

Aguas del Oriente

Grupo **epm**[®]

**INFORME DE
GESTIÓN**

AÑO 2013



JUNTA DIRECTIVA

Principales

Jorge Antonio Yepes Vélez

Presidente – representante por el Grupo EPM

Luz Stella Ángel Escobar

Representante por el Grupo EPM

Jaime Tobón Villegas

Representante externo EPM

Elkin Darío Villada Henao

Alcalde Municipio de El Retiro

Carlos Mario Salazar Bermúdez

Representante Municipio de El Retiro

Suplentes

Carlos Israel Orduz Aguilar

Representante del Grupo EPM

Manuel Cesar Bustamante Higuita

Representante del Grupo EPM

Juan Carlos Peláez Agudelo

Representante Municipio de El Retiro

GRUPO DIRECTIVO

Oscar Darío Gómez Bernal

Gerente general

Claudia Marcela Rendón Yepes

Líder Gestión Recursos

Mónica Álvarez

Profesional Financiera

CONTENIDO

1) Estrategia y Perfil

- a) Declaración de sostenibilidad
- b) Gobierno corporativo
- c) Logros 2013
- d) Retos en sostenibilidad

2) Gestión por Grupos de Interés

- a) Los dueños
- b) Los clientes
- c) La comunidad y el medio ambiente
- d) Los Proveedores y Contratistas
- e) Los competidores y colegas
- f) El Estado
- g) Los Empleados

3) Informe Financiero

- a) Dictamen
- b) Balance general
- c) Estado de actividad Financiera (Económico, Social y Ambiental)
- c) Estado de cambios en el Patrimonio
- d) Estado de flujo de Efectivo

CARTA DEL GERENTE

A través del tiempo hemos venido fortaleciendo la gestión con planes de trabajo orientados a la cercanía con los grupos de interés, de manera que el desempeño de la Empresa de cuenta de la sostenibilidad y el trabajo continuo hacia territorios sostenibles, como filosofía del Grupo Empresarial.

Aguas del Oriente atiende la prestación del servicio en el Municipio de El Retiro, el cual ha venido desarrollándose y destacándose a nivel departamental y nacional en temas de cultura, gestión financiera, desarrollo urbanístico, entre otros. Es precisamente la velocidad de cambio lo que nos ha invitado a repensar estrategias y generar lazos de cercanía y trabajo conjunto para favorecer el desarrollo del Municipio.

Estamos encaminados al mejoramiento continuo y accionar transparente; valores que se destacan en un equipo de trabajo integral, competitivo y comprometido lo que favorece los resultados de la Empresa y genera la satisfacción individual por la posibilidad de aprendizaje y de afrontar retos.

Oscar Darío Gómez Bernal
Gerente

Estrategia y perfil



ESTRATEGIA Y PERFIL

a) Declaración de sostenibilidad

Historia

El 23 de diciembre de 1997, Empresas Públicas de Medellín ESP 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, excepto el tratamiento de las aguas residuales de la zona urbana, operación que es administrada directamente por EPM.

De esta manera el 22 de noviembre de 1999 se conformó Aguas del Oriente, como una sociedad por acciones, sometida al régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina la Ley 142 de 1994.

La dirección de la empresa está a cargo de la Junta Directiva y el Gerente General. La Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas y el Gerente, por la Junta Directiva. La Junta Directiva está integrada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales.

Objeto Social

La compañía tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como las actividades complementarias propias de cada uno de estos servicios públicos, Para el desarrollo del objeto social podrá operar en cualquier parte del país o el exterior; tener inversiones de capital en sociedades u otras entidades prestadoras de servicios similares y garantizar las obligaciones de las mismas en la medida de su participación porcentual en ellas.

Se entiende incluida en el objeto la celebración de los actos directamente relacionados con el mismo y los que tengan por fin ejercer los derechos o cumplir las obligaciones, legales o convencionales derivados de la existencia y actividad de la sociedad, la sociedad no podrá participar como socio en sociedades colectivas.

Estrategia Empresarial

Aguas del Oriente, como filial de EPM, orienta su accionar bajo el direccionamiento estratégico del Grupo, que tiene como propósito, la sostenibilidad y como estrategia, el crecimiento con RSE.

Como modelo, herramienta de gestión y seguimiento a la estrategia, el Grupo Empresarial ha adoptado el Cuadro de Mando Integral - CMI, gestionado bajo la herramienta informática del Quick Score, en el que se expresan el mapa de objetivos estratégicos, los indicadores y las metas.

Éste se constituye en un elemento práctico que facilita la traducción de la estrategia, garantiza la sincronización de actividades y el despliegue de la estrategia en los diferentes niveles de la organización, hasta involucrar los resultados de la gestión de las personas, individualmente consideradas.

Para el año 2.022 el Grupo Estratégico de Negocio "GEN" Aguas tiene como Meta Estratégica Grande Ambiciosa "MEGA" generar unos ingresos de US\$1.200 millones de los cuales US\$971 millones es decir el 81% se generará en el mercado Nacional y el 19% es decir US\$229 millones en el mercado internacional, con un EBITDA de al menos US\$550 millones con rentabilidad socio-económica y financiera, esta última, superior al costo de capital con un imperativo estratégico claramente definido de crecer de manera sostenible, brindando bienestar y desarrollo mediante su actuación en el mundo del agua y el manejo de residuos sólidos.

Nuestro aporte, como Aguas del Oriente, al cumplimiento de la mega se fundamenta en:

- Desarrollar planes enfocados al mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura existente para garantizar la continuidad en la prestación del servicio.
- Agregar valor de manera permanente, maximizando la gestión y aplicación de los recursos, basados en canales y estrategias efectivas de comunicaciones que garanticen una retroalimentación ideal entre nuestros proyectos y los públicos de interés.
- Fomentar el desarrollo social y económico en la región o zona de influencia.
- Mantener la gestión comercial y social efectiva y eficaz, que permita no sólo el crecimiento de los usuarios sino la satisfacción de los mismos, con servicios de alta calidad, continuidad, disponibilidad y eficiencia, que aporten a una mejor calidad de vida.
- La réplica de nuevos modelos de gestión que traslada el Grupo Empresarial, con el propósito de contribuir con la excelencia operacional, para ponerla a la vanguardia del mercado de la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios.
- El cumplimiento de los compromisos con los diferentes entes de control, vigilancia y supervisión.
- La excelencia en la relación con los usuarios y comunidad, mediante la atención adecuada y oportuna de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

b) Gobierno corporativo

Estructura de gobierno

El órgano rector para la organización es la Asamblea General, representada por los accionistas dueños de la sociedad, es decir, las empresas que tienen participación en la empresa. El mayor porcentaje de participación está en cabeza de EPM.

Roles y desempeño de la Junta

Para los fines de dirección, administración y representación, Aguas del Oriente de acuerdo con sus estatutos, cuenta con una Junta Directiva compuesta por cinco miembros principales con sus respectivos suplentes, elegida por cociente electoral, integrada en la actualidad por dos representantes de EPM, un particular designados por ésta y dos representantes del municipio de El Retiro.

Existe como mecanismo de mejora la autoevaluación de Desempeño, lo que permite a este órgano colegiado definición y reorientación para una adecuada gestión del negocio.

Roles y desempeño de la Gerencia

El relacionamiento de la Administración de la empresa con la Junta Directiva se da a través de reuniones ordinarias mensuales y extraordinarias cuando la situación lo amerite y se solicite por parte del Presidente de la Junta o del Gerente de la filial. Las decisiones de la Junta se transmiten a los colaboradores de la organización a través de comunicaciones vía correo electrónico y en las reuniones de comités primarios. Los mecanismos de seguimiento a las decisiones de Junta Directiva están establecidos como una dinámica de presentación de asuntos pendientes de la Gerencia en cada una de las sesiones.

Aguas del Oriente se adhiere, en la medida posible, a las prácticas definidas establecidas en el Grupo Empresarial con el fin de regular el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de dirección y gobierno de la empresa.

Para su el mejoramiento en la gestión la Junta Directiva se autoevalúa y reorienta su desempeño. Así mismo la alta dirección operacionaliza y coordina la gestión a través de comités de apoyo. Es necesario destacar la apertura a la cultura de control a través de las Auditorias de control Interno y demás entes de control que apalanca conductas transparentes y responsables para el manejo de los recursos.

Estructura organizacional

En la vigencia 2013 la planta de cargos aprobada contemplaba 15 personas, estructura organizacional que permitió atender los hitos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Es importante destacar en la historia de la organizacional se han tenido bajas tasas de rotación de personal.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A ESP



Para el cierre de la vigencia terminó poblada al 93% dada la renuncia del Auxiliar de Proceso de Operación y Mantenimiento en el mes de noviembre 2013.

Para atender todos los temas que se derivan del objeto social y procesos de soporte, existe un convenio de Colaboración con EPM casa matriz para apoyar la gestión de procesos financieros, tecnológicos, administrativos, jurídicos, comerciales y técnicos; lo cual ha favorecido la transferencia de conocimiento, estandarización y buenas prácticas a los procesos de Aguas del Oriente y la adopción integral y de avanzada en el desarrollo de tecnologías y procesos, por citar alguno: Adopción de las Niif (Normas Internacionales de Información Financiera).

Misión

Aguas del Oriente es una empresa de Servicios Públicos, especializada en la potabilización de agua para el consumo humano y en el saneamiento básico, con disponibilidad a la oferta de nuevos negocios que le demande su dinámica empresarial y de acuerdo con su objeto social.

La gestión empresarial está orientada hacia la excelencia operacional, a la satisfacción permanente y al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros clientes; para lograrlo, contamos con un personal competente y comprometido, con procesos controlados y proveedores seleccionados adecuadamente que garanticen la rentabilidad, productividad y efectividad empresarial.

Visión

En el 2015 AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A ESP. Será una Empresa de Servicios Públicos:

- Líder regional del Oriente Antioqueño en la conservación y generación de recurso hídrico, mediante la conservación de las cuencas hidrográficas y la generación de oxígeno para contribuir con un efectivo desempeño del medio ambiente y de su calidad de vida.
- Con tarifas solidarias y competitivas de los servicios públicos.
- Con una cobertura total en todo el casco del Municipio de El Retiro.
- Participación en el mercado de inversiones de capital en sociedades de servicios públicos.

Política de Calidad

Es política de calidad de Aguas del Oriente, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, mediante procesos controlados que permitan la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado eficientes, eficaces, que cumplan con la reglamentación legal vigente, realizados por personas competentes, motivadas, con sentido de responsabilidad social y mediante la asignación de los recursos necesarios para contribuir con el desarrollo de la región donde opera y con la calidad de vida de sus habitantes.

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Valores

- ✓ **PROBIDAD:** El empleado actuará con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí por interpuesta persona. También estará obligado a exteriorizar una conducta honesta.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** El empleado actuará con claridad, siendo evidente, no expresarse con ambigüedad que permita la interpretación. El ejercicio de la función inspirará confianza en la Comunidad, evitará acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad social, el Patrimonio del estado, y la imagen que debe tener la sociedad respecto a sus servidores. Igualmente facilitará la divulgación pública de información pertinente para los ciudadanos.
- ✓ **JUSTICIA:** El empleado tendrá permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el Estado como con los ciudadanos, sus superiores y subordinados. Esto le implica mantener relaciones fundadas en la imparcialidad; es decir, un trato igual para con todos.

- ✓ **TEMPERANCIA:** El empleado sopesará con prudencia las críticas que reciba de la ciudadanía, con el fin de evaluarlas y determinar los correctivos a los que hubiere lugar cuando éstas tengan base sólida.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** El empleado será honesto en el cumplimiento de sus deberes; a mayor jerarquía mayor será su responsabilidad en el acatamiento de las disposiciones de éste Modelo, para cumplir con la eficacia y eficiencia deberes que le han sido confiados.
- ✓ **RESPECTO:** El empleado actuará en consideración y reconocimiento del otro, valorando sus cualidades y el medio que los rodea, en procura del fortalecimiento y mejoramiento continuo de sus competencias y obligaciones.
- ✓ **INTEGRIDAD:** Actuar con principios éticos de manera consecuente con los objetivos, principios y normas empresariales, sin obtener ventajas personales en las decisiones o en los procesos organizacionales

Planes Generales concebidos para el Grupo Empresarial

- **Programa para la adopción e Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF:** Es uno de los programas más ambiciosos y estratégicos del Grupo EPM, por medio del cual se pretende dar trazabilidad y transparencia a las operaciones financieras del Grupo Empresarial
- **Gestión integral de riesgos:** A finales del año 2012 se actualizó la matriz de riesgos Operativos para la gestión y control de éstos; los cuales cuentan con el diagnóstico de intervención y seguimiento para su mitigación.

Por otro lado en el año 2013 se hizo el levantamiento del mapa de riesgos anticorrupción contemplado para gestión e intervención el año 2014.

- **Transparencia por Colombia:** El grupo empresarial EPM durante varios años viene participando de manera voluntaria de la medición que realiza la corporación Transparencia por Colombia la cual lidera desde la sociedad civil la lucha integral contra la corrupción y por la transparencia, en lo público y en lo privado, para promover una ciudadanía activa, fortalecer las instituciones y consolidar nuestra democracia". El resultado de la última calificación arrojó 68 puntos sobre 100 posibles, que comparativamente con el sector es bueno pero con un potencial de mejora grande.

c) Logros 2013

Dentro de los principales logros para Aguas del Oriente del año 2013 se destacan:

- Extensión de los primeros 240 metros en la red de acueducto para atender la demanda del sector Bicentenario (900 soluciones de vivienda).
- Construcción de lechos de secado en la PTAP (Planta de tratamiento de Agua Potable) para garantizar el adecuado manejo de los residuos sólidos resultantes del proceso de potabilización.
- Aprobación del plan Quinquenal de Aguas 2013-2017.
- Mejoramiento del drenaje de las redes de agua lluvia del sector Nuevo Retiro, impactando la calidad de vida del sector, ya que en las temporadas lluviosas presentaban inundación.
- Implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), con el fin de adecuar la empresa al nuevo lenguaje financiero internacional de revelación de información.
- Implementación del sistema ERP One World, como software integrado financiero y contable.
- Dictamen sin salvedades a los informes y auditorías realizadas tanto por la revisoría fiscal como por la Contraloría General de Medellín para la auditoría financiera.
- Renovación del Certificado de nuestro sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2008 por parte de SGS, hasta marzo de 2016.
- Cumplimiento de la calidad de agua suministrada a la población de acuerdo con la evaluación IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad del Agua).
- Fomento de los espacios de relacionamiento con los grupos de interés (vocales de control, clientes) para lograr transferencia de temas inherentes a la prestación del servicio tales como: Tarifas, determinación de consumos, cálculo del valor de la factura, canales de atención; entre otros.

Ejecución de indicadores de Gestión (Cuadro de Mando Integral)

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Unidad	META	EJECUCIÓN
Finanzas	Incrementar el valor para los grupos de interés	EVA Operativo	COP	\$-103	\$46,68
		Margen EBITDA	%	29,11%	29,47%
Clientes y Mercados	Consolidar los negocios en el mercado nacional	Ingresos operativos	Millones	\$1.303	\$1.235
		Unidades vendidas Acueducto	miles M ³	494	485
		Unidades vendidas Alcantarillado	miles M ³	515	517
	Fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés externos	Índice de transparencia (vig 2012)	%	56.61%	63.55%
		Satisfacción clientes	%	NA	NA
Operaciones	Lograr excelencia operacional en los procesos	Calidad operativa	%	95.00%	94.14%
		Quejas	%	0.05%	0.02%
		Reclamos	%	0.05%	0.05%
		Cumplimiento inversiones	Millones	1068	306
		Rotación de cartera	días	38	39
	Actuar con responsabilidad social y ambiental en las zonas donde EPM tenga presencia	IGAE	%	50%	Pte.
Aprendizaje y Desarrollo	Desarrollar las capacidades organizacionales	Evaluación nivel de control en los macroprocesos	Puntos	4.6	4.77
	Desarrollar las capacidades del talento humano	Nivel desempeño y desarrollo requerido	%	95%	96%
	Fortalecer las relaciones y la comunicación efectiva con los grupos de interés internos	Nivel de efectividad en la comunicación interna	%	90%	94%

d) Retos en sostenibilidad

- Mantener las iniciativas de educación al cliente, para generar comportamientos favorables frente al uso racional del recurso hídrico y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- Para garantizar la sostenibilidad, es necesario la ejecución de proyectos de inversión orientados a la optimización y potenciación de la infraestructura existente, tales como:
 - Rehabilitación patológica de la PTAP (Planta Tratamiento Agua Potable) con un valor aproximado de \$275 millones
 - Optimización hidráulica de la PTAP (Planta Tratamiento Agua Potable), inversión cercana a \$225 millones.
 - Expansión de redes sector bicentenario (segunda etapa) inversión por \$20 millones

- Reposición de 100 metros de redes de alcantarillado por un valor aproximado de \$130 millones
 - Optimización del sistema de distribución del sector las Flores (La Fe) por valor de \$97 millones.
 - Gestionar conjuntamente con el Municipio de El Retiro, mediante un plan parcial, la construcción de un colector para aguas servidas (Colector Norte) sector la Maria y Villa Elena, para transportarlas hasta la PTAR (planta de tratamiento de aguas residuales) de EPM con el fin de eliminar el sistema compacto FAFA actualmente al límite de su capacidad y evitar la construcción de más soluciones individuales en la zona.
-
- Revisar y redefinir el marco estratégico de la empresa a la luz de la nueva concepción de grupo empresarial EPM para el direccionamiento estratégico.
 - Superar la calificación de Transparencia por Colombia obtenida en 2013.
 - Superar la calificación del indicador de Satisfacción de clientes obtenida en el año 2012.
 - Gestionar la actualización tarifaria para el componente de Tratamiento de Aguas Residuales.

Gestión por grupos de interés



GESTION CON LOS GRUPOS DE INTERES

a) RSE CON LOS DUEÑOS

Transferencias

En el año 2013 no se hizo distribución de dividendos a los socios, ya que como resultado del estudio del PMAA (Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado) se vislumbró la necesidad de realizar obras de mantenimiento y potenciación de la infraestructura existente; con sumas cuantiosas. Por esta razón, la Asamblea de accionistas aprobó el 22 de marzo de 2013, "Una vez deducido el 10% de la Reserva Legal, el saldo restante de las utilidades llevarlo a reserva ocasional para futuras inversiones, ratificando igualmente para dicha destinación los saldos apropiados en años anteriores"

Transparencia

De manera periódica la junta directiva se reúne para revisar temas de gestión y dirección de la Empresa. Cada año se realiza la asamblea de accionistas donde se presenta de manera consolidada la Gestión del año inmediatamente anterior y temas de decisión inherente a dueños.

Como mecanismo de mejora se realiza Autoevaluación de los miembros de Junta, generando puntos de mejoramiento para la Gerencia y los miembros de junta. Esta medición se realiza como mínimo 2 veces al año.

Así mismo se diseñó el esquema de medición para la Gestión de la Gerencia, la cual se aplicará en cada vigencia.

b) RSE CON LOS CLIENTES

Universalización

El área de influencia para la prestación del servicio es el Municipio de El Retiro en la zona urbana y periurbana de acuerdo con el POT. Sin embargo en el año 2010 se hizo extensión de redes en el sector la Fe (considerada zona rural) ya que las condiciones de infraestructura garantizan la prestación del servicio con calidad, presión y continuidad.

Se cuenta con una capacidad instalada para tratar 52 l/seg (litros por segundo) y con un porcentaje de utilización del 38% equivalente a 20 l/seg promedio día, con potencial de atender a 2.000 nuevos usuarios en el servicio de Acueducto. Cabe anotar que de acuerdo con las proyecciones de urbanismo del Municipio, esta capacidad se estaría agotando en el mediano plazo (5 años) por lo cual a medida que se viabilicen los proyectos será necesario redefinir los planes de inversión para atender la demanda del servicio.

Para el caso de Alcantarillado, Aguas del Oriente, interviene en la recolección, mantenimiento de redes y transporte de *Aguas residuales* hasta

la Planta de Tratamiento. Es conocido que esta planta opera al 98% de su capacidad instalada y que el Grupo Empresarial EPM adelantó estudios para proyectos de inversión para dicha ampliación. Se está a la espera de los responsables de inversión, forma de recuperación de la inversión y fechas de ejecución.

Comparabilidad

Tarifas

Las tarifas del servicio están reguladas por la CRA (Comisión de regulación de agua) y presentan competitividad frente a los prestadores del servicio en el Oriente Antioqueño cercano.

Servicio	Cargos	 El Carmen	 Rionegro	 El Retiro	 La Ceja	 Guarne
Acueducto	Fijo	5.438	4.980	4.663	4.119	3.434
	Consumo	651	1.672	1.380	1.481	1.122
Alcantarillado	Fijo	2.236	2.685	2.056	2.493	1.672
	Vertimiento	911	1.297	190	1.014	726

*Datos tomados de la publicación tarifaria para el segundo semestre de 2013.

Cabe anotar que la tarifa de vertimiento es la más baja de los datos del sondeo, dado que EPM realiza el tratamiento de Agua Residual sin transferir el costo a los suscriptores.

Subsidios

A través del Acuerdo Municipal 014 del 18 de diciembre de 2012, se definieron los porcentajes de subsidios y contribuciones que se detallan a continuación para aplicar en la facturación de la vigencia 2013.

Usuarios/Estrato	% Subsidio	% Contribución
Estrato 1	50%	
Estrato 2	40%	
Estrato 3	15%	
Estrato 4	NA	NA
Estrato 5		50%
Estrato 6		60%
Usuarios Comerciales		50%
Usuarios Industriales		30%

A partir de dicha definición, se aplicaron subsidios en promedio a 2.766 suscriptores por un valor cercano a los \$155 millones de pesos:

*Servicio de Acueducto

Estrato	Usuarios	Valor Subsidiado
Estrato 1	1	\$182.447
Estrato 2	685	\$65.736.294
Estrato 3	1918	\$58.144.652

Cifras del valor expresadas en pesos

*Servicio de Alcantarillado

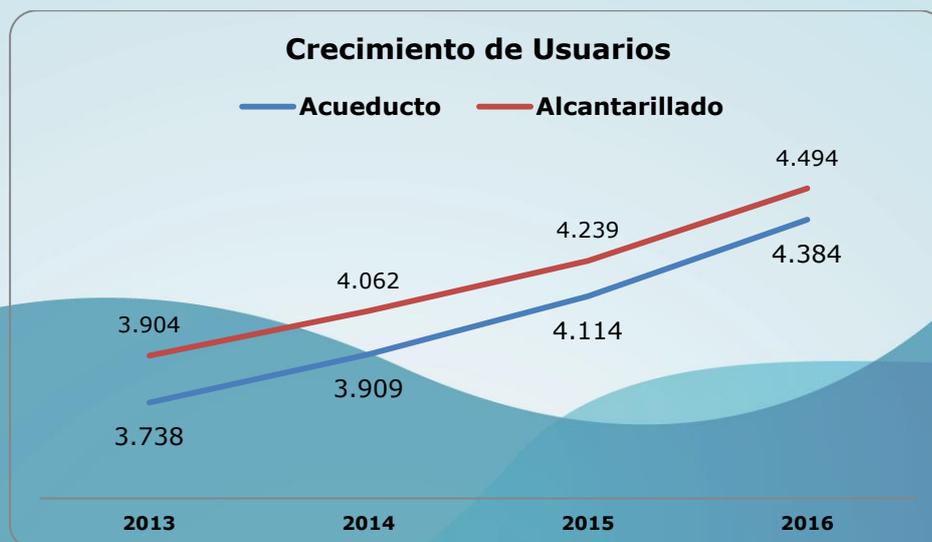
Estrato	Usuarios	Valor Subsidiado
Estrato 1	4	\$120.727
Estrato 2	764	\$16.172.073
Estrato 3	2161	\$14.996.405

Cifras del valor expresadas en pesos

Cobertura y tendencia de crecimiento

Al cierre de la vigencia 2013 el 100% de suscriptores tiene instalado medidor, como estrategia de aseguramiento de ingreso.

Cabe anotar que un sector del casco urbano del Municipio (Barrio El Plan) es atendido por otra ESP (320 predios aproximadamente), lo cual deja como conclusión que aguas del oriente atiende el 92% del sector.



Cartera y esquemas de financiación

En el año 2013 se realizaron financiaciones a 528 usuarios por un valor cercano a los \$113 millones. El 72% de las financiaciones se ha concedido para instalación de Acometidas, seguida de un 10% para cambios de medidor.



A través de las financiaciones los usuarios pueden acceder a los servicios de manera rápida y con acuerdos de pago que facilitan la economía de los hogares.

Conceptos	2010	2011	2012	2013
Suspensión y corte	289	203	294	192
Reinstalación y Reconexión	289	195	204	138
Convenios de pago		14	99	58

De manera mensual se monitorea la cartera y se procede con las tareas de suspensión y corte para fortalecer el aseguramiento de ingresos. De esta actividad, 58 suscriptores solicitaron en la oficina realizar acuerdos de pago para cubrir dicha obligación.

Satisfacción de clientes

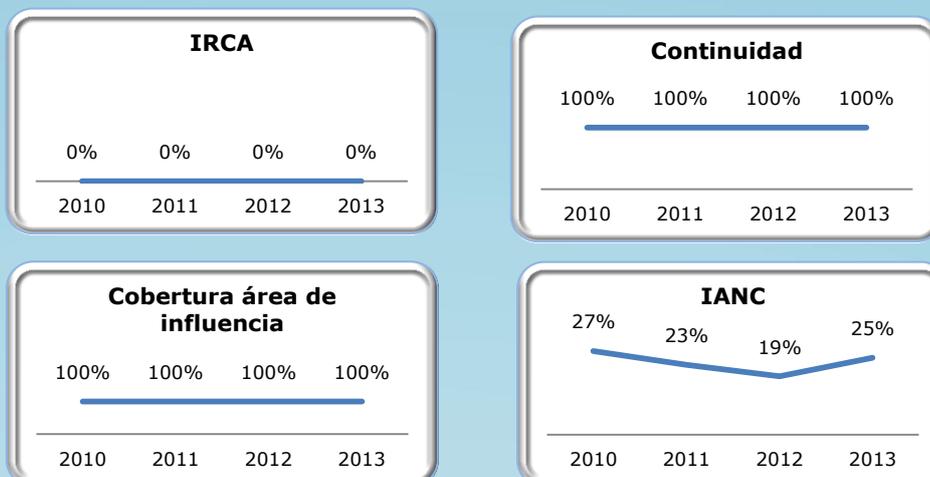
Cada dos (2) años con la firma Ipsos Napoleon Franco se hace medición de la satisfacción del servicio desde un tópico cuantitativo y cualitativo, lo que permite a la empresa definir acciones más concretas sobre el sentimiento expresado por nuestros clientes.

De manera evolutiva se evidencia una mejora en el indicador, se espera que en la medición del año 2014 el porcentaje de Satisfacción supere el 90%.



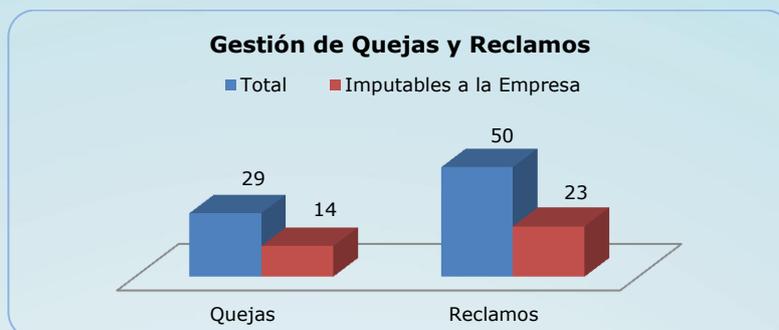
Indicadores de Calidad

A través de instrumentos de control interno (Ficha ICO), se monitorea de manera periódica el comportamiento a variables de Calidad.



PQR

La gestión inherente a la resolución de PQR (peticiones, quejas y reclamaciones) es el mecanismo mediante el cual se vigilan y se aseguran condiciones de la prestación del servicio; así mismo facilita la interacción con los usuarios frente a las percepciones y oportunidades de mejora. Del total de quejas y reclamos radicados en la Empresa el 50% son atribuibles a la gestión de la interna.



- ☛ Durante el año 2013 no se radicaron Derechos de Petición.
- ☛ A nivel de reclamos en el mes de marzo de 2013 se presentó reclamación masiva (25 reclamos) por error facturación de nuevo software (en la migración no se garantizó que los medidores parados pasaran con esta misma novedad).
- ☛ Todas las quejas se gestionaron en los tiempos definidos por la ley (15 días) y se tomaron las acciones pertinentes para su control.

Responsabilidad por el Producto

Durante el año 2013 se cumplió con todos los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del agua, de acuerdo con los estándares exigidos por la normatividad de los servicios públicos domiciliarios.

A partir de los parámetros establecidos en el Decreto 1575 de 2007 y como resultado se ha entregado **Agua apta para el consumo humano**, con valor promedio de IRCA cero (0) durante todo el año. (Las muestras son analizadas en el laboratorio certificado de EPM).

Puntos de muestreo

Punto	Dirección	Tipo de Muestreo	zona
1	Cr. 22 Nro. 23A-17	Bayoneta	Norte
2	Cr. 21 Nro. 21-20	Bayoneta	Centro
3	Calle 19 Nro. 19-36	Bayoneta	Centro
4	Cr 18 Nro. 18-60	Bayoneta	Sur
5	Calle 19 con Crr. 25	Bayoneta	Sur
6	Calle 26 con Crr. 20	Bayoneta	Norte
7	Sector la Fe	Bayoneta	Norte

En el año 2013 se tomaron 105 muestras a los 7 puntos definidos, lo que indica que cada punto se verifica aproximadamente 15 veces al año

	2010	2011	2012	2013
Muestras promedio/mes	8.92	8.67	8.25	8.75

Eficiencia (pérdidas de agua)

Para el cierre del año 2013 el IANC (Índice de Agua No Contabilizada) cerró en un 24.74% mayor valor que el proyectado (20%). A pesar de actividades de revisión de redes no se logró hallar e intervenir el punto causal. Se han establecido tendencias de consumos irregulares en horas de la madrugada, donde se presume debería ser mas bajo el consumo; esta detección es permanente y se cuenta con el apoyo de la casa matriz para lograr la identificación y reducción de pérdidas.



c) RSE CON LA COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Impacto en las operaciones

Permisos ambientales

- A través de la Resolución 1031-1017 del 14 de noviembre de 2013 se aprobó el plan quinquenal (2013-2017); y,
- La Resolución 112-3979 del 04 de octubre de 2013 se autoriza la ocupación de cauce para la ejecución de Obras en la Conducción (redes que transportan agua cruda de la fuente a la planta).
- El permiso de vertimientos de la Planta de Aguas Residuales tiene vigencia hasta el año 2014, aguas del Oriente adelanta gestión para presentar la información para la renovación.
- La concesión de aguas tiene vigencia hasta el año 2017.

Aportes al desarrollo sostenible

Plan Educación al cliente

- Desarrollo de jornada "A tu Servicio" la cual se realizó en el parque Municipal. Buscando descentralización en la atención al cliente: se trabajaron temas tales como: Formato de la factura, lectura de medidor, conceptos de facturación, derechos y deberes, liquidación de la factura, entre otros. En esta jornada participaron aproximadamente 300 personas.
- Emisión de mensajes detrás de la factura: Día del agua, Fugas en el hogar (ahorre unos pesos), recolección de residuos y limpieza para prevenir inundaciones por acumulación de residuos, entre otros.
- Difusión de mensajes radiales con tips para ahorro del recurso hídrico.
- Visitas guiadas a la PTAP para trabajar temas sobre el cuidado y manejo del agua, dirigido de público estudiantil. En el año 2013 participaron 145 personas.



Jornadas reforestación

- El Municipio de El Retiro asignó una hectárea en la vereda la Amapola para la conservación por parte de Aguas del Oriente. En el año 2013 se programó una jornada con los estudiantes del colegio Genios del Futuro; actividad que consta de sensibilización por el cuidado y conservación del medio ambiente y trabajo de campo para la reforestación. Los árboles allí sembrados corresponden a especies nativas recomendadas desde la unidad ambiental del Municipio de El Retiro y donados por el vivero Piedras Blancas de EPM. La inversión asociada a esta jornada fue aproximadamente \$500.000 para cubrir el transporte y la alimentación de los participantes, ya que, los arboles fueron donados.

Patrocinios y participación de eventos

Contribución económica en espacios deportivos, lúdicos y culturales, apalancando iniciativas impulsadas por el Municipio para el sano esparcimiento:

- Contribución económica al Club de Natación los Castores para realizar una competencia a nivel municipal.
- “Carrera De La Mujer” contribución con la hidratación.
- Contribución económica a la Corporación Folclórica de El Retiro para ejecución de eventos con el grupo de danzas.
- Continuamos con la vinculación anual Fazor en la línea de restaurantes escolares. Según las estadísticas del programa; aproximadamente 300 niños se ven favorecidos con estas iniciativas de vinculación y patrocinios de las Empresas.
- Contribución económica para reconocimientos en las veredas con motivo de la Fiesta del Campesino (21 anchetas).



Avances en materia ambiental

Se tiene adoptada la política, la cual determina el esquema de operación como grupo empresarial.

Política Ambiental de Grupo EPM

El Grupo EPM, como prestador de servicios públicos relacionados con energía, agua potable, saneamiento básico y telecomunicaciones, es consciente de su interdependencia con el ambiente; por lo tanto, debe realizar una gestión ambiental integral* de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

*Gestión ambiental integral: acciones que desarrolla el Grupo EPM para la prevención, mitigación, corrección, y/o compensación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos sobre los componentes físico, biótico y social, desde la planificación de los proyectos, obras o actividades y de los impactos que éstos puedan recibir del medio

Inversiones que apalacan la gestión ambiental

- ❖ Intervención de las redes del sector Nuevo Retiro para el drenaje de Aguas Lluvias. Este sector en época de invierno presentaba inundación, con estas obras se mejoró el drenaje en las redes. Inversión por \$107 millones.
- ❖ Construcción de lechos de secado para garantizar la disposición final de los lodos generados en lugares definidos para este fin, contratadas por \$293 millones.
- ❖ Estabilización de talud en las riveras del Rio Pantanillo y estabilización de taludes como protección a la línea de la Conducción. Inversión adjudicada por \$139 millones.

Acciones complementarias

- ❖ Jornadas de formación con los suscriptores sobre el manejo adecuado de los sistemas hidráulicos de las viviendas (verificación de sanitarios, tanques, llaves, entre otros).
- ❖ Ejecución del diagnóstico ambiental de la microcuenca para evidenciar el impacto del uso de agroquímicos, vertimientos y pastoreo sobre el área de influencia de la cuenca.

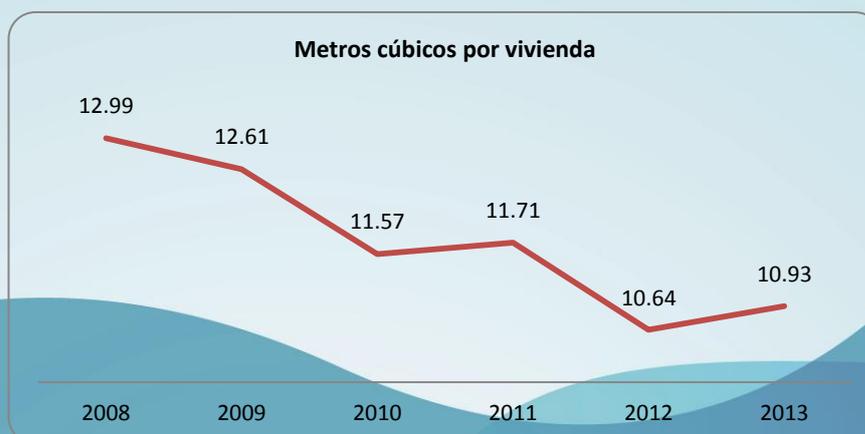
- Capacitación a los empleados sobre separación en la fuente de residuos sólidos, mediante la instalación de puntos ecológicos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas eléctricos.
- Construcción de diques de contención para cada uno de los productos químicos, evitando contaminación por posibles derrames de estos.
- Vigilancia del cumplimiento de las normas ambientales en la ejecución de contratos de obra, a través de labores de interventoría y supervisión.
- Cumplimiento de pagos de Tasa retributiva y uso hídrico a la Corporación ambiental.

Tendencias de ejecución

Consumo de Energía para Potabilización y Distribución de Agua

Año	Kw promedio Año	Usuarios Promedio Año	kw/suscriptor
2011	11405	3197.67	3.6
2012	11421	3397.67	3.4
2013	12437	3660.08	3.4

A partir de las tendencias de reducción del consumo per cápita por suscriptor se ha presentado reducción de los kilovatios (kw) utilizados para realizar la prestación del servicio.



Se ha evidencia una reducción de 0.4 m³ por vivienda en cada año, presentando una estabilización en consumo cercana a los 11 m³

d) RSE CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

La contratación de la Empresa cubre las necesidades a nivel de gastos de funcionamiento y de la ejecución de inversiones de obra. En el año 2013 se celebraron 23 nuevos contratos, resultantes del plan de compras para la vigencia 2013 y bajo la modalidad de Licitación donde se promueve la sana competencia del mercado, igualdad y equidad para la evaluación de proponentes.



A partir de las iniciativas para fortalecer el diálogo con los proveedores, se formalizó un espacio de evaluación presencial para recoger todas las recomendaciones, sugerencias o dificultades generadas en el relacionamiento contractual, buscando soluciones y estrategias conjuntas que favorecen y dinamizan los procesos.

Con la celebración de contratos, indirectamente la participación del recurso humano es de 228 personas, con mayor impacto en el Oriente Antioqueño cercano. Específicamente se ha logrado generar a través de estos proveedores trabajo para 66 para atender la contratación de Aguas del Oriente.

Contratación Social

A través de licitaciones públicas se permite el acceso a personas naturales o jurídicas y se asigna el proveedor/contratista de acuerdo con las exigencias de la propuesta. En la vigencia 2013 la empresa no tuvo dentro de sus proveedores Acciones Comunes, lo cual no significa falta de voluntad para esta gestión sino que los objetos contractuales no presentaron pertinencia para ellos.

Derechos Laborales

Para direccionar, regular y monitorear lo referente a Derechos Laborales (Empleados y Contratistas) permanecen vigentes las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, Ambiental, Gestión Humana, Comunicaciones y Control Interno.

Para actividades tercerizadas se fortalecieron perfiles de supervisión de contratos, reforzando la integralidad que debe garantizarse para el cumplimiento de obras o servicios como responsabilidad y cumplimiento con los Empleados.

e) RSE CON LOS COMPETIDORES Y COLEGAS

La Empresa ha brindado su apoyo y conocimientos para atender dificultades planteadas por parte de los Acueductos Veredales. En el año 2013 se recibió en dos ocasiones la solicitud de apoyo técnico al acueducto veredal de los Salados para atender un problema de obstrucción en las redes de distribución.

A nivel de soporte técnico se acompañó el Acueducto veredal Pantanillo para la intervención de una fuga en la red de distribución, lo cual permite la transferencia de conocimiento.

Se celebró convenio interadministrativo con la Alcaldía de El Retiro, para la construcción de la expansión de redes del sector Bicentenario. De 640 metros lineales se instalaron 210. Se espera para la vigencia 2014 elaborar un nuevo convenio para realizar la segunda parte de tres planeadas.

f) RSE CON EL ESTADO

Gestión normativa

Por iniciativa de Grupo se realizó capacitación a funcionarios del grupo EPM a fin de fortalecer la rendición de información en el aplicativo SUI de la SSPPDD.

Adicionalmente, en el año 2013 hubo importantes cambios a nivel tributario, los cuales fueron adoptados por la Empresa y auditados por la Revisoría Fiscal; tales como: Ley 1607 (Reforma Tributaria 2012) implicando cambios relevantes respecto a las normas aplicables para efectos del impuesto sobre la renta, retención en la fuente, impuesto sobre las ventas IVA y otras obligaciones fiscales.

Nuevos impuestos adoptados:

CREE: Instrumento creado con el fin de sustituir algunos aportes parafiscales y de seguridad social. La tarifa inherente a este impuesto a partir del año 2013 hasta el 2015 es de 9% y del 2016 en adelante del 8%.

Impuestos, tasas y contribuciones (\$ Millones)	2013
Nacionales	67.8
Municipales, departamentales y corporaciones autónomas	55.6
Total tributos	123.5

Relacionamiento con el Municipio de El Retiro

Creación del Comité de Control Social para los servicios públicos (conformado con veedores ciudadanos); se realizó jornada de presentación de la Empresa, área de influencia, esquema de relacionamiento con usuarios y comunidad, así como otra información de interés.

Así mismo se participa en el comité de estratificación liderado por la Alcaldía Municipal (El Retiro), con el principal desafío de lograr la homologación de codificación catastral en todos los reportes que se rinden a los entes de control.

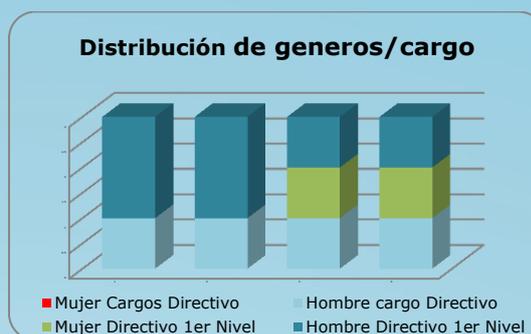
g) RSE CON LOS EMPLEADOS

Empleo y Equidad

Para el 2013, la empresa contó dentro de su planta de cargos, con diez personas del género masculino y con cinco del género femenino, con las siguientes condiciones:

Descripción	2010	2011	2012	2013
Salario promedio Filial/SMLV (veces)	2.23	2.28	2.21	2.19
Salario básico promedio hombres	\$ 1,146,546	\$ 1,141,570	\$ 1,170,219	\$ 1,217,262
Salario básico promedio mujeres		\$ 1,392,802	\$ 1,458,682	\$ 1,441,215

Mujeres y hombres por tipo de cargo:



Entorno Laboral

Medición de clima laboral

En la vigencia 2013 se realizó la actividad de diligenciamientos de cuestionarios para la medición de clima Laboral, acción coordinada con al ARL (Colmena), de allí se hará la intervención de condiciones críticas para mitigar e intervenir situaciones desfavorables en los ambientes de trabajo.

Indicadores de ausentismo

El año 2013 arrojó 172 días como ausencia del personal, la mayor causa en enfermedad común, ya que al menos 4 personas fueron intervenidas quirúrgicamente con incapacidades cercanas a los 15 días. Partiendo de la capacidad instalada de 365 días al año y 15 empleados de la planta de cargos, encontramos un indicador de ausentismo del 3.14%

De los 172 días el 84% corresponde al ausentismo del área Operativa.



Indicadores de accidentalidad

La planta de cargos está conformada por 15 empleados. En los años 2012 y 2013 no se presentaron accidentes de trabajo. Estos resultados están apalancados en capacitación permanente, fortalecimiento del Programa de Salud Ocupacional y actividades de inspección del COPASO (Comité Paritario de Salud Ocupacional) y el uso adecuado de los elementos de protección personal.



Programas de bienestar – promoción y prevención

Los programas de Bienestar, promoción y prevención corresponden a actividades lúdico recreativas facilitadoras de actitudes de revisión y reflexión en la ejecución de actividades. Este tipo de espacios favorecen el diálogo, el sano esparcimiento y la construcción de iniciativas para el desempeño; así mismo estrecha lazos de convivencia y compañerismo en el equipo de trabajo.



El reto principal será aumentar con alcance de Familia, una de las actividades diseñadas para el año 2014.

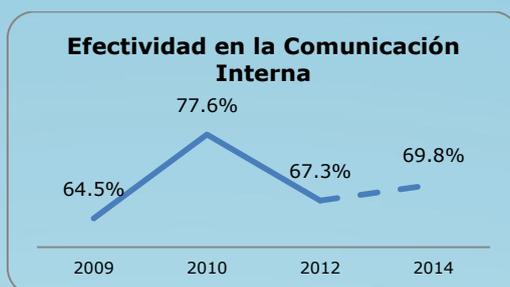
Formación y Desarrollo

De diferentes fuentes se activa la necesidad de capacitación y formación, como medio para intervenir y desarrollar las competencias de los empleados.

Capacitaciones	2012	2013
Horas invertidas	33	55

Tópico trabajado Año 2013	Horas invertidas
Competencias Organizacionales	15.5
Temas promoción y prevención	10.0
Reentrenamiento	29.5
Total general	55.0

Comunicación interna



Cada dos años se realiza medición de la efectividad de las comunicaciones internas. Se espera en el 2014 obtener una calificación de 69.8% en la medición del año 2014.

A partir los resultados encontrados en la medición se ha fortalecido la capacitación en temas de interés de la Empresa, reentrenamiento de las actividades según el perfil de cargos y la publicación de boletines internos para mejorar la divulgación de información.

Cabe anotar que a mediados del año 2011 se ajustó la planta de cargos pasando de 9 personas a 14 y en el 2013 paso a 15 personas, incrementando el número de personas del muestreo.

Participación

Comité de salud ocupacional:

La Empresa cuenta con un comité paritario de salud ocupacional constituido desde 28 de diciembre de 2011, con el cual se garantiza la participación del personal operativo para monitorear y participar en el diseño de lineamientos que fortalezcan la administración del Programa de Salud Ocupacional.

Comité Acoso Laboral:

Está conformado con la representación de los trabajadores y el empleador. Vela por la resolución de casos que se interpongan frente a conductas de Acoso Laboral. Reunión Trimestral.

Comité comercial

Vigila, propone y planifica la prestación de los servicios, en este comité participan los ayudantes de redes, la Auxiliar Comercial y el Coordinador de Operación y Mtto. Reunión mensual

Comité Técnico/Primario:

Está constituido con el fin de monitorear de manera integral la ejecución de la Empresa, participan de éste, la Gerencia y los responsables de proceso. Se reúnen cada 2 meses aprox.

Comité ética:

Gestiona y analiza conductas inapropiadas reportadas por parte de los grupos de interés. Reunión Semestral.

Informe financiero

The bottom portion of the page features a decorative graphic consisting of several overlapping, wavy bands of blue and teal. The waves flow from the left side towards the right, creating a sense of movement and depth. The colors transition from a lighter, almost white-blue at the top to a deeper, more saturated blue at the bottom.

INFORME FINANCIERO

A Diciembre 31 de 2013

- a) Dictamen**
- b) Balance general**
- c) Estado de actividad Financiera**
(Económico, Social y Ambiental)
- d) Estado de cambios en el Patrimonio**
- e) Estado de flujo de Efectivo Estados financieros**

Disponible a través de nuestra página web: www.aguasdoloriente.com