

**Indicadores para la Gestión y el Control Social a diciembre de 2013**  
**Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico**



En cumplimiento del Artículo 1.3.4.6 de la Resolución N° 151 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, con respecto a la publicación de indicadores de control social de las personas prestadoras de servicios, la **Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A ESP.** se permiten presentar a sus usuarios la siguiente información:

| Sector o Estrato     | Número de usuarios (1) |                  | Usuarios con  | Consumo  | Valor facturado en millones de \$ (2) |                  | Variación tarifaria anual (3) |                  | Niveles de subsidio (-) y contribución (+) (4) |                  |
|----------------------|------------------------|------------------|---------------|----------|---------------------------------------|------------------|-------------------------------|------------------|--|------------------|
|                      | Acueducto              | Aguas Residuales | Micromedición | Promedio | Acueducto                             | Aguas Residuales | Acueducto                     | Aguas Residuales | Acueducto                                      | Aguas Residuales |
| <b>Residenciales</b> | <b>3,366</b>           | <b>3,573</b>     | <b>3,573</b>  |          | <b>1,002</b>                          | <b>193</b>       |                               |                  |  |                  |
| Estrato 1            | 1                      | 4                | 4             | 17.6     | 0                                     | 0                | 3.25%                         | 3.25%            | -0   | -0               |
| Estrato 2            | 685                    | 764              | 764           | 12.6     | 178                                   | 35               | 3.25%                         | 3.25%            | -66  | -16              |
| Estrato 3            | 1,918                  | 2,161            | 2,161         | 10.3     | 541                                   | 114              | 3.25%                         | 3.25%            | -58  | -15              |
| Estrato 4            | 454                    | 398              | 398           | 10.6     | 128                                   | 23               | 3.25%                         | 3.25%            | -  | -                |
| Estrato 5            | 302                    | 246              | 246           | 12.9     | 151                                   | 21               | 3.25%                         | 3.25%            | 36   | 6                |
| Estrato 6            | 6                      | -                | -             | 5.4      | 4                                     | 0                | 3.25%                         | 3.25%            | 0  | -                |
| Comercial            | 375                    | 328              | 328           | 9.2      | 231                                   | 34               | 3.25%                         | 3.25%            | 37   | 7                |
| Industrial           | 1                      | 1                | 1             | 224.2    | 5                                     | 1                | 3.25%                         | 3.25%            | 1  | 0                |
| Oficial              | 39                     | 37               | 37            | 42.6     | 35                                    | 5                | 3.25%                         | 3.25%            | -  | -                |
| Exenta               | -                      | -                | -             |          |                                       |                  |                               |                  | -  | -                |
| <b>Totales</b>       | <b>3,781</b>           | <b>3,939</b>     | <b>3,939</b>  |          | <b>1,274</b>                          | <b>233</b>       |                               |                  | <b>-49</b>                                     | <b>-18</b>       |

Notas: (1) Usuarios reales al cierre de la vigencia 2013. (2) Corresponde a los ingresos contables por cargo fijo y consumo al costo, es decir sin considerar el efecto de los subsidios y las contribuciones aplicadas. (3) Indexación tarifaria efectuada en la vigencia 2013 corresponde al Municipio de El Retiro. (4) El valor neto entre subsidios y contribuciones asciende a un déficit de \$68 millones para ambos servicios.

| Costos unitarios de prestación de los Servicios de Acueducto y Aguas Residuales |        |
|---|--------|
| Costo unitario del metro cúbico de agua (5)                                     | 439.12 |
| Costo unitario del metro cúbico vertido (6)                                     | 111.57 |

Notas costos unitarios: (5 y 6) Considera todos los costos en que se incurren para el procesamiento de un metro cúbico

| Atención conexiones                               | Acueducto  | Aguas Residuales |
|---|------------|------------------|
| Número de solicitudes de conexión presentadas (7) | 245        | 229              |
| Número de solicitudes de conexión realizadas (8)  | 245        | 229              |
| Número de solicitudes de conexión rechazadas (9)  | 0          | 0                |
| <b>Total solicitudes atendidas</b>                | <b>245</b> | <b>211</b>       |

(7): Se contabilizan las solicitudes ingresadas durante la vigencia 2013

(8): Se contabilizan conexiones atendidas durante la vigencia 2013

(9): Corresponde a las solicitudes dobles y sin factibilidad del servicio

| N° de quejas formuladas y atendidas: | N° de quejas | % de atención |
|--------------------------------------|--------------|---------------|
| Acueducto                            | 10           | 100%          |
| Aguas Residuales                     | 19           | 100%          |
| Quejas imputables a EPM              | 14           |               |

| Índice de agua no contabilizada                  |               |
|--|---------------|
| Técnicas (fugas en redes y acometidas)           | 24.94%        |
| Comerciales (errores en micromedición y fraudes) | 0.00%         |
| <b>Total</b>                                     | <b>24.94%</b> |

| N° de trabajadores por cada mil usuarios |      |
|--|------|
| Acueducto                                | 3.20 |
| Aguas Residuales                         | 0.60 |

**Fuentes de abastecimiento:** el sistema de acueducto se abastece del Río Pantanillo. Resolución 1310406 de mayo de 2012 (vigencia 10 años)

**Área de intención de cobertura:** acorde con las coberturas en cada uno del municipio de El Retiro, Aguas del Oriente atenderá las zonas de expansión urbana definidas en el respectivo Plan de Ordenamiento Territorial según la disponibilidad desde la actual infraestructura y los desarrollos futuros que se validen entre las partes.

| Indicadores de gestión a diciembre de 2013 |                              |                |           |
|--|------------------------------|----------------|-----------|
| Indicador                                  | Servicios relacionados       | Diciembre 2013 | Meta 2013 |
| Eficiencia recaudo (%)                     | Acueducto                    | 85.00%         | 90.00%    |
|  | Aguas Residuales             | 95.00%         | 90.00%    |
| Cobertura servicio (%)                     | Acueducto y Aguas Residuales | 100%           | 100%      |
| Cobertura de medición (%)                  | Acueducto                    | 100.00%        | 100%      |
| Area de intencion de cobertura (AIC)       | Acueducto y Aguas Residuales | 100.00%        | 100%      |
| Cobertura real en el AIC                   | Acueducto                    | 92.6%          | 100%      |
| Cobertura real en el AIC                   | Aguas Residuales             | 100.00%        | 100%      |
| Índice de agua no contabilizada (%)        | Acueducto                    | 24.94%         | 20.00%    |
| Ejecución de inversiones (millones) (10)   | Acueducto                    | 196.3          | 999       |
|  | Aguas Residuales             | 109.7          | 69        |
| Continuidad del servicio (%)               | Acueducto                    | 99.00%         | 99.00%    |
| Tiempo de suspensión promedio (hr/corte)   | Acueducto                    | 6.70           |           |

Nota: (10) Por necesidad de rediseño hubo atrasos para la ejecución de obras, pasando de vigencia

| Calidad del agua |   |   |
|------------------|---|---|
| Municipio        | Valores obtenidos IRCA, Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano | Valor admisible (Decreto M.P.1575/2007) |
| El Retiro        | 0.47%   | Entre 0 y 5 %                           |