

Indicadores para la Gestión y el Control Social a diciembre de 2014
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, 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 (2)	Consumo	Valor facturado en millones de \$ (3)		Variación tarifaria anual (4)		Niveles de subsidio (-) y contribución (+) (5)				
	Acueducto	Aguas Residuales			Micromedición	Promedio	Acueducto	Aguas Residuales	Acueducto	Aguas Residuales	Acueducto		Aguas Residuales
			%	\$Mill							%	\$Mill	
Residenciales	3,568	3,751	3,568		896	191							
Estrato 1	1	4	1	18.0	0	0	0.00%	0.00%	-50%	-0	-50%	-0	-0
Estrato 2	686	764	686	12.6	195	44	0.00%	0.00%	-40%	-68	-40%	-16	-16
Estrato 3	2,013	2,255	2,013	10.2	488	112	0.00%	0.00%	-15%	-65	-15%	-16	-16
Estrato 4	518	461	518	11.0	118	20	0.00%	0.00%	-	-	-	-	-
Estrato 5	344	267	344	12.5	95	14	0.00%	0.00%	50%	43	50%	7	7
Estrato 6	6	-	6	1.3	0	0	0.00%	0.00%	60%	0	60%	-	-
Comercial	410	351	410	10.5	433	16	0.00%	0.00%	50%	44	50%	8	8
Industrial	1	1	1	244.8	115	1	0.00%	0.00%	30%	1	30%	0	0
Oficial	41	38	41	47.3	36	6	0.00%	0.00%	-	-	-	-	-
Exenta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	4,020	4,141	4,020		1,480	212				-45		-18	

Notas: (1) Usuarios reales al cierre de la vigencia 2014. (2) Se refiere a los usuarios de acueducto atendidos directamente por la empresa (3) Corresponde a los valores facturados a cada estrato socioeconómico. (4) En el año 2014 no se presentó indexación tarifaria. (5) El valor neto entre subsidios y contribuciones asciende a un déficit de \$63 millones para ambos servicios.

Costos unitarios de prestación de los Servicios de Acueducto y Aguas Residuales	
Costo unitario del metro cúbico de agua (6)	506.23
Costo unitario del metro cúbico vertido (7)	182.29

Notas costos unitarios: (6 y 7) 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 (8)	253	211
Número de solicitudes de conexión realizadas (9)	249	210
Total solicitudes	253	211

(8): Se contabilizan las solicitudes ingresadas durante la vigencia 2014

(9): Se contabilizan conexiones atendidas durante la vigencia 2014

N° de quejas formuladas y atendidas:	N° de quejas	% de atención
Acueducto	42	100%
Aguas Residuales	7	100%
Quejas imputables a Aguas del Oriente	27	

Índice de agua no contabilizada	
Técnicas (fugas en redes y acometidas)	18.60%
Comerciales (errores en micromedición y fraudes)	0.00%
Total	18.60%

N° de trabajadores por cada mil usuarios	
Acueducto	2.74
Aguas Residuales	0.72

Indicadores de Gestión a diciembre de 2014				
Indicador	Servicios relacionados	Meta 2014	Ejecución Dic./2014	Observación
Eficiencia recaudo (%)	Acueducto	96%	87%	La empresa tuvo un recaudo menor a lo esperado; ya que, hubo reconocimiento de ingresos totales para la prestación del servicio, pero un porcentaje se financió y el dinero lo percibirá la Empresa en el año 2015
	Aguas Residuales	96%	92%	
Cobertura servicio (%)	Acueducto y Aguas Residuales	100%	100%	
Cobertura de medición (%)	Acueducto	100%	100%	
Área de intención de cobertura (AIC)	Acueducto y Aguas Residuales	100%	100%	
Cobertura real en el AIC	Acueducto	94%	93%	Un barrio del casco urbano se abastece con acueducto veredal
Cobertura real en el AIC	Aguas Residuales	100%	100%	
Índice de agua no contabilizada (%)	Acueducto	20%	18.6%	Control efectivo de pérdidas
Ejecución de inversiones (millones)	Acueducto	377	605	Mayor ejecución de inversiones debido al pago por finiquito de obras del año 2013
	Aguas Residuales	130	33	
Continuidad del servicio (%)	Acueducto	99.0%	99.9%	
Tiempo de suspensión promedio (hr/corte)	Acueducto	20.00	32.20	No se pudo presetar servicio a un sector, por un daño en la electricidad de redes primarias del Municipio (tempestad)

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	0.35%	Entre 0 y 5 %

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.