Descripción	Proceso	2020
Optimización PTAP	Sistema eléctrico	Potabilización	27
Optimización redes de acueducto	Optimización redes de acueducto	Distribución secundaria	177
Sectorización, optimización redes acueducto	Sectorización de acueducto	Distribución secundaria	203
Optimización infraestructuras PPAP	Diseño optimización floculación – coagulación obras locativas en PPAP	Potabilización	142
Telemetría y control de caudal	Telemetría en bocatoma, planta y sector Las Flores y Los Arriola		685
Total Provisión Aguas			1.234
Optimización redes de alcantarillado y otros	Optimización redes de alcantarillado	Recolección	629
Total Gestión Aguas Residuales			629
Total inversiones			1.863

Cifras en millones de pesos

Nota: Total inversiones contratadas 2020: \$1.310

Inversiones De Los Últimos 4 Años



*Cifras expresadas en millones de pesos**

Descripción de los contratos ejecutados:

Optimización Sistema Eléctrico PTAP

Este contrato viene de la vigencia 2019, en el año 2020 se ejecutaron \$27 millones de pesos.

- **Objeto:** diseño, suministro, montaje, pruebas, puesta en servicio y capacitación para la renovación del sistema eléctrico de la planta de potabilización del municipio de El Retiro -Antioquia.

El sistema eléctrico de la planta de potabilización es un sistema indispensable para el cumplimiento y desarrollo de los procesos y actividades operativas de La Empresa, este sistema no había sido renovado desde la construcción de la planta y presentaba gran deterioro, además muchos de sus componentes habían cumplido su vida útil. Con la optimización realizada, se mejoran las condiciones de funcionamiento de los sistemas de bombeo, garantizando el brindar el suministro de agua potable a la población, se han reducido los consumos de energía al disminuir pérdidas y al entrar en funcionamiento los paneles solares; con esta inversión se contribuye a una relación amigable con el medio ambiente con la instalación de fuentes de energía limpia.

Contratista: TELEMETRIK SAS

Contrato inicial: \$179 millones

Adición: \$ 27 millones (2020) (15% adición)

Valor total: \$ 206 millones

Porcentaje ejecutado: 86.9 %

Plazo inicial: 55 días

Adición en plazo: 60 días (2 adiciones 31 y 29 días respectivamente)

Fecha de terminación: 29 de noviembre 2020.



Renovación con Iluminación LED



Total Inversión Provisión
Aguas \$ 206 millones

Foto 1: paneles solares:



foto 2: Optimización sistema de control de la energía, inversor de energía solar



Optimización Redes de Acueducto y Alcantarillado CT – 2019 – 020

- **Objeto:** Optimización de redes de acueducto y alcantarillado y obras complementarias de los sistemas operados por Aguas del Oriente en el municipio de El Retiro.

Con la ejecución de este contrato se amplía la capacidad de algunos tramos de alcantarillado de aguas residuales, se separan aguas lluvias de aguas residuales mediante la construcción de res de aguas lluvias en sector Coliseo, se amplían algunos tramos de acueducto en el sector Colegio, se cambia un tramo de tubería del sector Las Flores, que presentaba numerosos daños. Esta inversión contribuye a brindar un servicio eficiente y continuo a la comunidad.



Inversiones realizadas 2020

CT – 2019 - 020

Contratista: CONSULCOM S.A.S.

Objeto: optimización de redes de acueducto y alcantarillado.

Monto: \$967 millones

Plazo: 180 días

Fecha de inicio: 10 de diciembre de 2019

Suspensión: 24 de marzo Contingencia Covid-19

Reinicio de obra: 12 de junio de 2020

Adición en plazo: 90 días

Porcentaje ejecución física: 95%

Porcentaje ejecución financiera: 94.84%

Monto total ejecutado: 917 millones

Ejecutado en 2020: \$675 millones

interventoría: contrato externo (\$101 millones)



Total Inversión Provisión Aguas
\$174 millones



Total Inversión Gestión Aguas
Residuales **\$ 743 millones**

Aguas del Oriente

Este contrato viene de la vigencia 2019, en el 2020 se ejecutaron 675 millones de pesos.



Contrato para la instalación de sistemas de medición y control de caudal CT-2020-014

Inversiones realizadas 2020

Contratista: TELEMETRIK S.A.S.

Objeto: Contrato de Obra Para La Instalación Sistema de Medición y Control de Caudal en Bocatoma y Telemetría

Monto: \$686 millones

Porcentaje ejecución física: 100 %

Porcentaje ejecución financiera: 100%

Plazo: 86 días



Total Inversión Provisión Aguas \$ 686 millones



Aguas del Oriente

Aguas del Oriente

Con la ejecución de este contrato se logra tener un mejor control y seguimiento a los procesos de captación, producción y distribución de agua potable y se da cumplimiento a los compromisos establecidos con la autoridad ambiental en el programa de uso eficiente y ahorro del agua.

Se instalaron macromedidores en la bocatoma, la entrada a la planta, el bombeo hacia el tanque de almacenamiento superior, en la distribución hacia bicentenario, en el bombeo de Las Flores, el tanque de Las Flores y El tanque de Los Arriola, cada uno de estos macros cuenta con su sistema de telemedida, que permitirá un mejor control y operación del sistema. Para el funcionamiento de estos equipos de telemetría, se instalaron paneles solares.

Con la ejecución de este contrato se logra tener un mejor control y seguimiento a los procesos de captación, producción y distribución de agua potable y se da cumplimiento a los compromisos establecidos con la autoridad ambiental en el programa de uso eficiente y ahorro del agua.

Se instalaron macromedidores en la bocatoma, la entrada a la planta, el bombeo hacia el tanque de almacenamiento superior, en la distribución hacia bicentenario, en el bombeo de Las Flores, el tanque de Las Flores y El tanque de Los Arriola, cada uno de estos macros cuenta con su sistema de telemedida, que permitirá un mejor control y operación del sistema. Para el funcionamiento de estos equipos de telemetría, se instalaron paneles solares.

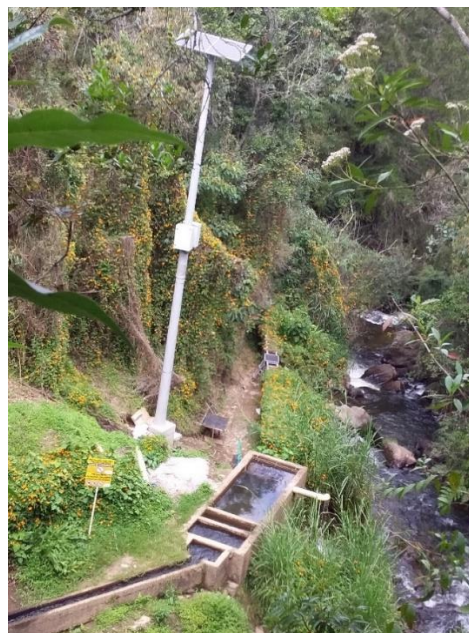


Foto 5 y 6, macro instalado para medir caudal de entrada a la planta, macro instalado para medición de caudal en bocatoma.

Inversiones realizadas 2020

Contratista: INGTEGRO S.A.S.

Objeto: Optimización de las infraestructuras de captación, potabilización, almacenamiento y de tratamiento de aguas residuales.

Monto: \$239 millones

Porcentaje ejecución física: 65 %

Porcentaje ejecución financiera:

65% - \$157 millones

Plazo inicial: 90 días

Ampliación de plazo 30 días más



Total Inversión Provisión
Aguas \$157 millones

Ejecutado 2020: \$157
millones



Por medio de este contrato se obtendrá el diseño de las estructuras de floculación y sedimentación, para ampliar la capacidad de estas de 40 l/s a 60 l/s, con el fin de atender la demanda de agua que viene incrementándose debido al alto crecimiento urbanístico en el municipio. Se han realizado mejoras en el acceso peatonal a la bocatoma, mejoras en algunas infraestructuras de la planta y la construcción de los sistemas de aforo en la entrada y salida de los sistemas FAFA, cumpliendo con los requerimientos de la Autoridad Ambiental.



Foto 7, instalación de sendero peatonal, Foto 8 estructura para el almacenamiento de la tubería

Inversiones realizadas 2020

CT – 2020 – 025

Contratista: MECONSTRUEQUIPOS S.A.S.
Objeto: Sectorización, optimización y obras complementarias en redes de acueducto.
Monto: \$371 millones
Acta de Inicio: 25 de noviembre de 2020
Plazo inicial: Hasta el 24 de enero de 2021
Adición en plazo: 30 días
Porcentaje ejecución física: 55%
Porcentaje ejecución financiera: 55% - \$204 millones



Total Inversión Provisión
Aguas \$ 371 millones

Aguas del Oriente

Con este contrato se han instalado válvulas y tubería de PEAD de 160 mm PN 16, con el fin de lograr la sectorización de las redes en el municipio, para tener dos grandes sectores parte baja y parte alta, con el propósito de lograr la distribución del agua tratada a gravedad en la parte baja en un porcentaje cercano al 50%, logrando importantes ahorros de energía eléctrica y una mejor operación del sistema.



Fotos 9 y 10 instalación de tubería PEAD 160 mm.

GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL

Convenio interadministrativo con el Municipio de El Retiro

Con ocasión a la contingencia nacional del COVID – 19, y en atención a la solicitud presentada por el alcalde de El Retiro Nolber Bedoya, se realizará un Convenio de Aportes por 100 paquetes alimentarios.



Aporte total: \$4.390.000



Costo Paquete alimentario:
\$43.900

GESTIÓN COMERCIAL

Vinculación Clientes

En 2020 no se cumplió la meta de vinculación de nuevos clientes lo que se atribuye a las condiciones especiales enfrentadas por causa del Covid- 19, en el servicio de acueducto (provisión aguas) cierra en un 97.83%, así mismo, la vinculación de nuevos clientes para el servicio de alcantarillado (provisión aguas residuales final) cerró en 97.36%, como nos lo muestra el siguiente cuadro:

USUARIOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
META	5.948	6.105
EJECUCIÓN	5.819	5.917
VARIACIÓN	-2%	-3%
INDICADOR	97,83%	96,92%

En las siguientes graficas podemos ver cómo ha sido el comportamiento de la vinculación de clientes en los últimos 5 años para cada uno de nuestros servicios.

PROVISIÓN AGUAS



GESTIÓN AGUAS RESIDUALES



Tarifas

Para la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P. es de gran importancia que la tarifa cobrada a sus usuarios sea sostenible, que recupere costos, garantice la suficiencia financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa. También, y no menos importante que sea pagadera y competitiva para nuestros clientes.

Las tarifas se mantuvieron estables para la vigencia 2020.

AGUAS DEL ORIENTE TARIFAS PARA SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y AGUA RESIDUAL Mes de facturación Diciembre de 2020

Sector	Agua Potable			Agua Residual		
	Cargo Fijo (\$/instalación)	Cargo Variable (\$/m3)		Cargo Fijo (\$/instalación)	Cargo Variable (\$/m3)	
		0-11 m3	> 11 m3		0-11 m3	> 11 m3
Residencial						
Estrato 1	4,233.93	1,389.38	2,778.76	2,405.30	590.80	1,181.60
Estrato 2	5,080.72	1,667.26	2,778.76	2,886.36	708.96	1,181.60
Estrato 3	7,197.68	2,361.95	2,778.76	4,089.01	1,004.36	1,181.60
Estrato 4	8,467.86	2,778.76	2,778.76	4,810.60	1,181.60	1,181.60
Estrato 5	12,701.79	4,168.14	4,168.14	7,215.90	1,772.40	1,772.40
Estrato 6	13,548.58	4,446.02	4,446.02	7,696.96	1,890.56	1,890.56
Comercial	12,701.79	4,168.14		7,215.90	1,772.40	
Industrial	11,008.22	3,612.39		6,253.78	1,536.08	
Oficial	8,467.86	2,778.76		4,810.60	1,181.60	
Exenta	8,467.86	2,778.76		4,810.60	1,181.60	

Reclamos

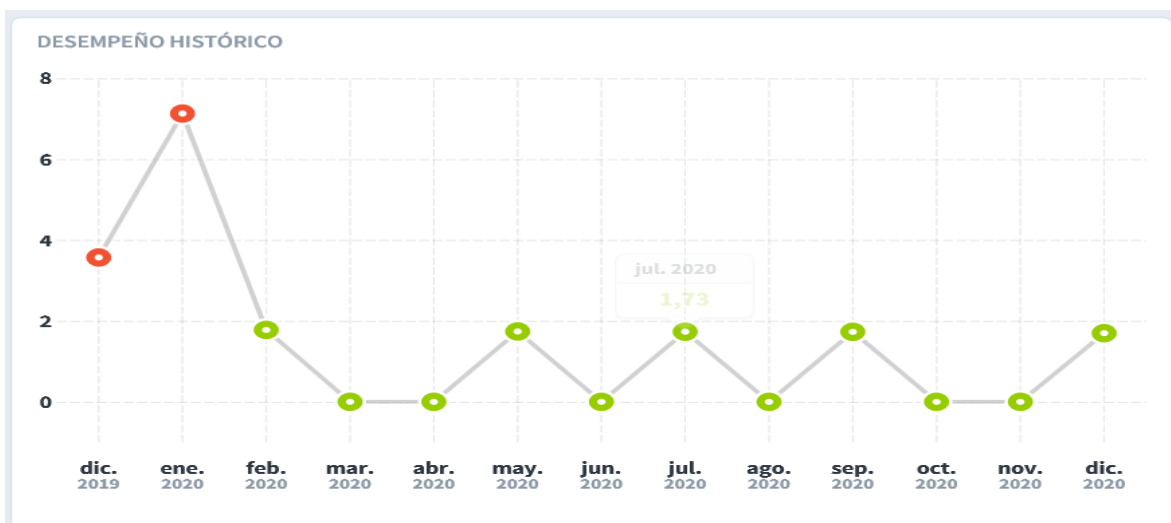


El acumulado enero - diciembre cierra con un cumplimiento del 2.57%, por debajo de la meta establecida del 3.49% y un total para el 2020 de 36 reclamos imputables a la empresa.

Aunque se cierra el 2020 con la meta cumplida, asumimos el reto de implementar nuevas acciones que nos permita ser mejores cada día y crecer como empresa, con la fidelidad y satisfacción de nuestros clientes.

Nuestro compromiso es prestar un servicio de calidad, somos conscientes de las falencias de la filial y por eso nuestro principal objetivo es trabajar en ellas para lograr minimizar las inconformidades por parte de los usuarios.

Quejas



Para el acumulado enero - diciembre se cumple con la meta establecida en 2.64%, quedando por debajo de esta para el cierre del mes de diciembre en 1.3%, con una cantidad total para el 2020 de 9 quejas imputables a la empresa.

Cerramos la vigencia 2020 con la meta cumplida y la satisfacción de un trabajo hecho con amor y a conciencia, siempre pensando en el bienestar y la satisfacción de nuestros clientes.

A pesar de haber sido un año atípico donde la mayoría de nuestras actividades debieron suspenderse, asumir nuevos retos para la atención nuestros clientes sin perjudicar la salud de nuestros colaboradores, logramos de manera íntegra y satisfactoria las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra meta para vigencia que inicia es el acercamiento con nuestros clientes y capacitarnos para seguir mejorando todo aquello que pueda entorpecer el cumplimiento de nuestras metas.

GESTIÓN DE CARTERA CUADRO DE CARTERA POR EDADES

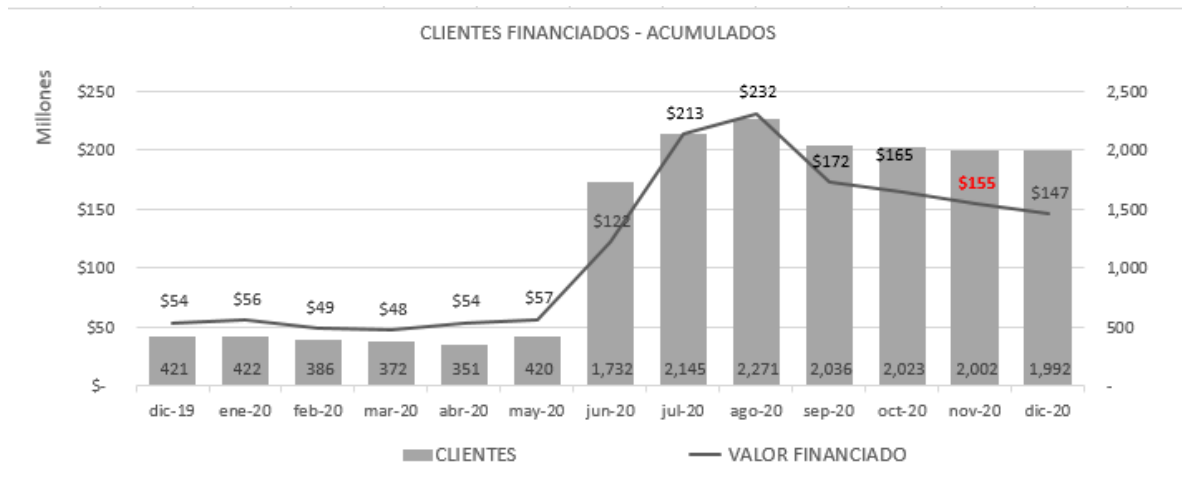
MUNICIPIO	0 - 60 DIAS	61 - 180 DIAS	181 Y MAS	TOTAL	% > A 60 D
ESTRATO 1	2,457,147	-	-	2,457,147	0.0%
ESTRATO 2	13,908,159	920,125	4,658,232	19,486,515	28.6%
ESTRATO 3	102,550,312	14,668,831	10,989,509	128,208,652	20.0%
ESTRATO 4	20,630,332	1,783,832	6,640,973	29,055,137	29.0%
ESTRATO 5	38,894,772	9,622,299	30,575,491	79,092,561	50.8%
COMERCIAL 2	26,264,820	4,032,277	14,023,410	44,320,507	40.7%
INDUSTRIAL 3	5,788,966	1,009,168	32,285,481	39,083,615	85.2%
OFICIAL 4	1,689,768	-	78,354	1,768,122	4.4%
EXENTA 5	27,302	47,040	307	74,650	63.4%
TOTAL	212,211,578	32,083,572	99,251,756	343,546,906	38.2%

Al cierre de la vigencia 2020 se observa un cumplimiento en el indicador "Participación Cartera" del 12.83%, frente a la meta propuesta del 21.02%.

Por su parte la "cartera>60 días" cierra en 2.74% frente a la meta establecida del 2.03%. Se atribuye el comportamiento de la cartera a las condiciones particulares causadas por el COVID-19, el cual influyo mucho en los ingresos de nuestros clientes y el comercio en general.

La gestión de la cartera se realiza mediante el acta comercial que se tiene vigente con casa matriz.

Comportamiento de las financiaciones



*Cifras expresadas en millones de pesos**

Referente a las financiaciones para la vigencia 2020 estas se incrementaron significativamente a causa de la pandemia y como consecuencia de los alivios definidos por el gobierno nacional en cuanto a los servicios públicos domiciliarios.

Para el mes de diciembre se tienen 1.992 financiaciones por un valor de \$147 millones, de las cuales 341 financiaciones tienen deuda mayor a 60 días con un valor vencido de \$45 millones.

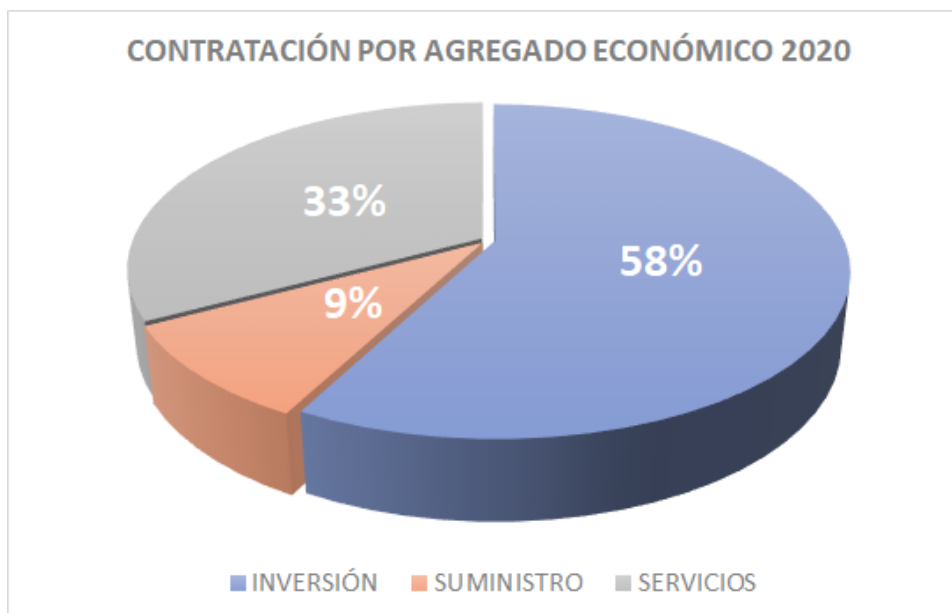
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Los proveedores de bienes y servicios hacen parte de la cadena de abastecimiento y servicios de AGUAS DEL ORIENTE, con los que se pretende lograr precios y servicios competitivos con una excelente calidad.

Para la vigencia 2020, fueron suscritos 60 contratos por un valor de **\$ 2.268 millones**, con proveedores y contratistas legalmente constituidos, que se encuentran alineados con las políticas y principios sociales, ambientales, éticos y económicos dispuestos en el manual de contratación de AGUAS DEL ORIENTE.

De acuerdo con el tipo del gasto, el agregado más representativo corresponde al de Inversión por un valor de **\$1.310 millones** equivalentes a **58%**.

A continuación, se ilustra la contratación por agregada económico:



En cuanto a la procedencia de los contratistas, el 15% de los contratos fueron suscritos con proveedores locales, el 6.7% regionales y el 78.3 a nivel nacional.

GESTIÓN LEGAL

En temas legales y jurídicos, en el 2020 se continuó con el proceso de Amparo Policivo que interpusimos desde AGUAS DEL ORIENTE al predio PPAP en el año 2019, con el objetivo de lograr que cese la perturbación en inmueble donde se encuentra construida la planta de tratamiento y el tanque de distribución de agua potable del municipio de El Retiro. Es importante resaltar que en ese lote se tiene proyectado en nuestro Pla de inversiones, la construcción de dos tanques de almacenamiento adicionales, los cuales nos permitirán aumentar la disponibilidad del recurso y garantizar una prestación eficiente.

Las acciones que se han realizado desde que se interpuso el Amparo son las siguientes:

- 21/05/2019: Se radicó amparo policivo.
- 10/09/2019: Se inadmitió el amparo policivo, no pudiéndose subsanar dentro del término.
- Se retiró el amparo policivo.
- Se presentará nuevamente el amparo policivo, buscando obtener por este medio la recuperación del predio.
- 22/11/2019: Se radica nuevamente el amparo policivo.

- 17/12/2019: La Inspección hace notificación del auto N° 019 donde “avoca conocimiento de solicitud de amparo policivo”.
- 30/12/2019: Se notifica a los perturbadores del auto N° 019 del 17 de diciembre de 2019 por el cual se avoca conocimiento de la solicitud de amparo policivo promovido por la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P.

En el 2020 por restricciones surgidas por la pandemia, no se pudo adelantar ningún trámite relacionado con este tema durante los primeros 10 meses, sólo hasta el mes de noviembre se concertó una reunión con la Inspectora del Municipio con el objetivo de resolver inquietudes por parte del despacho, frente al trámite policivo y la titularidad del predio. En dicha reunión se concertó realizar la diligencia de inspección ocular y audiencia de pruebas para el día 14 de diciembre, pero la misma no pudo ser realizada por problemas de salud de la inspectora.

De igual forma, se analizan otras estrategias jurídicas como puede ser:

- evaluar la posibilidad de constituir en renuencia al alcalde, con el propósito de escalar el amparo directamente ante la Gobernación, para la cual se requiere, el análisis y acompañamiento de relaciones externas.
- Demandar la nulidad de la licencia de construcción otorgada al propietario del inmueble, con el restablecimiento consecuente.
- Presentar demanda de deslinde y amojonamiento ante la jurisdicción ordinaria, la cual se podría ver mejor apalancada probatoriamente si se cuenta con un dictamen pericial que dé cuenta expresa de un estudio de títulos, la ubicación y área del inmueble.

GESTIÓN AUDITORÍA

Autodiagnóstico

En el marco de la implementación del modelo integrado, a la fecha se cuenta con la aplicación de las herramientas de autodiagnóstico de las Dimensiones de Control Interno y Direccionamiento Estratégico y Planeación. Posteriormente se realizó el autodiagnóstico de la Dimensión Evaluación de Resultados, y los resultados consolidados se muestran a continuación:



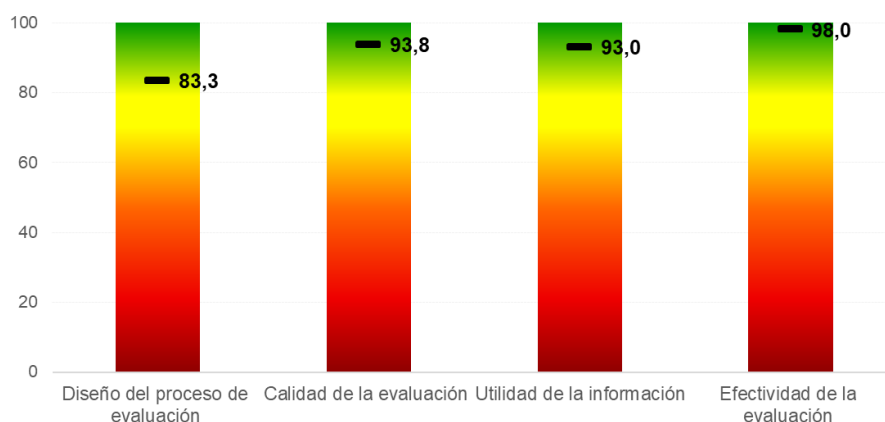
De acuerdo con la tabla de valoración, estas dimensiones se ubican en un nivel 5/muy alto de gestión.

Dimensión Evaluación de Resultados

Esta dimensión como tiene objetivo el promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, con el fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos bajo su marco estratégico; teniendo en cuenta para ello la revisión del estado de avance de la gestión, la definición de acciones para mitigar la desviación en el cumplimiento de las metas y la evaluación frente al logro de los objetivos planeados, de acuerdo con los tiempos previstos y el uso óptimo de los recursos disponibles.

Para su desarrollo, la dimensión tiene en cuenta lo contemplado en la política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, en la cual se obtuvo un resultado de 92.1 puntos en su autodiagnóstico, lo que la ubica en un nivel Alto de desarrollo. En la aplicación del FURAG II el puntaje obtenido fue de 51.9, y se analizan las respuestas dadas que pudieron generar una baja puntuación a fin de mejorarlas en la próxima aplicación

La herramienta de seguimiento y evaluación del desempeño institucional evalúa cuatro categorías: diseño del proceso de evaluación, calidad de la evaluación, utilidad de la información y efectividad de la evaluación. A continuación, se muestran los resultados por cada una de las categorías evaluadas:



Plan de mejora frente a los lineamientos de las políticas

De acuerdo con la valoración obtenida con el diligenciamiento del autodiagnóstico de la dimensión Evaluación de Resultados, se estructuró un plan de cierre de brechas para aquellas actividades de gestión que obtuvieron un puntaje menor o igual a 60, aunque también se incluyeron acciones que permiten gestionar actividades con un puntaje superior.

Como sigue la implementación del MIPG.

El proceso de implementación del MIPG para la empresa Aguas de Oriente, se coordina teniendo en cuenta su nivel de desarrollo organizacional y la capacidad de recurso humano para atender los diferentes frentes de trabajo.

Con respecto a las demás auditorias se realizaron las siguientes:

- Control interno contable.
- Vinculación y factibilidad clientes.
- Auditoria regular de Contraloría (Evaluación fiscal y financiera)
- Derechos de autor
- Auditoría externa y de resultados.
- Auditoria de aseguramiento KPMG

Por la contingencia derivada por la emergencia sanitaria del COVID-19, Se realizaron adicionalmente las siguientes auditorias:

- Gestión de liquidez
- Aseguramiento de ingresos - Facturación
- Contratación para atender la emergencia

Totas estas auditorias, al cierre de la vigencia 2020, se encuentran con sus debidos planes de mejoramiento y próximas a evaluar las acciones, en donde se verificará el impacto de éstas, si disminuyeron la brecha de la causal y si fueron eficientes dichas acciones; de la misma manera se replanteará las acciones en los casos que no logre mitigar o subsanar los hallazgos.

SINTESIS FINANCIERA

Estado del Resultado Integral

Concepto	Ant	Ejec	Ppto	% Ejec.	% Var.
Ingresos	3,541	3,871	3,856	100	9
Costos y gastos	1,690	1,930	2,154	90	14
Financieros	107	169	131	130	59
Resultado antes de impuestos	1,958	2,110	1,832	115	8
Provision impuestos	644	656	620	106	2
Resultado neto del periodo	1,314	1,454	1,213	120	11
Otro resultado integral, neto de impuestos	0	6	0	N.A	N.A.
Resultado integral total del periodo	1,314	1,460	1,213	120	11

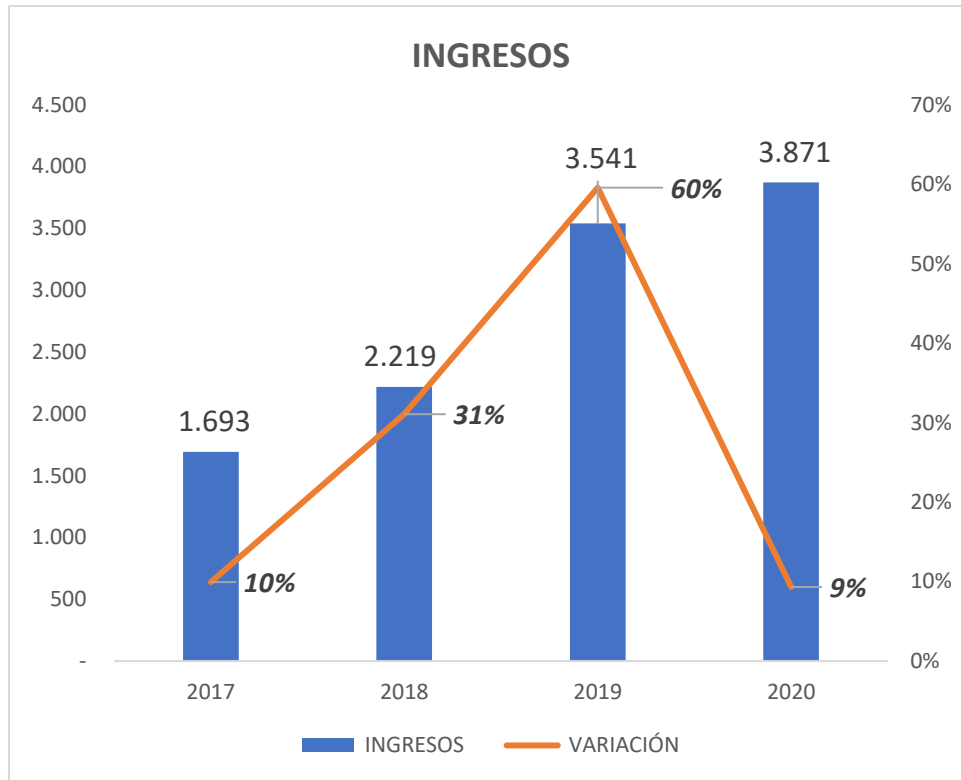
*Cifras expresadas en millones de pesos **

Los Ingresos operacionales se ejecutaron al 100% presentando una variación del 9%, con un aumento de \$330 millones con respecto al año anterior, en provisión aguas \$207 millones y en saneamiento \$106 millones explicado principalmente por la vinculación de 217 nuevos usuarios y el aumento en el consumo generado por la contingencia por el COVID-19 debido a la demanda habitacional de la región.

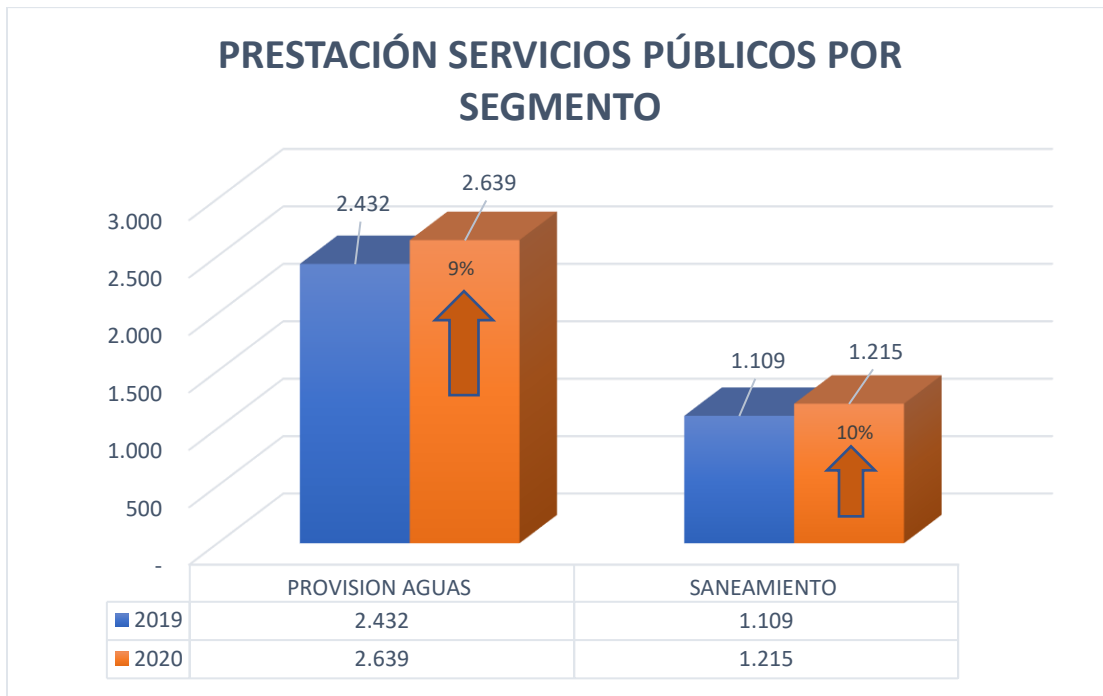
Se destaca el cumplimiento de los consumos del 102% y vertimientos del 103%, esto debido al crecimiento de estos en el sector residencial, el estar en la casa y la mayor ocupación de casas de descanso, que antes de la pandemia, solo eran habitadas fines de semana.

	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Cumpl.
Clientes AC	5,948	5,819	-129	98%
Clientes AR	6,077	5,917	-160	97%
Consumo	709	720	12	102%
Vertimiento	714	734	20	103%
CU	10.18	10.47	0.3	103%
VU	10.03	10.50	0.5	105%

AP= Agua Potable, AR= Aguas Residuales



*Cifras expresadas en millones de pesos **



*Cifras expresadas en millones de pesos **

Los costos y gastos se ejecutaron al 90%. La subejecución de \$227 millones se da principalmente en gastos generales, órdenes y contratos debido a la contingencia por el COVID-19 ya que fue un año atípico y no se ejecutaron en su totalidad algunos contratos de honorarios (Se tiene pendiente la auditoria de gestión de calidad y el curso ISO)-mantenimientos y reparaciones (El acta de transacción electromecánica de 12 servicios que se tenían presupuestados se realizaron solo 4, el convenio interadministrativo con el municipio de El Retiro para Re parcheo en rígido se ejecutó por menor valor, no se ejecutaron los recursos destinados para el acta de geofonía y carrotanque) . Con respecto al año anterior se presenta un aumento del 14% reflejado especialmente en los rubros de servicios personales - impuestos, contribuciones y tasas.

CONCEPTO/AÑO	2018	2019	2020
Comision de regulación	6	5	4
Cuota de fiscalización y auditaje	4	4	12
Gravamen a los movimientos financieros	7	9	16
Impuesto de industria y comercio	13	22	25
Otros (Estratificación)	14	17	18
Predial	4	3	3
Superintendencias	9	6	20
Tasa por contaminación de recursos naturales	4	10	29
Tasa por utilización de recursos naturales	5	7	8
TOTAL	65	83	136

IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	2018	2019	2020
Nacionales	22	20	40
Municipales	34	46	59
Corporaciones ambientales	9	17	37
TOTAL TRIBUTOS	65	83	136

Cifras expresadas en millones de pesos

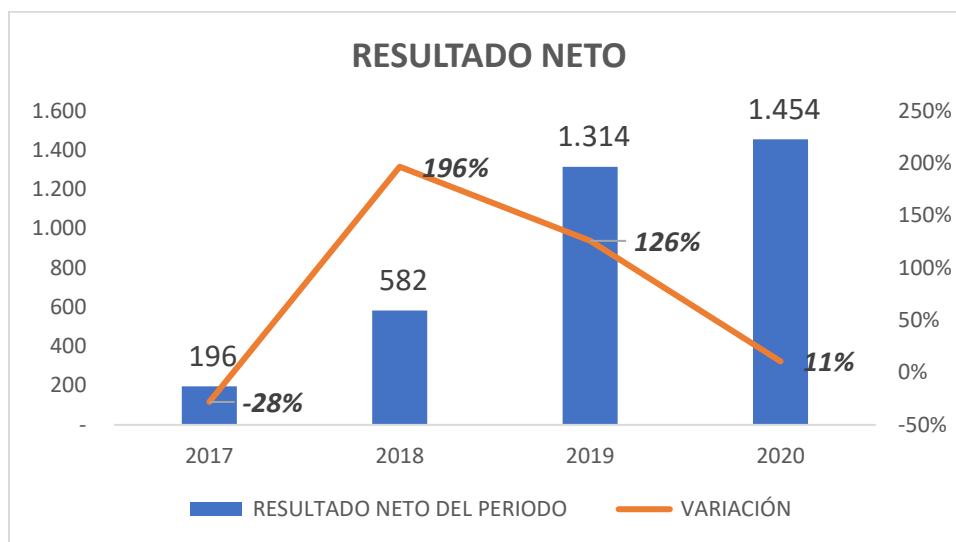
El 43% de los impuestos, tasas y contribuciones pagados en el 2020 se asocian a impuestos municipales (Municipio de El Retiro y Medellín), el 29% nacionales (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento y Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios) y el 27% a corporaciones ambientales. (CORNARE)

Se presentó aumento de la cuota de fiscalización municipio Medellín debido al incremento de los ingresos en la vigencia 2019, aumento del gravamen de los movimientos financieros por aumento en los pagos de Inversión, contribución a la SSPD – Superintendencia de

servicios públicos domiciliarios (Contribución adicional y especial) y CORNARE – Incremento en los cobros de la tasa por contaminación.

Las transferencias realizadas de orden nacional, municipal y a las corporaciones ambientales ascienden a \$136 millones

Utilidades En Los Últimos 4 Años



Cifras expresadas en millones de pesos *

Estado de la Situación Financiera

	Cuenta	Actual	Dic 2019	% Var.
Activo	No Corriente	6,301	4,553	38
	Corriente	5,049	5,100	(1)
	Total	11,350	9,652	18
Patrimonio	Patrimonio	9,553	8,093	18
	Total	9,553	8,093	18
Pasivo	No Corriente	434	396	10
	Corriente	1,363	1,163	17
	Total	1,797	1,559	15
Pasivo y patrimonio	Pasivo y patrimonio	11,350	9,652	18
	Total	11,350	9,652	18

Cifras expresadas en millones de pesos *

Los activos totales aumentan en \$1.698 millones, con relación al periodo 2019, donde se destacan:

- Los activos corrientes disminuyen en un -1%, (-\$51 millones), siendo el disponible el rubro más representativo debido a la ejecución de proyectos de inversión.
- Los activos no corrientes aumentaron en un 38%, (\$1.748 millones) explicados principalmente por las mejoras en propiedad, planta y equipo y el aumento de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar.
- El pasivo total aumentó \$238 millones, de los cuales, \$265 millones corresponden al incremento de acreedores y cuentas por pagar (proyectos de inversión, bienes y servicios), y \$20 millones a impuestos, contribuciones y tasas (contribución SSPD).
- El patrimonio se incrementa en \$1.460 millones que corresponde principalmente al resultado del periodo.

Indicadores Financieros



Cumplimiento:



Se presenta un EBITDA de \$2.121 millones con una ejecución del 113% que obedece principalmente al comportamiento positivo de los ingresos y la subejecución de los costos y gastos. Con relación al año anterior crece en un 6% (\$119 millones)

El Margen de EBITDA alcanzó un crecimiento del 12% con relación a la meta establecida y una ejecución del 113%, con respecto al año anterior se presenta una variación de -1.73%.

La Utilidad Neta presenta un resultado de \$1.454 millones con un cumplimiento del presupuesto en un 120% y una variación del 11% con respecto al periodo anterior (\$140 millones).

ANEXOS

1. Informe de la Revisoría Fiscal
2. Certificado de EEFF
3. Estados Financieros 2020
 - Estado de situación financiera
 - Estado de resultados Integral
 - Estado de cambios en el patrimonio
 - Estado de flujos de Efectivo
4. Revelaciones – AGUAS DEL ORIENTE

DECLARACIÓN PÚBLICA DE LA GESTIÓN DEL GERENTE

La Junta Directiva de Aguas de Oriente, según la valoración de desempeño del gerente John Fredy Restrepo y con todo el relacionamiento durante este periodo 2020-2021, se han observado actuaciones destacadas y fortalecidas en su gestión como lo es la orientación al servicio, la sensibilidad cultural y el logro de resultados, que la han permitido llevar la compañía a buenos resultados, tanto financieros como de servicio, a pesar de todas las dificultades de este año de pandemia. También se resalta el buen relacionamiento y la disponibilidad que ha demostrado con la administración municipal, lo cual ha sido fundamental para el desarrollo de muchos temas. Si bien se identifican actuaciones como la visión estratégica y el desarrollo en los cuales tiene oportunidades de desarrollo en su desempeño como gerente, se considera que ha cumplido con sus roles y responsabilidades en el cargo y desde la Junta Directiva se le extiende las felicitaciones al gerente y todo su equipo de trabajo, por los buenos resultados obtenidos en este período.