



# Informe de *Sostenibilidad* 2024



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

**Tabla de contenido**

Carta a los accionistas ..... 3

Direccionamiento estratégico ..... 7

Aguas del Oriente ..... 12

ODS6 | Agua y Saneamiento ..... 14

ODS 7 | Energía asequible y no contaminante ..... 34

ODS 8 | ODS 10| Trabajo decente y crecimiento económico..... 37

ODS 9 | Industria, innovación e infraestructura ..... 61

ODS 11 | Ciudades y comunidades sostenibles ..... 83

ODS 12 | ODS 13 | ODS 15..... 96

ODS 16 | Paz, justicia e instituciones sólidas ..... 105

ODS 17 | Alianzas para lograr los objetivos ..... 135

Desempeño financiero de Aguas del Oriente ..... 139

Informe de Gobierno Corporativo ..... 146

Visión de futuro ..... 155



## Carta a los accionistas



Aguas del Oriente, Empresa que hace parte del Grupo EPM, en 2024 ha cumplido 25 años brindando servicios de agua potable y saneamiento a la población del municipio de El Retiro. A lo largo de este tiempo, han sido muchas las exigencias, retos y logros. Cada momento y situación ha fortalecido a nuestra Organización.

Desde mi llegada a la Gerencia en 2021, emprendimos un nuevo camino con la convicción que la Empresa, lograra posicionarse en el territorio, gestionando su plan de inversiones y continuando con la entrega de agua apta para el consumo humano.

Grandes retos afrontamos en 2024; se destaca el fortalecimiento al equipo de trabajo con más de 1.000 horas de capacitación en los tópicos: sostenibilidad, seguridad en el trabajo, operación de infraestructura, finanzas básicas, direccionamiento estratégico entre otros.

En materia comercial, logramos la vinculación de 774 y 765 nuevos clientes para los sistemas de acueducto y alcantarillado respectivamente. Nuestro compromiso de entregar servicios de alta calidad y continuidad a más de 7.300 clientes en nuestra área de prestación son parte de nuestro ADN Corporativo. El recaudo casi del 100%, no sólo muestra una cultura por el “buen pago” sino la satisfacción de nuestros clientes por recibir buenos servicios.

Ahora bien, desde nuestra política de sostenibilidad, generamos alianzas y nuevos espacios de participación conjunta con el IMDER (Instituto de deportes), RETIRAR (ESP de aseo), Dirección de Medio Ambiente, Dirección de Cultura y oficina del despacho del Alcalde Municipal. Esta estrategia, permitió realizar eventos asociados a la conmemoración del día del agua, medio ambiente y semana de biodiversidad; impactando positivamente a más de 500 usuarios y comunidad en general.



Los indicadores no financieros, es decir, los de la operación, siguen siendo referente nacional. Es así como cerramos en 2024 con un IRCA de 0% lo que indica que el agua no tiene riesgo y es apta para el consumo humano; este resultado es la evidencia del compromiso latente de nuestro equipo operativo para brindar agua de excelente calidad y cumplimiento de estándares nacionales e internacionales. La continuidad se situó en 99% (23 horas y 40 minutos promedio/día). Tenemos cobertura del 100 y 98% en acueducto y alcantarillado respectivamente en el área de prestación del servicio actual. En cuanto a nivel de riesgo, producto de las acciones de mitigación y prevención,



cerramos con 0,512 lo que indica que tenemos un nivel de riesgos bajo. En cuanto al Indicador Único Sectorial establecido por la Superservicios, se obtuvo una calificación de 86,26 y nivel de riesgo medio bajo ( $80 \leq IUS \leq 90$ ). Este resultado, nos ubica entre las primeras 25 empresas en nivel medio-bajo de 1.125 que brindan servicios públicos y que tienen similar tamaño que Aguas del Oriente.



En cuanto al desempeño financiero, destacamos el resultado del EBITDA de COP 3.308 millones. La utilidad que se establece COP 2.303 millones y los ingresos de COP 8.130 millones. Estos indicadores reflejan la estabilidad financiera y eficiencia administrativa de Aguas del Oriente.

El plan de inversiones cierra con un histórico en ejecución de COP 3.417 millones que representa el 72% del total, gracias a los grandes esfuerzos y una nueva estrategia a través de la contratación de profesionales en el área jurídica, ambiental y sanitaria como apoyo a la gestión. Es un resultado nunca antes visto y su ejecución está por encima del plan de mejoramiento establecido con la Contraloría Distrital de Medellín de 60% para el año 2024.

El hito más relevante en inversiones, ha sido el proceso de licitación y contratación de la primera etapa del proyecto denominado “Santa Rita” por COP 3.450 millones consistente en la construcción de estación de bombeo, 950 metros de redes de impulsión en 10 pulgadas, 450 metros de redes de conducción también en 10 pulgadas y la instalación de dos tanques de 25 metros cúbicos cada uno. La inversión total del proyecto está cercana a los COP 12.000 millones que incluye también, dos tanques de almacenamiento de agua potable en vidrio fusionado al acero de 800 metros cúbicos cada uno, convirtiendo esta obra, en la infraestructura más relevante construida en los 25 años de existencia de Aguas del Oriente y que permitirá garantizar la continuidad y calidad del agua potable hasta el año 2060 a toda la población del municipio de El Retiro que se encuentra en nuestra área de prestación.

Celebramos nuestros 25 años de existencia con todos nuestros aliados y usuarios. Es así como realizamos el primer concurso de fotografía con más de 53 trabajos presentados por 32 fotógrafos de todo el Oriente Antioqueño con la temática “ una fotografía por el planeta”. También, se realizó el foro académico “ Sostenibilidad y Servicios Públicos con calidad” donde nos reunimos más de 150 personas de los diferentes sectores: académico, institucional, construcción y comunidad en general, para conversar y actualizarnos entorno al estado de los recursos naturales y los servicios públicos en el Oriente Antioqueño, al igual que los avances y condiciones del entorno. Cerramos con el programa “Día de Puertas Abiertas” donde recibimos en la planta de tratamiento de agua potable a más de 200



visitantes de universidades, colegios, tercera edad, Concejo Municipal, funcionarios de la Administración Municipal y comunidad en general para que, conocieran sobre el proceso de potabilización del agua. Cerramos con una eucaristía y cena, donde exaltamos a dos empresas del municipio por su gestión ambiental y social al igual que a nuestros socios estratégicos: Retirar, Comfenalco, Cámara de Comercio, FEPEP, Alcaldía de El Retiro y EPM. Abrimos nuestras puertas como un acto de responsabilidad, transparencia y cercanía con nuestros clientes. El aniversario 25 será recordado porque nos permitió compartir con la comunidad Guarceña.

Estos resultados, son el reflejo del esfuerzo de nuestro equipo de colaboradores conformado por 18 personas vinculadas a la Empresa y de 8 contratistas por prestación de servicios. Igualmente, por el apoyo permanente de la Junta Directiva, la Administración Municipal, nuestros Aliados estratégicos y EPM. Con orgullo, vemos hoy a nuestra Aguas del Oriente posicionada en el territorio, con cambios positivos y con una mirada estratégica en la prestación de sus servicios.

Finalmente, como Gerente General de la Sociedad, quiero agradecer a todos mis compañeros de trabajo, a nuestra Junta Directiva, el honorable Concejo Municipal, a ustedes señores socios y dueños por permitirnos soñar y cumplir con proyectos memorables que han impactado positivamente a toda la población guarceña.

Que Dios les bendiga!

**Alexander García Henao**  
Gerente General



# *Direccionamiento Estratégico*



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## Direccionamiento estratégico

El direccionamiento estratégico en Aguas del Oriente, como parte del Grupo Empresarial EPM, busca orientar y conducir a una posición futura deseada, está soportado en el modelo de sostenibilidad como base fundamental para la construcción de sus cuatro componentes: **propósito, identidad, acción y resultado**; fortaleciendo así, la visión de un modelo de gestión empresarial en el que el crecimiento económico debe respetar los límites sociales y ambientales.

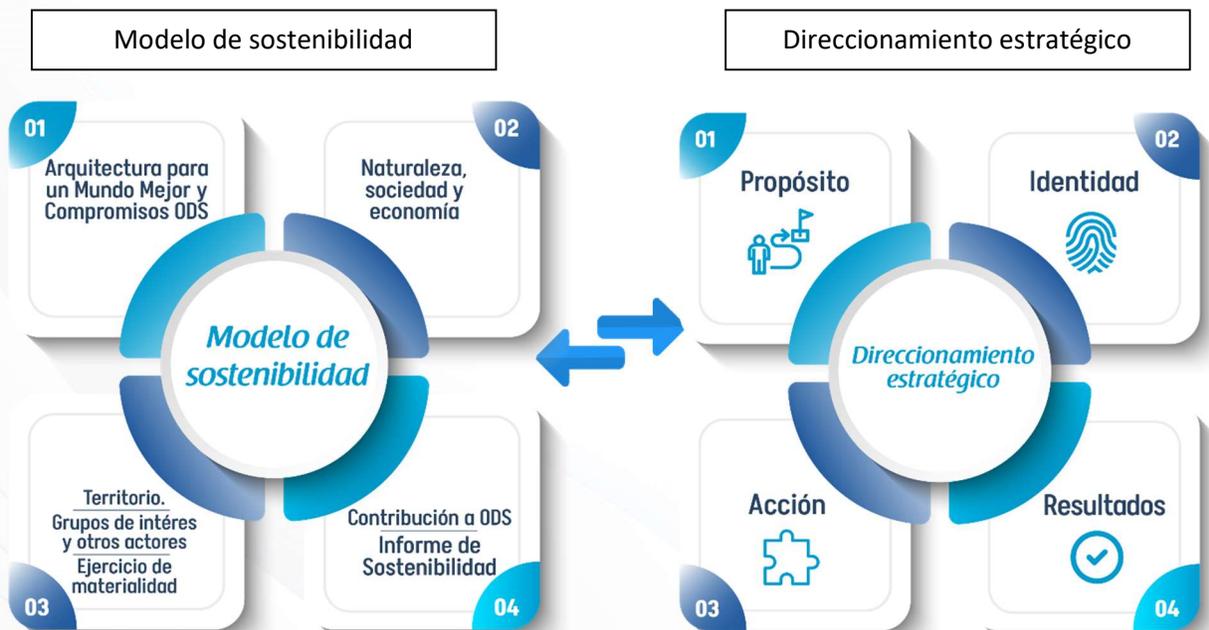


Ilustración "Modelo de sostenibilidad, base del direccionamiento estratégico"

El direccionamiento estratégico nace como inspiración de la existencia y quehacer como grupo empresarial en la entrega de soluciones ágiles en servicios públicos, que contribuyan al bienestar y desarrollo sostenible de los territorios y de las personas que lo cohabitan.





Ilustración "Resumen Direccionamiento Estratégico"

Además, el Grupo EPM se reconoce como líder en cada uno de los territorios en los que tiene presencia, es consciente de que hace parte de un sistema territorial y que tiene la capacidad de movilizar a otros actores para incrementar el impacto positivo en la sociedad y el ambiente. Es por esto por lo que cuenta con un *Modelo de Integración Territorial* con el que busca impulsar alianzas y acuerdos con otros actores para que, a partir del desarrollo de iniciativas conjuntas, se incremente la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible Priorizados.

El énfasis del Grupo está en la **cobertura universal sostenible de los servicios**. Desde el Núcleo del Grupo EPM se ha determinado movilizar estas acciones de manera decidida, convencidos de que la integración con los territorios es uno de sus diferenciadores más importantes en América Latina. También constituyen énfasis de actuación en los territorios, en colaboración con otros actores, los esfuerzos por la gobernanza del agua que redunden en la **seguridad hídrica y energética** para asegurar la prestación de los servicios, esto es, calidad y cantidad necesarias.

El Direccionamiento Estratégico se compone de tres elementos así:



Es trascendente y expresa la razón fundamental de la existencia del Grupo EPM y el impacto que busca tener en el mundo.

Este propósito está en coherencia con el enfoque de *Arquitectura para un mundo mejor* propuesto por Pacto Mundial de Naciones Unidas, 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.

*Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor* significa aportar condiciones que favorezcan el bienestar integral de las personas y del planeta. Este concepto se basa en la idea de que nuestras acciones y decisiones deben estar orientadas a mejorar la calidad de vida, respetar el medio ambiente y fomentar una convivencia pacífica y equitativa.

Ahora bien, la armonía debe ser comprendida en este contexto como distribución equilibrada y justa de diferentes elementos en la vida, de modo que ninguno predomine excesivamente sobre los demás, permitiendo una sensación de estabilidad y bienestar.

## Identidad

La constituyen los valores fundamentales que establecen el estándar de comportamiento de la Gente Grupo EPM.

Integramos los valores en una declaración que inicia reconociendo el servicio como la principal vocación del Grupo EPM y de sus colaboradores:

- **Servimos:** Se trata de una actitud que se caracteriza por una fuerte orientación a la satisfacción de necesidades y la búsqueda de la mejora de la vida de los demás. La gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.
- **Responsabilidad:** El colaborador del Grupo EPM conoce el papel que le compete en términos económicos, sociales y ambientales, sabe que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras. En consecuencia, mide el alcance de cada acto y asume las consecuencias que ellos suponen para garantizar que su participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.
- **Transparencia:** El colaborador del Grupo EPM es claro, abierto y honesto con sus acciones, decisiones y comunicaciones. Fomenta una comunicación abierta y honesta en las relaciones personales y profesionales, consciente de que esto ayuda a construir confianza y a resolver conflictos de manera efectiva. En el ámbito organizacional, la transparencia implica la gestión de la información, las comunicaciones y las relaciones con los grupos de interés en todos los territorios, en términos de suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad para mantener la confianza.
- **Calidez:** El colaborador del Grupo EPM es consciente de que la cercanía, empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio y constituye el compromiso que asume con cada miembro



de la sociedad. Es accesible, no discrimina, ni prejuzga acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantiene con ellos.

## Estrategia

Es una declaración que expresa el valor que el Grupo EPM busca aportar a la sociedad a partir de su actuación misional, con el cliente usuario como el principal motivador de sus actuaciones.

- **Servicios públicos:** Los definimos como aquellos proporcionados para satisfacer las necesidades básicas y esenciales de las comunidades, que propenden por el bienestar general y no solo obedecen a intereses individuales. Los servicios que entregamos en el Grupo EPM son vehículos generadores de desarrollo. Este concepto incluye las nuevas soluciones que se derivan de la economía circular, la transición energética y los territorios inteligentes.

Es importante anotar que, el hecho de declarar en la estrategia la prestación de servicios públicos en un sentido amplio, constituye una aspiración y no una habilitación automática para que EPM desarrolle actividades por fuera de su objeto social.

El marco de actuación de EPM lo dictan la normatividad que le es aplicable y sus estatutos y, en ese orden de ideas, la empresa está habilitada para prestar servicios públicos domiciliarios y las actividades conexas y complementarias a estos.

En cualquier caso, en el evento en que EPM pretenda desarrollar nuevos negocios o un servicio público diferente al domiciliario, deberá revisar previamente la viabilidad jurídica del mismo a la luz de sus estatutos y la normatividad vigente.

- **Eficientes y de calidad:** Significa que buscamos permanentemente la excelencia en la prestación de los servicios, asegurando su continuidad, disponibilidad y confiabilidad. La búsqueda de la eficiencia es un motivador para lograr y mantener un uso óptimo de los recursos, conscientes de su impacto en la sostenibilidad de las tarifas.
- **Clientes y usuarios:** Nos inspiran y guían nuestros clientes y usuarios porque están en el centro de nuestras actuaciones. Son a quienes proporcionamos la satisfacción de necesidades básicas y esenciales para incrementar su calidad de vida y con quienes buscamos un vínculo emocional, logrado a partir del cumplimiento de los estándares de calidad (funcionales) y de la creación de momentos memorables positivos que los conecte desde la razón y desde el corazón con nuestro Grupo Empresarial.
- **Para todos:** Indica nuestra motivación y permanente búsqueda de soluciones para lograr que los servicios públicos que proporcionamos estén disponibles para todos los ciudadanos con acceso y comprabilidad.
- **Promover:** Significa que reconocemos nuestra capacidad de liderazgo para movilizar e impulsar a otros actores con los que convergemos en los territorios con el fin de incrementar la contribución al desarrollo humano sostenible.
- **Desarrollo humano sostenible:** Nos enfoca no solo en el crecimiento económico, sino que también considera el bienestar social y ambiental a largo plazo. Este enfoque se basa en la idea de satisfacer las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Implica un enfoque holístico y multidimensional, donde el bienestar humano, la sostenibilidad ambiental, el desarrollo



económico y la convivencia pacífica se integran para crear un futuro más equitativo y resiliente para todos.

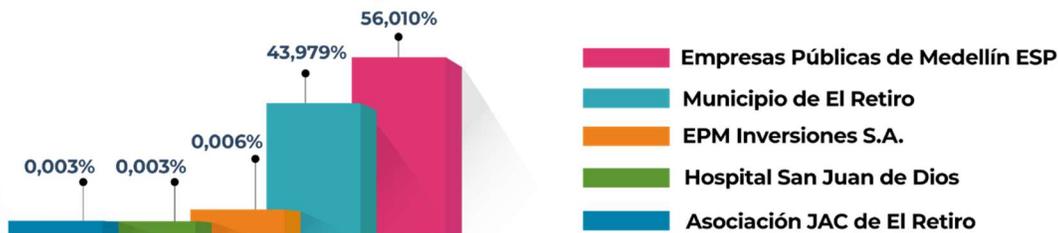
Esta declaración de la estrategia está inspirada en la EPM que nació como “*f fuente vital de bienestar y progreso*”, y que en la actualidad comprende que hace parte de un sistema territorial en el que actúa con otros y que el bienestar y progreso se logra con el desarrollo humano sostenible.



## Aguas del Oriente

Empresa de economía mixta cuyos dueños son:

### Composición accionaria



### Clientes



7.338

Provisión y Comercialización Aguas

Gestión y Comercialización Aguas Residuales



7.214



17

Colaboradores

Contratistas por prestación de servicios



8



86

Empleos externos

## 2 negocios



Provisión y Comercialización Aguas



Gestión y Comercialización Aguas Residuales





6 AGUA LIMPIA  
Y SANEAMIENTO



Aguas del Oriente garantiza agua apta para el consumo humano a todos los habitantes de la zona urbana del municipio de El Retiro.

Somos responsables con el planeta reduciendo la contaminación al río Pantanillo mediante el tratamiento de las aguas residuales.



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## ODS6 | Agua y Saneamiento

### Vinculación Clientes

Buscamos garantizar la prestación del servicio de acueducto a más de **7.300** usuarios de forma confiable, considerando el rápido crecimiento del Municipio, proyectos de expansión y crecimiento vegetativo. Para ello, se realizaron inversiones por valor de COP **3.453** millones, en la reposición de redes de acueducto y alcantarillado, y optimización y modernización de la planta de potabilización.

### Proyectos de Infraestructura

Se iniciaron las obras para la construcción del tanque de almacenamiento y distribución, invirtiendo COP **1.325** millones, con este que podremos garantizar el servicio en el área de prestación actual hasta el 2060. Esperamos la culminación de la primera etapa de este proyecto al cierre de la vigencia 2025 y así beneficiar a cerca de **25.500** usuarios del servicio.

### Legalización de Nuevos Clientes

En el sector La Argentina, se inició el proceso de legalización de **250** nuevos clientes para el servicio de alcantarillado, de un total de **1.900** con los que espera culminar el proyecto.

### Ingreso de proyectos

Logramos la legalización de 10 proyectos, que representan un crecimiento en clientes de **599** para cada servicio.

Proyecto urbanístico	Cantidad clientes
Fénix	9
Legado 1	161
Legado 2	33
Maderos torre 3 y 4	71
Retiro club 1	64
Retiro club 2	64
Slow	64
Villas del Guarzo	37
Wood	87
Edificio Palatino	9

Una de las dificultades que enfrentamos al momento de legalizar o vincular los clientes son los sistemas de información, los cuales son muy manuales y no se encuentran al 100% homologados con casa matriz lo que genera demoras al momento de realizar los trámites.

Esperamos poder subsanar esta situación y que podamos disminuir significativamente los tiempos de atención en vinculación de proyectos.



## Provisión y Comercialización Aguas



La universalización del servicio es del 100% en nuestra área de cobertura



Se conectaron 774 nuevos clientes



Contamos con 5 tanques de almacenamiento con capacidad de 642m<sup>3</sup>



32km de redes para la prestación del servicio

## Gestión y Comercialización de Aguas Residuales



La universalización del servicio es del 100% en nuestra área de cobertura



Se conectaron 765 nuevos clientes a este servicio



35km de redes para la prestación de este servicio

## Nuestros clientes se clasifican así:

Número Usuarios  
7.338



Número Usuarios  
7.214



6.678 Residenciales



6.642 Residenciales



544 Comerciales



467 Comerciales





76 Industriales



68 Industriales



40 Oficiales



37 Oficiales

## Contrato de interconexión tratamiento aguas residuales

Durante 2024, firmamos con EPM el contrato de interconexión para garantizar el tratamiento y disposición final de las aguas residuales del Municipio, este se realizó con un plazo de **5 años** y una inversión aproximada de COP **7.800 millones**; la planta de tratamiento de aguas residuales de EPM construida en el municipio de El Retiro, cuenta con tecnología **única** en Colombia, con una **remoción de carga contaminante cerca al 95%**; con la firma de este contrato, estamos siendo responsables con nuestras fuentes hídricas, esta acción **beneficiará a 9.000 usuarios a 2029**. Se estima que en estos 5 años se traten **6 millones de metros cúbicos** de agua residual.



Imagen PTAR El Retiro EPM

## Programa Día de Puertas Abiertas

En alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecido por la Organización de las Naciones Unidas, Aguas del Oriente sigue fortaleciendo sus estrategias de educación y cultura ciudadana a través de iniciativas que promueven la sostenibilidad, la conservación de recursos naturales y el acceso al conocimiento sobre los procesos que garantizan el agua potable en nuestro municipio. En 2024 logramos involucrar al ciudadano de a pie, al guarceño que



durante tantos años ha vivido en nuestra área de prestación del servicio y que no conoce la planta de potabilización ni los procesos que allí se realizan para toda la comunidad.

## Espacios de aprendizaje y conciencia Ambiental



Durante el último año, nuestra Planta de Tratamiento de Agua Potable recibió la visita de más de 200 personas, entre estudiantes de educación secundaria, universitaria, posgrados y líderes de la comunidad del municipio de El Retiro. Estas jornadas educativas fueron diseñadas para ofrecer una

experiencia académica y ambiental enriquecedora, enfocada en fomentar la cultura ciudadana y sensibilizar sobre la importancia del cuidado del agua. En cada visita, los participantes tuvieron la oportunidad de conocer de cerca el proceso de potabilización del agua, guiados por expertos de nuestra Organización.

## Impacto en la comunidad



Estas visitas académicas y ambientales no sólo fortalecen el conocimiento técnico de los participantes sobre el proceso de potabilización, sino que también fomentan un sentido de corresponsabilidad en



la gestión del recurso hídrico. Al educar a las nuevas generaciones y a la comunidad en general, Aguas del Oriente reafirma su compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de una ciudadanía consciente y responsable. Con estas acciones, Aguas del Oriente continúa contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en los ejes de **educación de calidad (ODS 4)**, **agua limpia y saneamiento (ODS 6)**, y **acción por el clima (ODS 13)**.

## Mantenimiento y operación segura

Aguas del Oriente garantiza la disponibilidad de agua potable en su área de prestación de servicio “**conectando hogares con calidad en cada gota**”, y propende por su saneamiento, de esta forma se conecta con el planeta para brindar acceso universal y equitativo, y reduce la contaminación del agua mediante el tratamiento de aguas residuales y trabaja por la protección de los ecosistemas.

## Provisión y Comercialización de Aguas

Se realizó con éxito el desmonte de los dos sistemas de bombeo de agua potable y la construcción de las bases de sujeción de estos, lo que permitió garantizar su funcionamiento y el logro que la continuidad del servicio (99.97%), no se viese afectada. Con una inversión de COP 42 millones y un plan de mantenimiento predictivo y correctivo, **el corazón del sistema de distribución de agua potable** de la Empresa tuvo un funcionamiento óptimo.



La influencia del fenómeno del niño sobre el territorio llevó a una reducción significativa en el caudal de la fuente abastecedora del acueducto del Municipio, poniendo en riesgo el suministro de agua potable, ante esta situación, la Empresa **compró 8.000 m<sup>3</sup>** de agua en bloque, con una inversión de COP 36 millones, logrando reducir el impacto ocasionado por este fenómeno climático y beneficiando a toda la población del municipio de El Retiro.



Aguas del Oriente es la responsable de realizar el control sobre la calidad del agua suministrada en el área de prestación de servicio, mediante el análisis de más de 192 muestras de control, que permiten evaluar el nivel de riesgo del agua distribuida.

El resultado de las muestras son producto de un trabajo riguroso que incluye la toma de muestras en puntos de muestreo concertados con la Dirección Seccional de Salud de Antioquia, localizados en la red de distribución del acueducto y el análisis físico-químico y microbiológico en el laboratorio de la Unidad CET Norma y Laboratorios de EPM, con una inversión de COP 31 millones.

Este control permitió certificar un Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para consumo humano -IRCA- en cero posicionando a Aguas del Oriente como una **Empresa líder en la distribución de agua potable en Colombia.**



Para la atención de posibles contingencias, se dispuso una partida presupuestal para la contratación de carrotaques con la Unidad Mantenimiento Redes Secundarias Acueducto de EPM, por COP 7 millones, de esta forma **se genera tranquilidad** a la población al contar con este recurso, para los casos de necesidad por interrupción del servicio de acueducto.



## Gestión y Comercialización de Aguas Residuales

Ante la variabilidad climática generalizada, el sistema de recolección de aguas residuales está sometida a condiciones de máxima operatividad, es por ello que, con los vehículos de presión succión se efectuaron limpiezas de las redes de alcantarillado, sistema de tratamiento y en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales -EBAR- evitando obstrucciones y un buen funcionamiento, **contribuyendo a evitar inundaciones y colapsos en las redes de alcantarillado** beneficiando a toda la comunidad guarceña, esta inversión fue de COP 34 millones.



## Concesiones y permisos de vertimientos

### Concesión de agua superficial

Contamos con una concesión de agua superficial de 51.44 L/s para uso comercial, doméstico e industrial, con el objetivo de garantizar la prestación del servicio de acueducto con vigencia hasta el año 2032 otorgada por la autoridad ambiental CORNARE cuya fuente asociada corresponde al Río Pantanillo.

Hemos reportado la tasa por uso del recurso hídrico como parte de nuestras obligaciones regulatorias establecidas. Este reporte ha sido evaluado por la autoridad ambiental CORNARE para realizar el respectivo cobro por utilización del recurso hídrico detallado en la siguiente tabla para los últimos cuatro años.

**Tabla: Pago realizado por concepto de utilización del recurso hídrico**

2021	2022	2023	2024
7,9	9,4	7,2	18,3

Cifras en COP millones

La variación de la tasa por utilización del recurso hídrico en el año 2024 obedece al Acuerdo 438 de 2023 de CORNARE que modifica los periodos de pago, por tal motivo en este año se continuó con el pago del 2023.



Descripción estructura de captación en río Pantanillo



## Permiso de vertimiento

Contamos con un permiso de vertimientos con vigencia hasta el año 2027 para el sistema de tratamiento y disposición final de aguas residuales domésticas tipo Filtro Anaeróbico de Flujo Ascendente (FAFA) localizados en el sector Salados Norte con las siguientes características:



Panorámica sistema de tratamiento Salados Norte

Sector	Fuente receptora	Caudal de descarga (l/s)
Salados Norte	Quebrada las Palmas	1.5

Nuestro compromiso asociado al permiso de vertimientos comprende la autodeclaración de vertimientos exigida por la autoridad ambiental CORNARE, donde se reportan los resultados de las caracterizaciones físicoquímica del sistema séptico. Este reporte ha sido evaluado por la autoridad ambiental CORNARE para realizar el respectivo cobro por tasa retributiva detallado en la siguiente tabla para los últimos cuatro años

Tabla: Pago realizado por concepto de tasa retributiva

2021	2022	2023	2024
9,4	7,9	3,5	0,97

## Modificación permiso de vertimientos

En un esfuerzo continuo por mejorar nuestra infraestructura y promover prácticas más responsables con el medio ambiente, en 2023 transformamos el sistema séptico FAFA ubicado en el sector Villa Elena en una Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) que conecta los sectores Papayal, La María y Circunvalar con la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del Municipio de El Retiro. Con esta acción, logramos garantizar el saneamiento del Río Pantanillo en dicha zona, eliminando por completo el vertimiento que anteriormente se realizaba y asegurando un 96% de remoción de carga contaminante.



En 2024, CORNARE, mediante la Resolución N°00857 del 14 de marzo, actualizó la normativa previamente establecida en la Resolución N°112-1125 del 28 de marzo de 2017. Este cambio reemplazó el FAFA Villa Elena I y II por la nueva Estación de Bombeo y dejó como única instalación autorizada para vertimientos el FAFA Salados Norte.

Esta transformación representa un avance significativo en la gestión sostenible de vertimientos, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente el ODS 6, que busca garantizar el acceso universal a servicios de saneamiento y proteger los recursos hídricos.

## Contrato de interconexión con EPM

Adicionalmente, es importante destacar que tenemos un contrato de interconexión con EPM para el tratamiento de aguas residuales procedentes de la zona urbana en la PTAR del Municipio de El Retiro. Este acuerdo garantiza un porcentaje significativo de remoción de carga del 96%, lo que demuestra nuestro compromiso con prácticas ambientales sostenibles y contribuye a cumplir con los estándares establecidos por las autoridades correspondientes. Este enfoque integral en la gestión de vertimientos reafirma nuestra responsabilidad ambiental y busca asegurar la preservación de la calidad del agua en el Municipio.

**Valor: COP 7.791,6 Millones**

**Plazo: 5 años**

## Caracterización de vertimientos

### FAFA Salados Norte

Con el objetivo de optimizar el funcionamiento del sistema séptico tipo FAFA en el Sector Salados Norte, durante el año 2024 implementamos estrategias como la incorporación de microorganismos eficientes y la realización de mantenimiento preventivo. Estas acciones han generado un impacto positivo, reflejado en el cumplimiento de la Resolución 0631 de 2015

El presente apartado presenta un análisis comparativo de los resultados obtenidos de las caracterizaciones fisicoquímicas realizadas en el sistema de tratamiento durante los años 2023 y 2024.

Tabla: Marco comparativo de carga contaminante del año 2023-2024

Parámetro	Entrada FAFA Salados Norte		Salida FAFA Salados Norte	
	Carga contaminante (Kg/día) 2023	Carga contaminante (Kg/día) 2024	Carga contaminante (Kg/día) 2023	Carga contaminante (Kg/día) 2024
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO <sub>5</sub> ) (mg O <sub>2</sub> /L)	41,43	34,57	40,31	11,29
Demanda Química de Oxígeno (DQO) (mg O <sub>2</sub> /L)	42,66	43,71	12,25	20,20
Grasas y Aceites (mg/L)	11,33	2,573	0,21	0,320

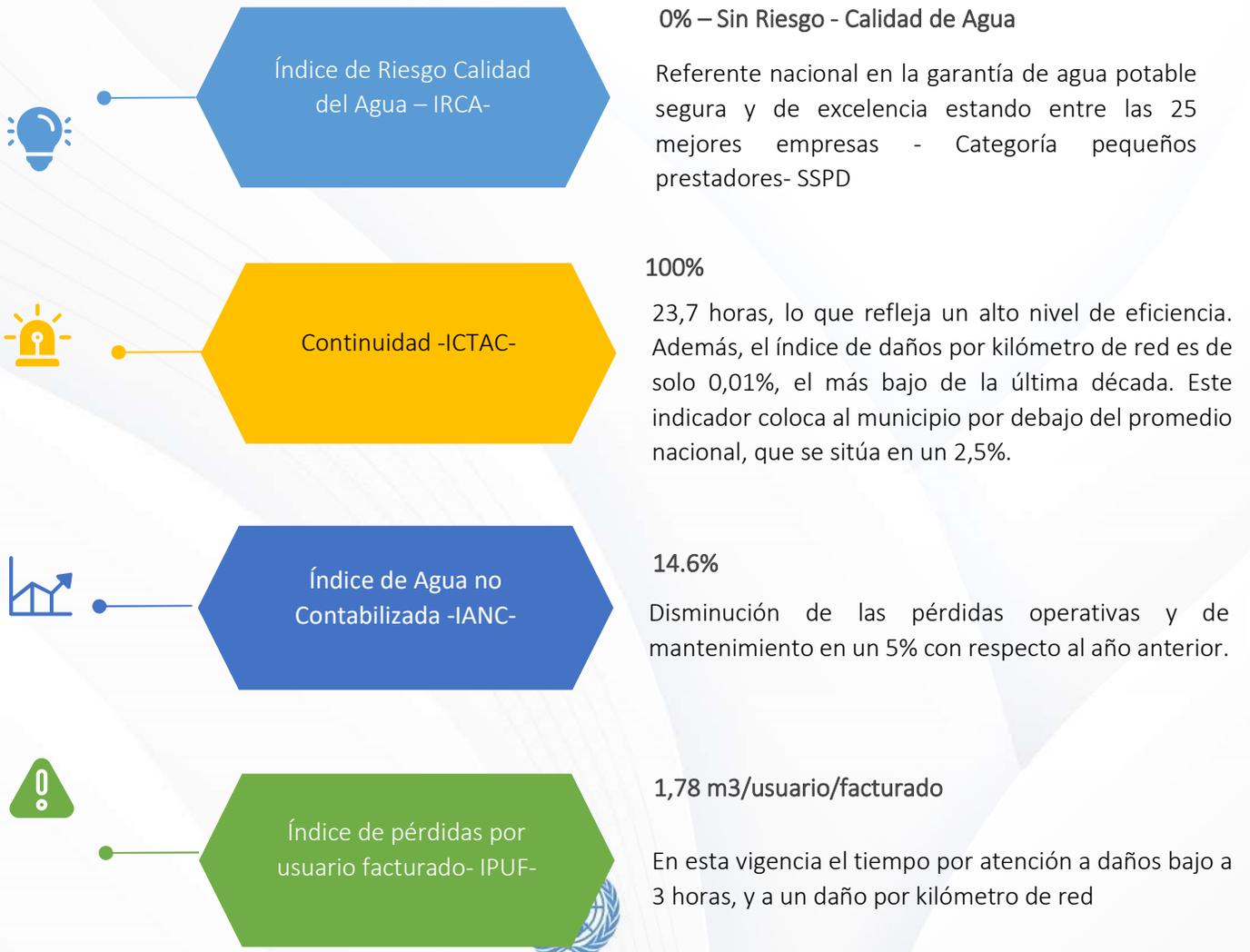


PARAMETRO	% de remoción de carga contaminante	
	2023	2024
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO <sub>5</sub> )	2,709	67,35
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	71,29	53,78
Grasas y Aceites	98,18	87,56
Sólidos Suspendedos Totales (SST)	77,66	76,55

El análisis de los resultados de la remoción de carga contaminante en el sistema de tratamiento de aguas residuales del sector Salados Norte durante 2024 muestra que los parámetros evaluados cumplen con la Resolución 0631 de 2015 con excepción de la DBO<sub>5</sub> Y DQO; sin embargo, aunque éstos parámetros aún no alcanzan los niveles requeridos por la normativa, se observa una mejora significativa respecto a 2023, dado que en este año, el porcentaje de remoción de DBO<sub>5</sub> fue del 2,709%, mientras que en 2024 aumentó considerablemente a un 67,35%. Este avance refleja el impacto positivo de las estrategias aplicadas, como la incorporación de microorganismos eficientes y el mantenimiento preventivo, que han potenciado la capacidad del sistema para tratar la materia orgánica biodegradable.

## Índice de Calidad Operativa-ICO-

### Provisión y Comercialización de Aguas



## Índice de Riesgo Calidad del Agua- IRCA-

### Nuestros grandes logros en 2024

- Se realizaron 175 caracterizaciones en el sistema de captación y distribución, cumpliendo con los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos del Decreto 1575 de 2007, para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad del agua potable beneficiando aproximadamente 29.200 habitantes del área urbana del municipio de El Retiro.



- Se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos en las plantas de tratamiento optimizando su captación y conducción, se cambió el material filtrante de las 6 baterías de filtros con el fin de evitar posibles contaminaciones o alteraciones en la calidad del agua, mejorando en parámetros de turbiedad y color minimizando el consumo de insumos químicos en un 2% con respecto al año anterior.
- Se realizaron mantenimientos preventivos y correctivos en las plantas de tratamiento optimizando su captación y conducción, se cambió el material filtrante de las 6 baterías de filtros con el fin de evitar posibles contaminaciones o alteraciones en la calidad del agua, mejorando en parámetros de turbiedad y color minimizando el consumo de insumos químicos en un 2% con respecto al año anterior, con una inversión de COP 128 millones.





- El personal encargado de la toma de muestras y análisis recibió las siguientes capacitaciones con el fin de asegurar la precisión de los resultados garantizando agua apta para consumo humano:
  - Técnicas de muestreo por parte de la Dirección Local de Salud - DLS-
  - Análisis y manejo de equipos de medición por parte de proveedores de insumos químicos. Beneficiando a 9 colaboradores.
- Se logró certificar al personal operativo en competencias laborales a través del SENA con el fin de asegurar la precisión de los resultados garantizando agua apta para consumo humano. Estas son sus certificaciones.

Código- 280201234- Inspeccionar sistemas de agua de acuerdo con procedimiento operativo y normativa técnica-Nivel avanzado – Vigencia 3 años-

Código -280601221-Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel Avanzado- Vigencia 3 años-

Código: 280201242 - Tomar muestras de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa del sector / Agua tratada -Nivel Avanzado- Vigencia 3 años-

Código: 2080201211- Operar Red de Acueducto de acuerdo con procedimientos y normas técnicas- Nivel Avanzado- Vigencia 3 años.





## Aspectos por mejorar:

- En los puntos de Muestreo para verificar la calidad del agua en la red de distribución, se vio afectada por acciones antrópicas como acopio de escombros, residuos de mascotas, acumulación de residuos sólidos, a pesar de los mantenimientos diarios la mayoría están ubicados en zonas verdes y están demasiado expuestos, se recomienda por parte de la Dirección Local de Salud, elevar cajas de muestreo como acción preventiva.
- Una de las dificultades identificadas es la falta de actualización del Mapa de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano en el municipio de El Retiro, el cual no se ha revisado desde 2018. Esta actualización, que debe realizarse anualmente de acuerdo con la Resolución 4716 de 2010 y el Decreto 1575 de 2007, es crucial para garantizar la calidad del agua en los sistemas de abastecimiento y distribución. La actualización requiere de la colaboración de diversas entidades, como las autoridades ambientales competentes, las Secretarías de Planeación Municipal y la Dirección Local de Salud, y debe ser convocada por el prestador del servicio en el APS, desde Aguas del Oriente la profesional ambiental y técnico en el año 2025 se encargará de hacer las gestiones correspondientes para esta actualización, citando las entidades competentes y haciendo acompañamiento de esta acción.



## Índice de Riesgo Calidad del Agua- IRCA-



- En el año 2024, mantuvimos el nivel de riesgo más bajo registrado en los últimos años a nivel regional, entregando agua de calidad para consumo humano con un resultado del 0%, posicionándonos como un referente nacional en la garantía de agua potable segura y de excelencia estando entre las 25 mejores - Categoría pequeños prestadores.

## Índice de pérdidas por usuario Facturado- IPUF-

### Nuestros grandes logros en 2024

- Mejoramos la infraestructura de redes sustituyendo 50 metros de red principal en obsolescencia, reduciendo las fugas físicas de agua beneficiando 5 sectores con recurrencia en daños, garantizando la continuidad del servicio a 4000 usuarios, valor de la inversión 130 millones COP.
- Continuamos con el seguimiento virtual y análisis de datos operando el sistema de acueducto de acuerdo con los cambios de caudales, novedades en almacenamiento y fugas verificando cada hora la información gracias a la tecnología en sensores y macro medición.





- Logramos hacer seguimiento en 7 puntos estratégicos a las presiones en la red (Concepto 69 Del 2020- CRA) el cual precisa que deben estar entre 40 y 60 psi para de manera preventiva evitar daños y programar acciones.

Índice de pérdidas por usuario  
facturado m<sup>3</sup>/usuario facturado-  
IPUF-



- En 2024, logramos una disminución de 0.19 m<sup>3</sup>, alcanzando un total de 1.78 m<sup>3</sup>/usuario/facturado, gracias a las acciones preventivas mejora la rentabilidad del servicio y asegura que el agua se distribuya de manera más eficiente y justa entre los usuarios.

## Índice de Agua No Contabilizada – IANC-

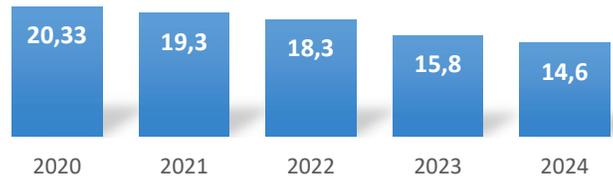
### Nuestros grandes logros en 2024

- Detección y reparación de fugas: El mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura, incluyendo la identificación temprana y reparación de fugas en las tuberías y redes de distribución, reduce las pérdidas físicas de agua no contabilizada.



- Se implementaron programas de cambio de medidores por sectores, rutas y unidades disminuyendo la brecha entre el agua suministrada y la contabilizada, con un total de 88 cambios.
- Identificación y corrección de situaciones de consumo no facturado, como conexiones ilegales o el uso de agua sin medición y cambio de acometidas con un total de 47 acciones.

Índice de Agua No Contabilizada  
IANC %



En el 2024 mejoramos y se consiguió una disminución del 1.2% con respecto al año anterior

#### Aspectos por mejorar:

- Se debe fortalecer la gestión institucional, coordinar con las autoridades locales proyectos y programas por sectores que permitan realizar inversiones conjuntas para reponer y/o reemplazar la infraestructura e implementar la tecnología necesaria para reducir el IANC.

#### Continuidad – ICTAC-

##### Nuestros grandes logros en 2024

- Minimizamos** las fugas y pérdidas de agua, tanto físicas como comerciales, contribuyendo a asegurar que el agua disponible se distribuya de manera efectiva entre todos los usuarios, evitando cortos o desabastecimientos, 12 suspensiones presentadas fueron reportadas antes y durante del evento y no se tardó más de 3 horas en solucionarse.
- Actualizamos** constantemente el sistema de acueducto con nuevas tecnologías, catastro de redes, ampliación de la infraestructura, como la construcción de nuevas redes de distribución, y tanques de almacenamiento en el sector Santa Rita, contribuye a mejorar la capacidad y la resiliencia del servicio.





- En el 2024 se garantiza una continuidad del 100%, 23,7 horas de servicio continuo de acueducto en toda el área de prestación del servicio.

#### Aspectos por mejorar:

- El sector de Cañada de las Flores, Arriola y la Fé el segundo semestre presentaron intermitencia en el servicio de acueducto debido a altos consumos en el sector, desabastecimiento eléctrico, y bajas presiones lo que dificultó la continuidad a los 850 usuarios.

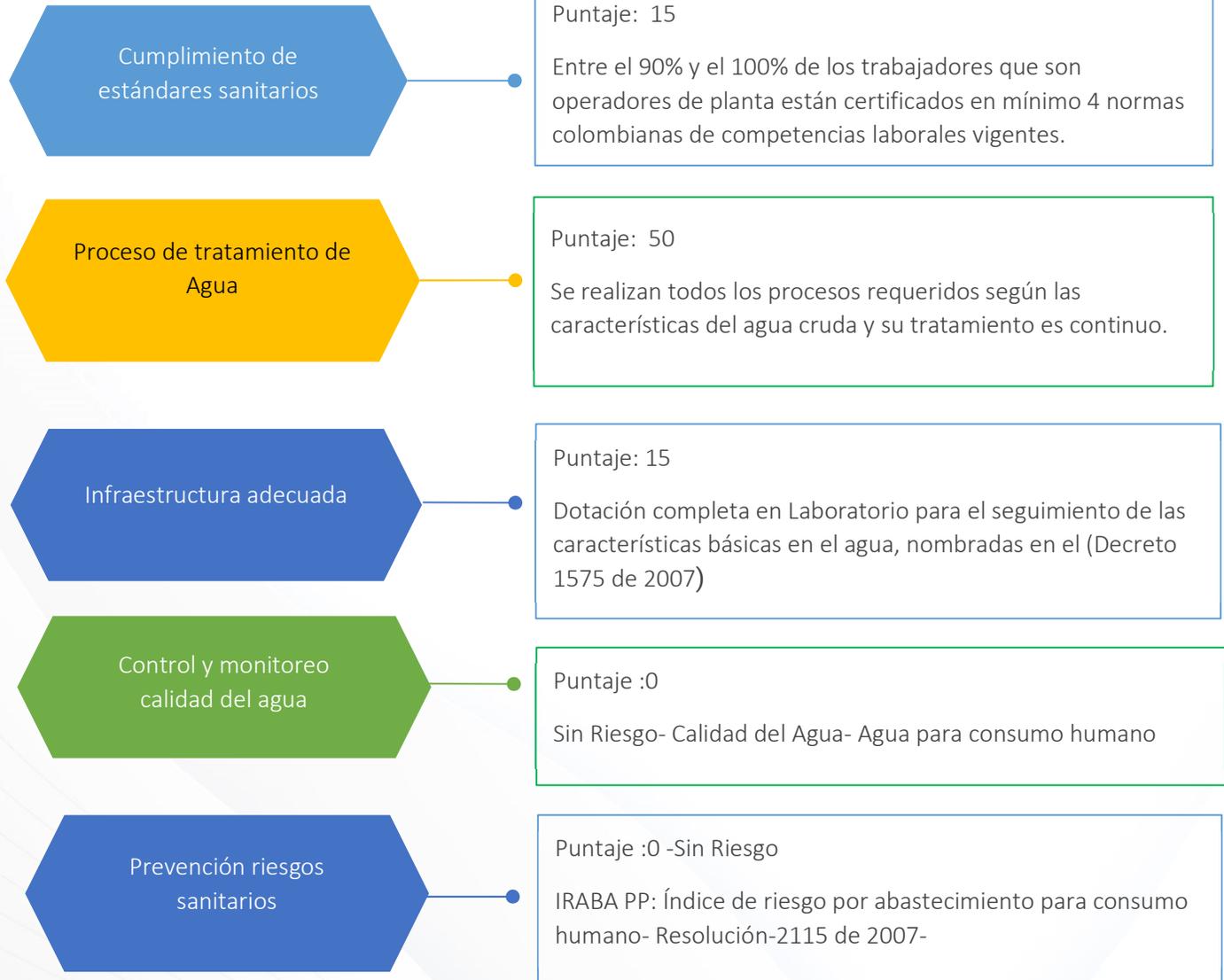
#### Concepto sanitario favorable:



El **concepto sanitario en el año 2024 fue favorable**, este dictamen oficial certifica que el negocio de provisión y comercialización de Aguas cumple con los requisitos de salud pública necesarios para garantizar la calidad y seguridad del agua que se suministrará a la comunidad.

Este concepto es emitido por la Dirección Local de Salud, la cual tiene la responsabilidad de velar por la salud de la población y asegurarse de que los sistemas de agua potable cumplan con los estándares sanitarios establecidos por las autoridades competentes, a continuación, los resultados.





## Producción de agua potable

- El proceso de producción y distribución de agua potable en El Retiro, operado por Aguas del Oriente, desde su conducción logramos reponer 45 metros lineales de tubería, pasando de 10" PVC a 10" polietileno de alta densidad, mejorando las condiciones de la red en lugares críticos y de mayor obsolescencia de los materiales existentes, además se remplazaron 60 metros de cerchas y 3 ventosas ubicadas a lo largo de los 1800 metros lineales, con una inversión de COP 232 millones.
- Al llegar a la Planta de potabilización se remplazó el material filtrante de los lechos de secado encargados de retener el lodo resultante de los mantenimientos de la planta, impidiendo disponer directamente a la fuente residuales de insumos químicos con una inversión COP 38 millones.



- Se instalaron plataformas para la correcta separación y dosificación de los insumos químicos, permitiendo cumplir con la matriz de compatibilidad según Ley 55 del 2 de julio de 1993, con una inversión de COP 54 Millones.
- Se potabilizaron 973.618 m<sup>3</sup> (metros cúbicos) los cuales fueron distribuidos a toda el área de prestación del servicio de acueducto, con un índice de pérdidas cada vez menor del 14. 6%, con la mejor calidad y continuidad de los últimos años.
- Se mejoró la sectorización en los 10 circuitos establecidos en el sistema de acueducto, reemplazando 8 válvulas en la red principal, 88 cambios de medidores en mal estado en domiciliarias, 124 cambios de acometidas , con una inversión COP 48 millones.





7 ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



Aguas del Oriente aprovecha la energía solar en sus procesos logrando eficiencia energética y la entrega de sus servicios a través de fuentes de energía no convencionales.



**OBJETIVOS**  
**DE DESARROLLO**  
**SOSTENIBLE**

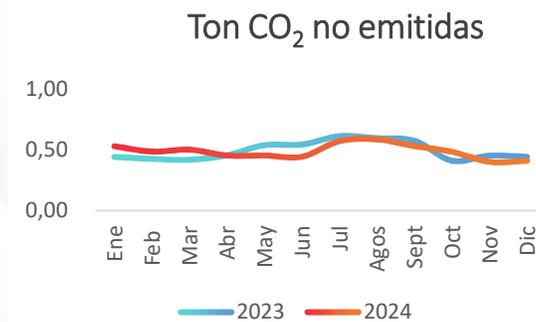
## ODS 7 | Energía asequible y no contaminante

### Toneladas de CO<sub>2</sub> no emitidas

Gracias a la acción de los paneles solares instalados en nuestra Planta de Tratamiento de Agua Potable, durante el año 2024 hemos logrado evitar la emisión de aproximadamente 6 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera que equivalen aproximadamente a:

- La cantidad de carbono absorbida por 240 árboles en un año.
- La emisión de CO<sub>2</sub> generada por conducir un automóvil promedio a gasolina por cerca de 24,000 kilómetros.
- El consumo de electricidad de un hogar promedio durante unos 9 meses.

El siguiente gráfico muestra la comparación mensual de toneladas de CO<sub>2</sub> no emitidas gracias a los paneles solares en los años 2023 y 2024., como tendencia general se aprecia que, en el año 2023, las toneladas de CO<sub>2</sub> no emitidas presentan un comportamiento estable con ligeros picos entre los meses de mayo y agosto, indicando mayor eficiencia durante el periodo de mayor radiación solar y en 2024, la curva es más consistente y estable, con valores ligeramente superiores al inicio del año y un desempeño destacado hacia los meses de verano.



### Reducción de consumo energético y ahorro

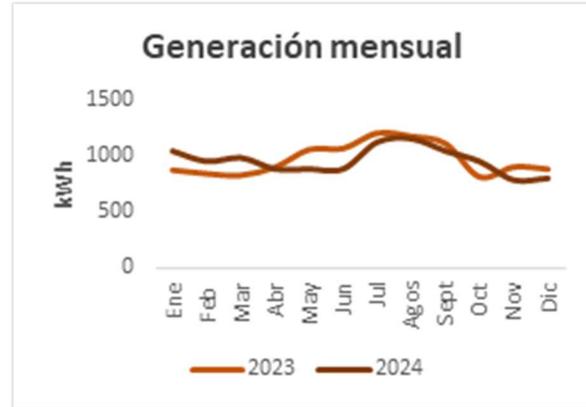
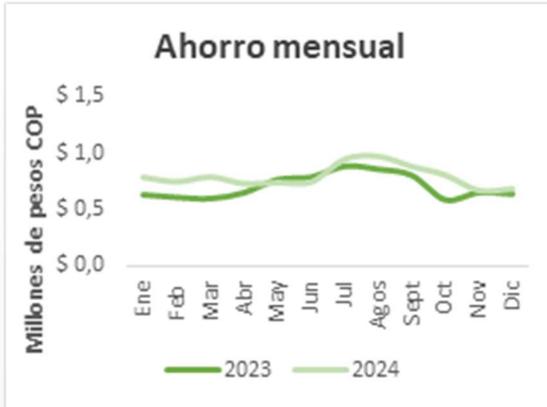
En Aguas del Oriente continuamos con nuestro compromiso constante con prácticas empresariales sostenibles y el cuidado del medio ambiente, por esta razón, contamos con 30 paneles solares de 340 W (vatios) en la Planta de Tratamiento de Agua Potable. Estos son esenciales para la producción de energía renovable y desempeñan un papel fundamental en la disminución de nuestra huella de carbono.

A la fecha, hemos logrado un ahorro acumulado de COP 26 millones, lo que equivale al 61% de la inversión recuperada, frente al 39% registrado en 2023. Nuestro ahorro anual ha tenido un aumento constante, en 2023 ascendió a COP 8,50 millones y en el 2024 a COP 9,50 millones. Estos resultados demuestran la rentabilidad y sostenibilidad de nuestra apuesta por la energía solar, consolidándola como una decisión estratégica para Aguas del Oriente.



En cuanto a generación energética, en el año 2023 generamos un total de 11.663 kWh (kilovatio-hora) y en 2024 fue de 11.563 kWh, pese a que fue mayor la generación de energía en el año 2023, fue mayor el ahorro en 2024 debido a la variación del valor del kWh de un año respecto al otro.

Las siguientes gráficas muestran el comportamiento mensual de las variables previamente mencionadas:



**8 TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO**



**10 REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES**



Aguas del Oriente se compromete con la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro tanto a sus trabajadores como contratistas.

Aportamos al desarrollo de El Retiro a través de la generación de empleo decente y el desarrollo de sus proveedores.



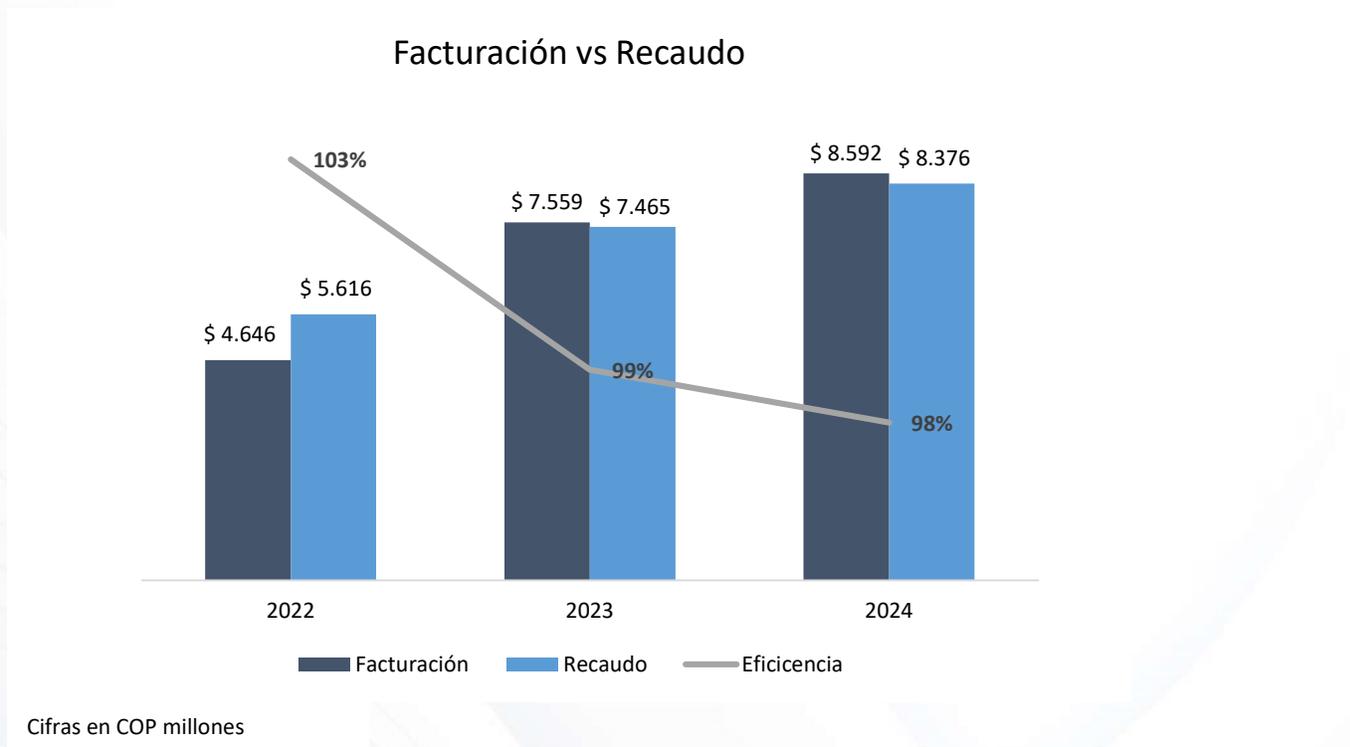
**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## ODS 8 | ODS 10 | Trabajo decente y crecimiento económico

### Recaudo

El municipio de El Retiro se destaca por su **cultura de pago, muestra de ello es el porcentaje alcanzado en el recaudo**. Esto refleja la solidez de las relaciones comerciales y mejora la estabilidad financiera, convirtiéndose en recursos para la Empresa, permitiéndonos realizar inversiones que mejoran el servicio, la continuidad y la atención a las necesidades de los clientes.

Logramos para el cierre de la vigencia 2024 una eficiencia del 98%.



### Gestión Humana

En Aguas del Oriente nos enfocamos en el bienestar integral de los colaboradores, fortaleciendo la relación con los empleados, promoviendo el bienestar físico, mental, emocional y social, contribuyendo a un ambiente laboral más saludable y mejorando la productividad y satisfacción en el trabajo.

La transparencia en los procesos de selección, como lo hace Aguas del Oriente a través de convocatorias abiertas, es una práctica muy positiva. Alinear estos procesos con la evaluación de competencias y habilidades asegura que se elija el personal más adecuado para cada cargo, lo que beneficia tanto a la Empresa como a los colaboradores.



Durante el año 2024 se realizaron dos procesos de selección, con apoyo de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO para la convocatoria y las pruebas psicotécnicas, dichos procesos se adelantaron para cubrir las siguientes vacantes, el proceso de selección para el cargo de Auxiliar de Redes se encuentra en ejecución, en la etapa de convocatoria:

Tabla: Proceso de selección año 2024

Mes de la convocatoria	Cargo	Tipo de contrato	Fecha de ingreso a la Empresa
Marzo	Auxiliar de Proceso Financiero	Término indefinido	18/03/2024

## Contratación del Aprendiz

Se da cumplimiento a la cuota de aprendiz según la norma, se optó por monetizar, se le hace un pago mensual al SENA, debido a que los perfiles no cumplían con lo requerido por la Empresa.

## Políticas Internas de Gestión Humana

Durante el año 2024 se reglamentaron los procedimientos que relacionamos a continuación:

1. Normas de comportamiento dentro de la Sede Administrativa: Debido a la ampliación del personal en la Empresa, de 4 personas más, dicho personal labora de manera permanente o temporal, ya sea por proyectos, asesorías o vinculación, se hizo necesario establecer algunas normas y recordar otras con el ánimo de tener un ambiente laboral cálido y ameno durante la estadía en las instalaciones de la Sede Administrativa
2. Estilo corporativo: Se consideraron un conjunto de pautas que establecen cómo los empleados deben presentarse en términos de apariencia física, vestimenta, comportamiento y comunicación no verbal.



3. Manual de funciones: Se presentó ante la Junta Directiva la actualización del manual de funciones de los cargos que existen en la actualidad en la Empresa, el cual fue aprobado mediante acta N° 260 del 28 de octubre de 2024. La Junta Directiva aprobó la actualización del manual de funciones de los cargos existentes y se eliminaron aquellas funciones duplicadas o redundantes, se adoptó la metodología utilizada por EPM y se incluyó la función de conducción de vehículo para el cargo de Auxiliar de Redes.

## Bienestar Laboral

Procesos de formación de la Empresa impacta a 26 personas en 2.461 horas, lo que corresponde al 100% del total de los colaboradores y contratistas por prestación de servicios de Aguas del Oriente, con estos procesos se fortalecieron temas de habilidades blandas como trabajo en equipo, comunicación asertiva, salud mental, así mismo se desarrollaron espacios de capacitación de acuerdo con los factores de riesgo y requisitos normativos en seguridad y salud en el trabajo con el fin de mejorar las condiciones laborales, físicas y mentales de los colaboradores.



Taller empresarial encuentra tu equilibrio mejora tu productividad

Comfenalco  
Antioquia

Aguas del Oriente cuenta con la empresa COMFENALCO como Caja de Compensación. A través de esta alianza, la Empresa lleva a cabo diversas iniciativas enfocadas en mejorar la calidad de vida y desarrollo de sus colaboradores. Entre las actividades destacadas durante el año 2024 se incluyen:

- Taller empresarial encuentra tu equilibrio personal y mejora tu productividad, que impactó a 15 colaboradores y 5 contratistas por prestación de servicios.
- Apoyo en la realización del día de la salud con sesión de musicoterapia 20 personas beneficiadas entre personal de planta y contratistas.
- Apoyo en la celebración de bienvenida la Navidad 18 personas beneficiadas
- Subsidios para los beneficiados que cumplen con los requisitos
- Kits escolares para los beneficiarios entre 7 y 14 años, 2 personas beneficiadas
- Convenios comerciales
- Tarifas especiales en hoteles y centros de recreación
- Evaluación riesgo psicosocial (calidad de vida), con una inversión de COP 01 millón, el resultado global de la evaluación fue en el nivel de riesgo bajo con un 23 %, que está dentro



del rango de la tabla de cálculos o escala de valores de la batería del Ministerio de Salud y Protección Social.



Capacitación integral Brigada de Emergencia



Colmena es la Administradora de Riesgos Laborales -ARL, que Aguas del Oriente tiene contratada.

A través de la ARL se han llevado a cabo diversas capacitaciones y formaciones para los colaboradores, contribuyendo al plan de fortalecimiento, desempeño, seguridad y prevención de accidentes laborales. Durante estas actividades, se han fortalecido los siguientes programas:

- Capacitación Integral a la Brigada de Preparación y Respuesta a Emergencias
- Planeación, realización y evaluación del simulacro
- Asesoría y capacitaciones para el programa de trabajo seguro en alturas
- Asesoría y capacitación para el programa de trabajo en espacios confinados
- Capacitación en el programa manejo seguros de sustancias químicas
- Capacitación y asesoría al Comité de Convivencia Laboral
- Asesoría programa de vigilancia epidemiológico osteomuscular
- Capacitación acciones de prevención, intervención y control de sustancias psicoactivas
- Capacitación COPASST
- Apoyo en el día de la salud con actividad de seguridad vial





Para la vigencia 2024 además de las capacitaciones mencionadas anteriormente, se desarrollaron espacios de formación en el área técnica en temas de acueducto, conceptos de hidráulica, manejo adecuado de residuos sólidos, ciclo de planeación integrada, socialización del Código de Ética, Manual de Conducta y Plan de Empresa, donde se beneficiaron **26 personas** entre colaboradores y contratistas por prestación de servicios de la Empresa.



Inducción y reinducción colaboradores



Socialización Código de Ética y Manual de Conducta



Inversión realizada por la Empresa para el programa de formación **COP 6.5 millones**

Se fortalecieron los temas del autocuidado, salud mental, disminución de riesgos, trabajo en equipo, comunicación asertiva.



## Calidad de Vida

Aguas del Oriente, se enfoca en invertir en las personas y motivarlas a través de la participación activa.

Las iniciativas que relacionamos a continuación se destacaron durante el año 2024, fortaleciendo el sentido de pertenencia y compromiso con la Empresa, además de buscar equilibrar la vida laboral, personal y familiar

- Horarios laborales flexibles.
- Espacios de participación y conversación en diversos comités y grupos primarios.
- Pausas activas, apoyadas con personal del IMDER.
- Celebración de cumpleaños a los colaboradores
- Celebración de fechas especiales: día de la Mujer, navidad, día de los brujitos, amor y amistad
- Integración día de la familia
- Día de la salud: charla de salud mental – ansiedad, sesión de musicoterapia, actividad lúdica con la ARL sobre seguridad vial, masajes masoterapia.
- Visita a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales ubicada en el municipio de El Retiro
- Visita a la Central Hidroeléctrica Hidroituango
- Pausas activas con apoyo del Instituto Municipal de Deporte y Recreación - IMDER



Inversión realizada por la Empresa para el programa de calidad de vida COP 16.6 millones

Impacto: consolidación del grupo de trabajo, conocimiento de la Empresa, estabilidad emocional, ambiente laboral sano, reconocimiento y acercamiento a las personas.





Aguas del Oriente hace parte del Fondo de Empleados del Grupo EPM – FEPEP. A través de esta importante alianza, los colaboradores tienen la oportunidad de acceder a varias líneas de crédito y recibir beneficios por pertenecer a este sistema solidario.

- Ahorros de los colaboradores en Aguas del Oriente.
- Créditos colaboradores Aguas del Oriente.
- Descuentos mediante convenios comerciales.
- Oferta de desarrollo y conocimiento

## Temas para fortalecer en materia de gestión humana

- No se logró avanzar en procesos de formación referentes a sostenibilidad, atención al detalle, sentido de pertenencia. Para el año 2025 se buscará fortalecer más en estos temas.
- Motivación y compromiso, tener a los colaboradores motivados y comprometidos es un desafío constante, vamos a seguir fortaleciendo diversos temas para el proceso de formación tanto a nivel laboral como personal: inteligencia artificial, autocuidado, entre otros.

## Valoración médica periódica

A 5 colaboradores operativos y 9 administrativos a través del área de Gestión Humana, con la información resultante se consolida el diagnóstico de salud de la Empresa, donde tenemos que fomentar los buenos hábitos alimenticios, ya que la mayoría debe acudir a programa de nutrición.



Inversión realizada por la Empresa para la valoración médica periódica COP 1.6 millones

## Beneficios

Durante el año 2024 la Empresa reconoció a sus colaboradores los beneficios a que tienen derecho, según lo aprobado por la Junta directiva en el año 2023:

- Las primas extralegales y beneficios aplican a todo el personal (incluido Gerente General). Prima extralegal de junio (se reconoce un día de salario) y diciembre (se reconocen dos días de salario). Ayuda escolar anual: aplica para los hijos de los colaboradores (preescolar, primaria y bachillerato) y/o educación superior por empleado al año.



- COP 6.2 millones
- 18 colaboradores

Prima extralegal  
junio y diciembre



- COP 1 millón
- 3 colaboradores

Ayuda escolar anual:  
preescolar, primaria y  
bachillerato



- COP 3.2 millones
- 4 colaboradores

Ayuda escolar  
anual: educación  
superior



## Igualdad en la contratación de género

Aguas del Oriente se esfuerza por consolidar una cultura organizacional inclusiva y respetuosa de la diversidad de género, religión y formas de pensar. La Empresa se dedica a brindar oportunidades y mejorar las condiciones y el entorno laboral de sus colaboradores.

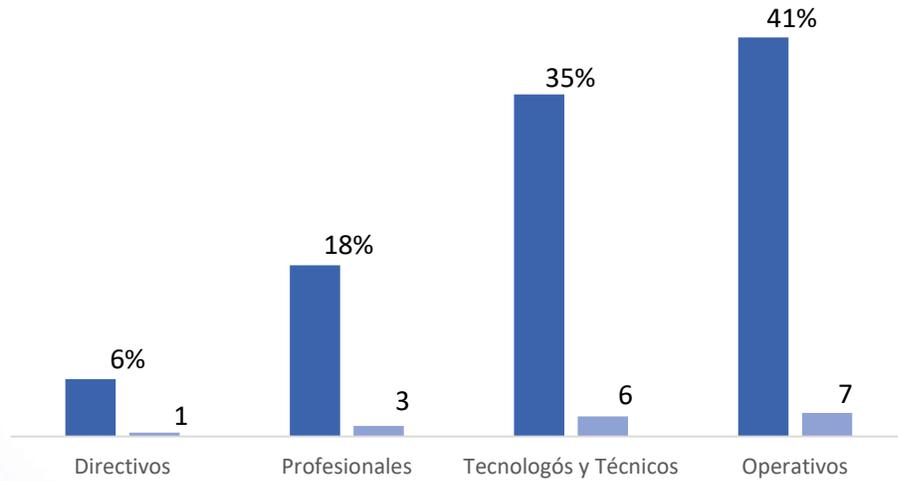


Al finalizar el año 2024, la Empresa contaba con una planta de personal de 17 colaboradores vinculados. La distribución de los cargos es la siguiente:

Renunciaron dos empleados de los cargos de Auxiliar de Proceso Financiero en el mes de marzo y Auxiliar de Redes en el mes de noviembre.



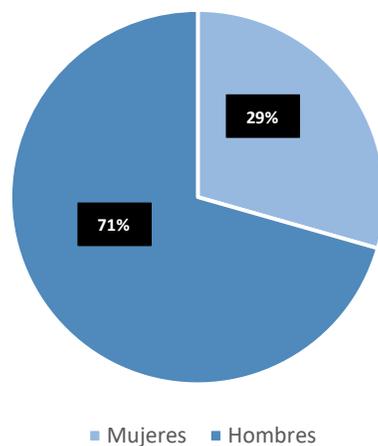
Gráfico Distribución del personal por cargos



Fuente: Elaboración propia

Gráfico: Porcentaje de mujeres y hombres a cargo

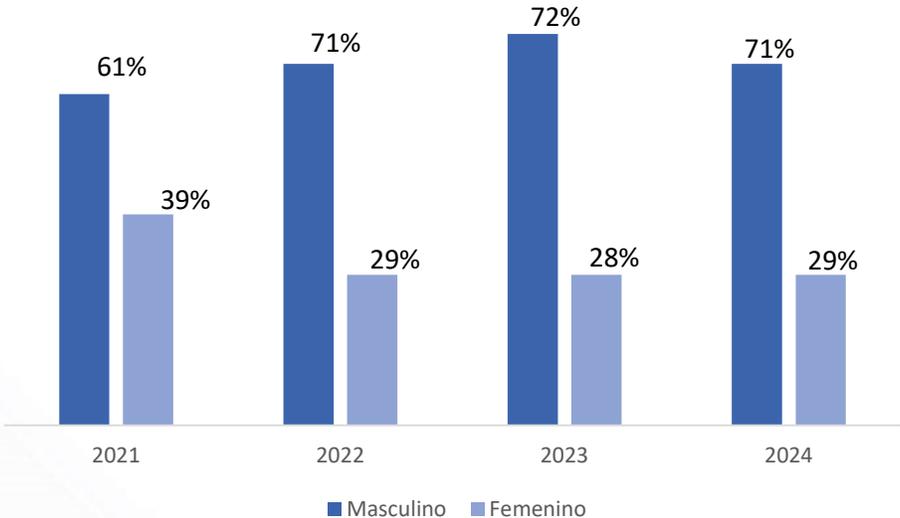
Las personas que se identifican con el género femenino representan el 29% de la ocupación de los cargos en Aguas del Oriente, es decir 5 personas, donde 4 pertenecen al área administrativa y 1 al área técnica, el 71% restante, pertenece a personas que se identifican con el género masculino.



Fuente: Elaboración propia

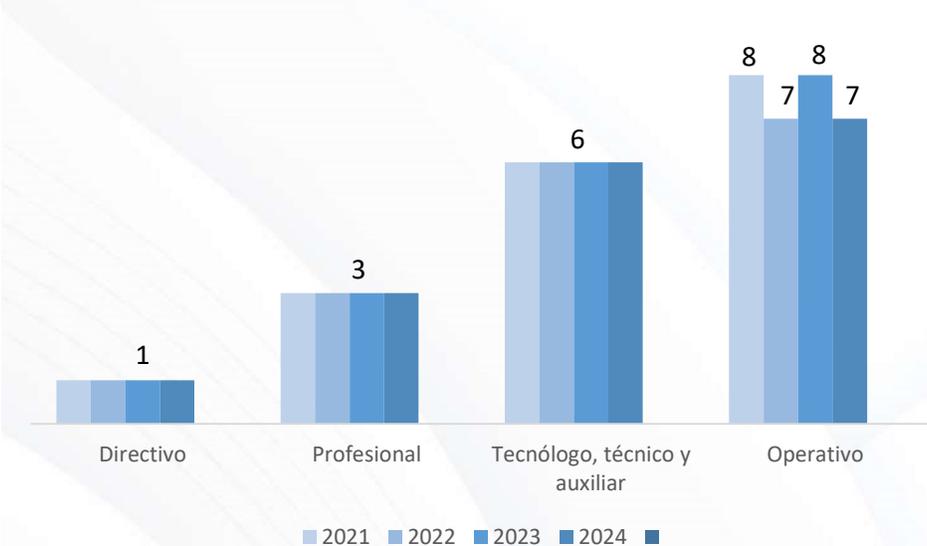


Gráfico: Histórico, porcentaje de colaboradores por sexo



Fuente: Elaboración propia

Gráfico: Histórico, número de colaboradores por cargo



Fuente: Elaboración propia



Así mismo se finalizó el año 2024 con la contratación de asesores externos y apoyo a las inversiones bajo la modalidad prestación de servicios, un total de 9 personas, 6 mujeres y 3 hombres:

- Prestación de servicios en asesoría al SG-SST
- Prestación de servicios en asesoría jurídica
- Prestación de servicios en auditoría interna
- Prestación de servicios ingeniera ambiental – social
- Prestación de servicios ingeniero apoyo a inversiones
- Prestación de servicios en asesoría en comunicaciones
- Prestación de servicios asesoría jurídica apoyo a inversiones
- Prestación de servicios auxiliar administrativa apoyo a inversiones
- Prestación de servicios para gestión documental

Gráfico: Porcentaje de mujeres y hombres

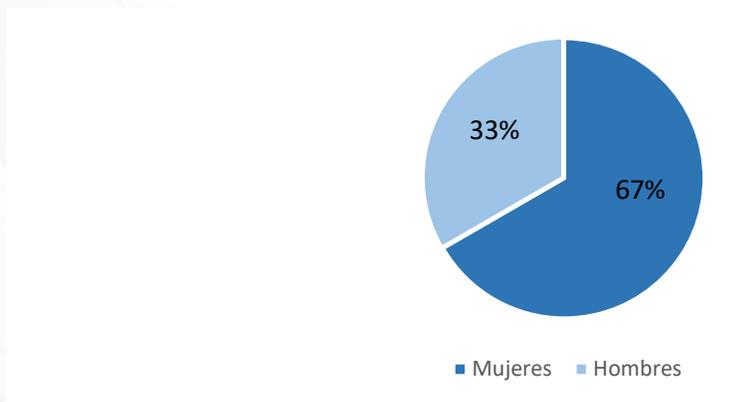
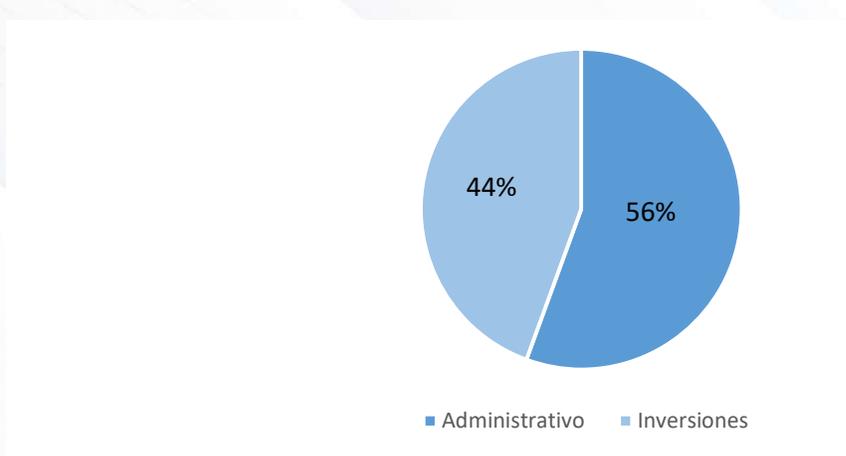


Gráfico: Porcentaje contrato prestación de servicios por área



## Generación de empleos directos e indirectos

Aguas del Oriente durante el 2024 por medio de la contratación de prestación de servicios, contratos de obra, suministros y servicios tanto del área administrativa como operativa, se generaron 15 empleos directos y 71 empleos indirectos:



Área operativa:

Empleos directos	Empleos indirectos	Mujeres	Hombres
4	67	15	56

Área administrativa:

Empleos directos	Empleos indirectos	Mujeres	Hombres
11	4	6	9

## Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST

### Cumplimiento estándares mínimos SG-SST

Se dio cumplimiento a los requisitos legales aplicables a través de la ejecución de los estándares mínimos establecidos en la Resolución 0312 de 2019. Para Aguas del Oriente, actualmente por su actividad económica, clase de riesgo (De acuerdo con la Administradora de Riesgos Laborales) y número de trabajadores, le aplica 21 estándares mínimos.

Tabla: Estándares mínimos SG-SST

Cantidad empleados	Resolución 0312 de 2019	
	Clase de riesgo I-II-III ARL	Clase de riesgo IV-V ARL
1-10	7 estándares	62 estándares
11-50	21 estándares	62 estándares
Más de 50	62 estándares	62 estándares

Fuente: propia

Nota: La clase de riesgo se clasifica de 1 a 5.

Interpretación: Aguas del Oriente, cuenta con 18 empleados, se encuentra clasificada en clase de riesgo III, por ende, le aplica 21 estándares.

Tabla Proyección cumplimiento estándares

Proyección implementación estándares		
Año	Estándares a trabajar	Meta % cumplimiento
2022	21	100%
2023	21	100%
2024	21	100%

Fuente: propia

A parte de los 21 estándares aplicables, se trabajaron en otros requerimientos como mecanismo de prevención y mejora continua los cuales ayudan a la mitigación de incidentes, accidentes y



enfermedades laborales. Se dio cumplimiento a 32 estándares adicionales, para un total de 53 estándares cumplidos.

La implementación de los estándares adicionales permitió consolidar un sistema efectivo de gestión en seguridad y salud en el trabajo, asegurando el cumplimiento normativo y mejorando las condiciones laborales.

Estos esfuerzos beneficiaron a la empresa, al reducir riesgos y fortalecer su cultura organizacional, y a los colaboradores, al proporcionar entornos laborales más seguros y saludables.

## Plan de formación y capacitación

Se trabajó con el plan de formación y capacitación de acuerdo con los estándares mínimos y los riesgos más relevantes en la Empresa.

Tabla: Plan de capacitación y formación 2024

Componente	Tema	Cobertura esperada personas	Horas capacitación
Generalidades SG-SST	Inducción SST	2	1
	Reinducción SST	16	2
	Divulgación de todas las políticas del SG-SST (SST, Acoso, Consumo sustancias, PESV)	18	2
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)	Reunión mensual	4	11 reuniones (1 hora)
	Roles y funciones COPASST	5	1
	Identificación de peligros y riesgos	4	1
	Investigación de incidentes y accidentes de trabajo	5	1
	Inspecciones de seguridad	3	1
Comité de Convivencia Laboral (CCL)	Reunión trimestral	4	5 reuniones (1 hora)
	Roles y funciones CCL	3	1
	Conductas de acoso laboral	4	1
	Resolución de conflictos CCL	6	3
	Liderazgo positivo	8	2
	Socialización código de ética y manual de conducta	20	2
	Capacitación y ejercicio primeros auxilios: Valoración primaria	19	2
	Capacitación y ejercicio reanimación cardiopulmonar (RCP)	8	2



Componente	Tema	Cobertura esperada personas	Horas capacitación
Brigada de Emergencias	Capacitación comité de emergencias (COE)	3	2
	Capacitación y ejercicio técnica del fuego y manejo de extintores	7	2
	Capacitación y ejercicio vendajes	10	2
	Capacitación y ejercicio heridas	8	2
	Capacitación y ejercicio riesgo eléctrico y camillaje	8	2
	Asesoría y realización de simulacro	22	3h 30 m
Gestión de Peligros y Riesgos	Prevención consumo de sustancias psicoactivas	20	3
	capacitación manejo adecuado de sustancias químicas	6	3
	capacitación en riesgo mecánico	10	1 h 30 m
	Autocuidado y lección aprendida AT	6	1
	Higiene postural y manipulación de cargas	6	1
	Procedimiento trabajo alturas en escaleras portátiles y fijas	7	2
	Procedimiento trabajo alturas con estructuras y andamios	7	2
	Procedimiento trabajo alturas en taludes	7	2
	Finanzas personales	13	1 h 30 m
	Atención al detalle, encuentra tu equilibrio personal y mejora tu productividad	20	4
	Día de la salud, musicoterapia, salud mental y ansiedad	23	8
	Correcta separación de residuos solidos	17	1 h 30 m

Según la tabla esta nos arroja un aproximado de 80 horas ejecutadas en formación y capacitación, beneficiando a todos los colaboradores y contratistas de Aguas del Oriente entre lo que se destaca:

1. **Fortalecimiento de la cultura de seguridad:** La formación en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), riesgos, liderazgo y emergencias ha mejorado el compromiso y el cumplimiento normativo.
2. **Reducción de riesgos:** Las capacitaciones específicas sobre manejo de sustancias químicas, alturas y prevención de accidentes garantizan un entorno más seguro.
3. **Desarrollo integral de los colaboradores:** Actividades como finanzas personales y promoción de la salud mental impactan positivamente en su bienestar.



En cuanto a la comunidad de El Retiro, estas iniciativas refuerzan la responsabilidad social empresarial, creando un entorno más seguro, mejorando la calidad de vida y garantizando el cuidado del medio ambiente a través de prácticas responsables, como la separación de residuos sólidos.

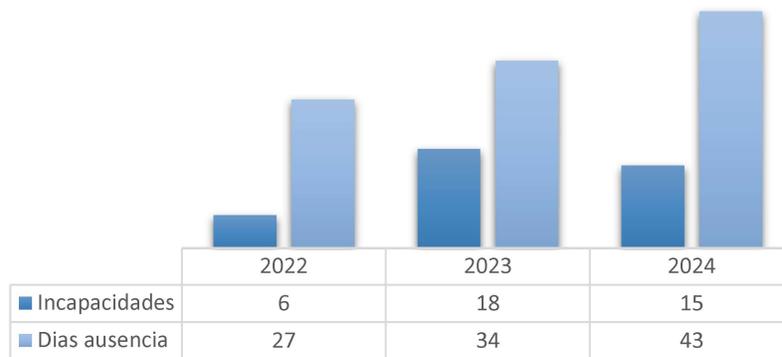


## Ausentismo, Accidentalidad y Enfermedad Laboral

### Ausentismo

- El indicador de ausentismo se proyecta con base a los años anteriores.

#### Ausentismo



En el año 2022, se presentaron 6 incapacidades que generaron 27 días de ausencia, las cuales fueron 25 días por accidente de trabajo leve y 2 días por enfermedad general. En el año 2023, ocurrieron 18 incapacidades que generaron 34 días de ausencia, de los cuales 10 días fueron por accidente de trabajo leve y 24 días por enfermedad general. En el año 2024, ocurrieron 15 incapacidades que generaron 43 días de ausencia, de los cuales 20 días fueron por accidente de trabajo leve y 23 días por enfermedad general.

En 2024, **Aguas del Oriente** implementó una serie de estrategias para reducir el ausentismo derivado de accidentes de trabajo y enfermedades generales. Estas acciones se enfocaron en la prevención, promoción de la salud y el fortalecimiento de los procesos de seguridad. A continuación, se destacan las principales medidas:



## 1. Prevención de accidentes de trabajo:

- **Capacitación enfocada en la prevención:** Se realizaron programas de formación para los colaboradores sobre seguridad en el trabajo, manejo de cargas, higiene postural, y procedimientos específicos como trabajo en alturas y manipulación de sustancias químicas.
- **Refuerzo de inspecciones de seguridad:** Se incrementaron las inspecciones en las áreas operativas para identificar y corregir condiciones inseguras que pudieran derivar en accidentes.
- **Simulacros y ejercicios prácticos:** Se llevaron a cabo simulacros de emergencias y ejercicios prácticos sobre el manejo de equipos y respuesta ante accidentes, lo que permitió preparar al personal para actuar de manera segura y oportuna.

## 2. Prevención de enfermedades generales:

- **Apoyo en salud mental:** Se realizaron actividades para reducir el estrés y la ansiedad en el lugar de trabajo, incluyendo charlas sobre manejo de emociones, sesiones de relajación y espacios de bienestar para los colaboradores.
- **Concientización sobre autocuidado:** Se llevaron a cabo sesiones educativas para fomentar el autocuidado.

Estas iniciativas mejoraron la productividad y fortalecieron el compromiso de los colaboradores con su salud y seguridad. Además, promovieron una cultura organizacional enfocada en el bienestar, impactando positivamente no solo a la empresa, sino también a las familias y la comunidad.

## Accidentalidad

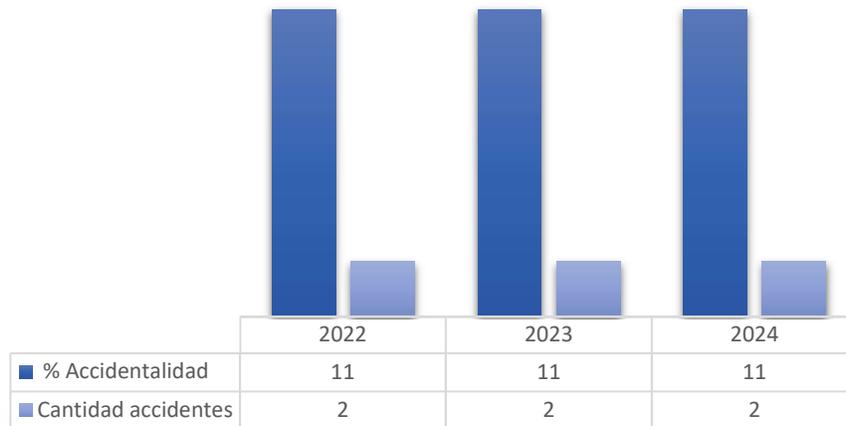
La diferencia entre un accidente **mortal**, **grave** y **leve** radica en la severidad del daño causado al trabajador y sus consecuencias. A continuación, se explican los conceptos.

Criterio	Accidente Leve	Accidente Grave	Accidente Mortal
Grado de lesión	Lesiones menores.	Lesiones severas con incapacidad.	Muerte del trabajador.
Atención medica	Atención básica o primeros auxilios.	Hospitalización prolongada.	No aplicable.
Consecuencias	Recuperación rápida.	Posible incapacidad permanente.	Irreversibles.
Ejemplo Común	Golpe o corte leve.	Amputación o fractura grave.	Caída mortal.

- Con respecto a la accidentalidad, no se ha presentado accidentes de trabajo tipo graves y/o mortales, todos han sido tipo leve.



## Accidentalidad



En 2024, Aguas del Oriente realizó importantes gestiones gracias al trabajo articulado entre el equipo de profesionales contratados y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), generando resultados significativos. Se llevó a cabo una actualización integral del SG-SST para alinearlo con la normatividad vigente y garantizar su efectividad en las operaciones de la empresa. El plan de trabajo anual fue ejecutado con actividades como capacitaciones, simulacros, inspecciones y demás, logrando un monitoreo constante de indicadores clave como frecuencia, severidad e incidencia de accidentes y enfermedades laborales.

El equipo de SST, en conjunto con la asesoría técnica de la ARL, realizó inspecciones periódicas y actualizaciones de procedimientos para actividades críticas, asegurando un control riguroso de los riesgos laborales.

Asimismo, las iniciativas de bienestar laboral, que incluyeron apoyo en salud mental y actividades recreativas, tuvieron un impacto positivo en el clima organizacional.

Gracias a estas acciones, se logró un fortalecimiento de la cultura de seguridad entre los colaboradores.

### Enfermedad laboral

- En Aguas del Oriente, durante su trayectoria, no se ha presentado enfermedades laborales diagnosticadas, ni se encuentra alguna en proceso de calificación.



## Programas riesgos prioritarios

Programa de protección contra caídas:

- Se realizó actualización de 1 curso coordinador de alturas.
- Se realiza inspección anual a los equipos de protección contra caídas garantizando sus óptimas condiciones.
- Se divulga los procedimientos de trabajo seguro para trabajo con escaleras, andamios y talud y los sistemas de acceso necesarios para la labor. (Ver tabla de capacitación y formación).



Programa de trabajo seguro en espacios confinados:

- Se actualiza programa de gestión para el trabajo en espacios confinados.
- Se actualiza acta de designación de roles y responsabilidades en espacios confinados.
- Se actualiza cronograma de cumplimiento de las actividades del programa.
- Se actualiza indicadores del programa de gestión trabajo espacios confinados.

Programa Globalmente Armonizado (Manejo adecuado de sustancias químicas):

- Se adquiere las hojas de seguridad actualizadas por parte de proveedor sustancias químicas.
- Se capacitó al personal en el manejo seguro de sustancias químicas. (Ver tabla de capacitación y formación)



Programa de conducción segura.

- Se implementa el programa el cual abarca documentación como política, chequeos pre operacionales, documentación de hojas de vida de las motos y moto carguero, licencias de los conductores y exámenes médicos con pruebas psicosenométricas.
- Se llevó un seguimiento de los mantenimientos de cada vehículo.

Valor muy importante, es el acompañamiento que se brindó a las obras que la Empresa realizó con los Contratistas durante el año 2024 ya que permitió garantizar un seguimiento para la prevención de factores de riesgo que puedan poner en peligro la seguridad de los trabajadores directos de Aguas del Oriente o de la empresa contratista que en su momento estuvo prestando el servicio, el acompañamiento se compone de las siguientes etapas:

- Validación de información documental verificando cumplimiento de estándares de seguridad.
- Realizar inducción SST a contratistas.
- Verificar constantemente el pago de la seguridad social.
- Realizar auditorías e inspecciones en campo.
- Verificar informes mensuales y tener contacto con la persona encargada de SST de la obra.



Se evidenció durante el año 2024 la adecuación y corrección de los siguientes riesgos:

- Instalación de rejillas de piso antideslizantes, barandas y escalera, con una inversión de COP 66.265,920 millones.

Minimizando así la exposición a caídas del personal dentro de los tanques, por fuera o incluso hacia el Río Pantanillo, salvaguardando así la vida de los colaboradores.



## Riesgos Planta de Tratamiento de Agua Potable

Se evidenció durante el año 2024 la adecuación y corrección de los siguientes riesgos:

- Instalación de rejillas de piso antideslizantes y cambio de escalera con una inversión de COP 59.146,569 millones
- Mejoras a pasamanos metálicos con una inversión de COP 26,8 millones
- Mejoras en la iluminación tanto perimetral como en las instalaciones y laboratorio, con una inversión de COP 19,4 millones.
- Se mejora la seguridad física con cambio de malla, concertina, instalación de nuevas cámaras y nueva puerta de acceso con video portero y control automático de acceso, con una inversión de COP 162 millones.
- Instalación Puntos de anclaje certificados en unidades de tratamiento, muros estructurales y talud, con una inversión de COP 27 millones.
- Instalación de plataformas para dosificación y almacenamiento de insumos químicos, con estructura y cubierta, con una inversión de COP 50 millones.
- Se mejoraron baños y cocineta para bienestar de colaboradores, con una inversión de COP 16,5 millones.
- Se realizó aislamiento de laboratorio este por requerimiento de la secretaria de salud, con una inversión de COP 13 millones.

La inversión en la intervención de riesgos y peligros en la Planta de Tratamiento de Agua Potable y Bocatoma es de COP 442 millones, beneficiando a colaboradores, contratistas y visitantes de Aguas del Oriente, minimizando así la exposición a riesgos y peligros.



En 2024, Aguas del Oriente realizó gestiones destacadas en seguridad y salud en el trabajo, logrando importantes avances, sin embargo, también se presentaron dificultades y aspectos a mejorar, algunas capacitaciones no alcanzaron la participación esperada debido a limitaciones de tiempo operativo del personal, lo que dejó pendientes ciertos temas clave para reforzar en futuras sesiones. Aunque se sostuvo los indicadores de accidentalidad, se identificaron áreas críticas donde persistieron riesgos asociados a las actividades operativas, especialmente en manipulación de cargas e higiene postural, evidenciando la necesidad de profundizar en medidas de control y supervisión en campo.

En cuanto a la gestión de ausentismo, aunque se lograron mejoras, los casos de enfermedades generales representaron un desafío constante debido a factores externos, como cambios



estacionales y condiciones personales de salud que exceden el control organizacional. Además, se identificó la necesidad de reforzar las estrategias de seguimiento médico preventivo para anticiparse a posibles complicaciones en los colaboradores.

**Entre los aspectos a mejorar para el año 2025 se destacan:** Incrementar la cobertura de las capacitaciones, implementar herramientas más dinámicas para evaluar el impacto de las actividades del SG-SST, fortalecer los mecanismos de comunicación entre las áreas y garantizar un mayor involucramiento de líderes y colaboradores en la gestión de seguridad y salud. También será clave optimizar los recursos asignados al SG-SST para lograr un impacto más amplio y sostenido en la prevención de riesgos.

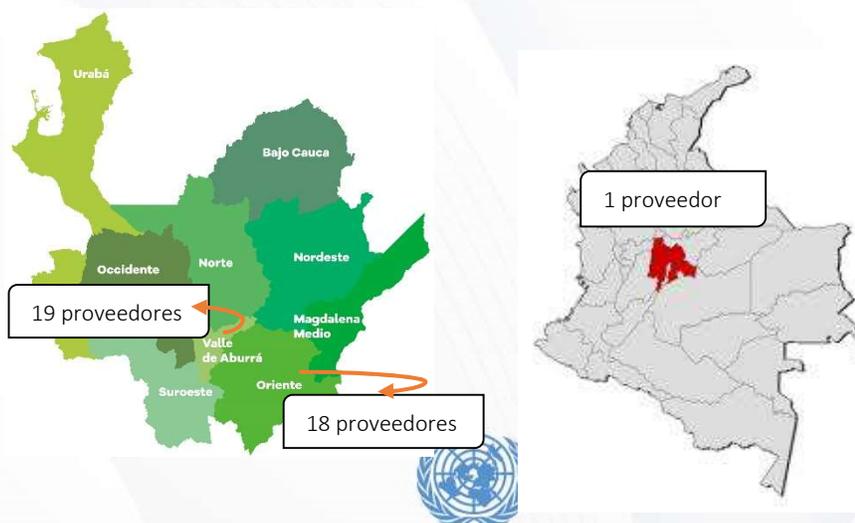
En conclusión, aunque los logros alcanzados fueron significativos y generaron un impacto positivo para Aguas del Oriente y la comunidad, los desafíos y oportunidades de mejora identificados servirán como base para ajustar estrategias y consolidar una cultura de seguridad y bienestar aún más sólida en los próximos años.

### Proveedores y contratistas

Aguas del Oriente aporta al crecimiento económico del territorio a través de la generación de cadenas de valor y el fortalecimiento de la región, así pues, realizó contratos con proveedores y contratistas en las siguientes zonas:

Contratación por región	Número de proveedores	Valor contratación (COP millones)
Área Metropolitana del Valle de Aburrá	19	4.146
Subregión del Oriente Antioqueño	10	851
El Retiro (local)	8	180
Nacional (Bogotá)	1	21
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>5.198</b>

La mayor cantidad de proveedores que participaron en los procesos de contratación de la Empresa se localizaron en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá; sin embargo, la labor de promoción realizada por Aguas del Oriente y el fortalecimiento de la base de datos permitió una participación relevante de la Subregión del Oriente Antioqueño con 18 proveedores y contratistas. Estos resultados nos animan a continuar fortaleciendo los esquemas de relacionamiento con los proveedores y contratistas de la subregión del Oriente Antioqueño para incrementar su presencia en la contratación de la Empresa.



## Compras y contratación

La contratación de bienes y servicios tiene como propósito satisfacer las necesidades de operación y administración de la Empresa, y contribuir al desarrollo económico, social y ambiental del municipio de El Retiro.

En el año 2024 se gestionaron 68 contratos por valor de COP 16 mil millones, de los cuales el 61% corresponde a la contratación administrativa y operativa, y el 39% fueron dirigidos a proyectos de inversiones, destacando los siguientes contratos:

### Contrato de interconexión aguas residuales

Se firmó con EPM el contrato de interconexión por cinco años para el tratamiento de aguas residuales con una inversión de COP 7.800 millones, siendo para Aguas del Oriente un contrato de relevancia, pues con ello se **garantiza el saneamiento de las aguas del área de prestación del servicio de la Empresa** y se aporta a la mejora de las condiciones del suministro de agua potable del Área Metropolitana del Valle de Aburrá.



### Contrato de construcción tanque Santa Rita

Constituye de gran relevancia para Aguas del Oriente, el inicio de la primera etapa del proyecto de construcción de las obras civiles conexas para la instalación, puesta en marcha y operación de los tanques de almacenamiento de agua potable ubicados en el lote Santa Rita, con una inversión de COP 3.450 millones, esta primera etapa es el inicio para dar **solución a las necesidades de almacenamiento** de agua potable que en la actualidad son insuficientes garantizándola hasta por un periodo de 35 años.



## Contrato de gestión documental

La consultoría de gestión documental, con una inversión de COP 85 millones, permitió que la Empresa obtuviera las tablas de retención documental, el programa de gestión documental y el plan institucional de archivo, con los cuales da cumplimiento a la normativa, evitando el riesgo de sanciones legales y **mejorando la gestión interna de los procesos** de las diferentes áreas de la organización.



Adicional, y debido a la planta de personal reducida con la que cuenta la Empresa, se logró la contratación por prestación de servicios, de un equipo interdisciplinario de cuatro profesionales (Ingeniero Sanitario, Ingeniero Ambiental, Abogado y Auxiliar Administrativo), con una inversión de COP 134 millones, que hicieron posible el desarrollo de las inversiones de Aguas del Oriente, **con este equipo se logró, por primera vez, que el porcentaje de ejecución de las inversiones de la Empresa llegase a un 73%.**

Se realizaron, con el Grupo EPM, 11 contratos con los que se apoyaron las áreas administrativa y técnica por un valor de CO 1.381 millones, además inició la migración de las actas de transacción al software Ariba como herramienta tecnológica que combina el trabajo colaborativo entre los servidores del Grupo EPM, y facilita la interacción con los proveedores u oferentes logrando eficiencias en el proceso de suministros. Con estas acciones se obtuvieron ventajas competitivas y mejoras en el proceso de adquisición de bienes y suministros.

Se espera que a través de la gestión de contratación se incorporen prácticas eficientes que permitan agregar mayor valor a las diferentes áreas de la Empresa con metodologías de compras operativas (con mayor participación de proveedores locales) y compras conjuntas (empresas del Grupo). De esta manera, se involucrarán las capacidades de diferentes actores locales, regionales y nacionales, con el propósito final de obtener bienes y servicios en el tiempo requerido, a un precio justo, en cantidades eficientes y con el cumplimiento de las especificaciones técnicas solicitadas. Es así como la Empresa busca la integración de criterios económicos, sociales, éticos y ambientales en la adjudicación de sus contratos.





**9 INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA**



Aguas del Oriente promueve la industrialización sostenible y fomenta la innovación a través de la formulación de nuevas líneas de negocio, productos nuevos o mejorarlos y la implementación de nuevas tecnologías.



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## ODS 9 | Industria, innovación e infraestructura

Aguas del Oriente está comprometida con la prestación eficiente de los servicios de acueducto y alcantarillado, y por ello, realiza la gestión para mejorar y ampliar la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que administra, con criterios de sostenibilidad, utilizando los recursos, las tecnologías de la comunicación e innovación para ofrecer los servicios con calidad, cantidad y continuidad.



### Presupuesto plan de versiones año 2024

El valor del presupuesto del plan de obras e inversiones del período 2024 aprobado por la Junta Directiva de Aguas del Oriente fue de COP 4.775 millones, de los cuales COP 4.263 millones correspondieron al negocio de Provisión y Comercialización Aguas y COP 512 millones al negocio de Gestión y Comercialización Aguas Residuales. (Ver tabla)

Tabla: Presupuesto 2024

Descripción	Valor (COP millones)
Valor presupuesto	4.775
Provisión y Comercialización Aguas	4.263
Gestión y Comercialización aguas residuales	512

Fuente propia

### Proyectos adjudicados en la vigencia 2024.

En el año 2024, Aguas del Oriente adjudicó cuatro contratos por un valor de COP 4.167 millones, en proyectos para mejoramiento de la infraestructura de acueducto y del alcantarillado en la zona de prestación del servicio en el municipio de El Retiro. Este logro se pudo alcanzar por el compromiso y dedicación del equipo de inversiones, con el apoyo del área técnica, administrativa, la Gerencia General de la Empresa y la Junta Directiva.



El énfasis del plan de inversiones del año 2024, fue la contratación de las obras de la primera etapa de las obras conexas a los tanques de almacenamiento de agua potable, que se construirán en el lote Santa Rita, adquirido por Aguas del Oriente el año anterior, esta primera etapa por un valor de COP 3.450 millones, compuesta por las siguientes obras:



Construcción de una Estación de Bombeo de Agua Potable – EBAP, pozo de succión húmedo y pozo seco, sistema eléctrico, automatización y control para el equipamiento de motobombas.



Construcción de 950 metros de red de impulsión en tubería PEAD Ø10" desde PTAP hasta lote Santa Rita



Construcción de 450 metros de red de conducción en tubería PEAD de Ø10", desde el lote Santa Rita hasta la red de distribución.



Suministro e instalación de dos tanques de almacenamiento de agua potable en Poliéster Reforzado con Fibra de Vidrio (PRFV) de 25 m<sup>3</sup> cada uno, en el lote Santa Rita.

Aguas del Oriente, con el proyecto de construcción de dos (2) tanques de almacenamiento de agua potable de 800 metros cúbicos cada uno en el lote Santa Rita, marca el hito de inversión más importante de estos 25 años de existencia de Aguas del Oriente. Esta mega obra garantizará el almacenamiento de agua potable hasta el año 2060. Una solución que generará un alto impacto en la dinámica del desarrollo y crecimiento del municipio de El Retiro, lo que permitirá los siguientes beneficios:

1. Ampliación de la infraestructura con las obras nuevas.
2. Cubrir el déficit actual de la capacidad de almacenamiento de agua que tiene el sistema de acueducto, ya que permitirá dar respuesta ante la contingencia por suspensión del servicio por daños en la red, para pasar de cuarenta (40) minutos a ocho (8) horas, con reserva de agua en los tanques de almacenamiento, dando cumplimiento a la exigencia establecida en el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS (Resolución 0330 de 2017) y complementarios.
3. Aumentar el volumen de agua en esta primera fase en 50 metros cúbicos.
4. Con la infraestructura nueva (tubería de impulsión de 950 metros y conducción de 450 metros lineales), poder construir y poner en operación el primer tanque de 800 metros cúbicos en la vigencia año 2026.



En la siguiente tabla se relacionan los contratos adjudicados en el período 2024.

Tabla: Contratos adjudicados en 2024.

Ítem	Descripción	Valor adjudicado (COP millones)
1	Reposición de redes de alcantarillado en las diferentes zonas - sector Corralito	105
2	Optimización del colector de aguas residuales en el sector Bicentenario	176
3	Construcción de obras conexas a los tanques de almacenamiento Santa Rita	3.450
4	Interventoría para la construcción obras conexas a los tanques de almacenamiento	337
<b>Total</b>		<b>4.167</b>

Fuente: propia

## Contratos de la vigencia 2023, terminados en el período 2024

Finalizando el año 2023, dentro de los contratos adjudicados podemos mencionar, el contrato para los estudios y diseños de las obras conexas de los tanques de almacenamiento en el sector Santa Rita, incluyendo el diagnóstico y modelación hidráulica de las redes de acueducto y alcantarillado existentes en la zona de prestación del servicio, su respectiva interventoría para los estudios y diseños y además, el contrato de optimización de la infraestructura locativa de la Planta de Potabilización de Agua Potable -PTAP-, los cuales fueron terminados en el año 2024, con un valor facturado en esta vigencia de COP 1.610 millones, como se describe a continuación.

Tabla: Contratos de vigencia 2023, terminados en 2024.

Ítem	Descripción	Valor ejecutado 2024 (COP millones)
1	Optimización infraestructura locativa de la PTAP	732
2	Diseños de acueducto, alcantarillado con diagnóstico y simulación de redes, y obras conexas para tanques de almacenamiento de agua potable	769
3	Interventoría para los diseños de acueducto, alcantarillado, y obras conexas para tanques de almacenamiento	109
<b>Total COP millones</b>		<b>1.610</b>

Fuente: propia

## Recursos ejecutados en la vigencia 2024

En esta vigencia se ejecutó un valor total de COP 3.453 millones, un 73% del presupuesto de inversiones de este período, registrando un incremento respecto al 2023 del 255%, inversión ejecutada en la optimización de la infraestructura de la zona de prestación del servicio, específicamente con los siguientes contratos:



- Optimización de la infraestructura locativa de la PTAP, en la bocatoma y en la aducción de agua cruda, con una inversión ejecutada de COP 1.035 millones y una población beneficiada de 29,3 mil habitantes.
- Terminación de los estudios y diseños de redes y obras conexas de los tanques del proyecto denominado tanques Santa Rita, con su respectiva interventoría, con una inversión ejecutada de COP 1.009 millones y una población beneficiada de 29,3 mil habitantes.
- Contrato de reposición de 46 metros de redes de alcantarillado de 8 pulgadas y 22 acometidas de alcantarillado en el sector el Corralito, 40 metros de acometida de 8 pulgadas de alcantarillado en el sector Bicentenario, con la construcción de cuatro (4) aliviaderos para control y eliminación de aguas lluvias en la red de alcantarillado, estas obras con una inversión ejecutada de COP 203 millones y una población beneficiada de 5 mil habitantes.
- Reubicación 146 metros de tubería de 8pulgadas del colector de alcantarillado en el sector Bicentenario por emergencia sanitaria, con una inversión ejecutada de COP 140 millones y una población beneficiada de 3 mil habitantes.
- Avance de la primera etapa de las obras conexas a los tanques de almacenamiento Santa Rita con una ejecución del 35%, con una inversión ejecutada de COP 1.035 millones y una población beneficiada de 29,3 mil habitantes.
- Interventoría de la primera etapa de construcción de las obras conexas a los tanques Santa Rita, con una inversión ejecutada en esta vigencia de COP 117,9 millones.

## Zona influencia de las obras primera etapa Tanques Santa Rita



Fuente propia

Valor ejecutado en la vigencia 2024

**COP 3.453**

**73% del presupuesto Inversiones 2024**



Cifras en COP millones



## Optimización de la infraestructura locativa de la PTAP, en la bocatoma y en la aducción de agua cruda.

El contrato se ejecutó por un valor total de COP 1.035 millones e integró las siguientes obras:

- Mejoramiento del proceso de potabilización
- Seguridad física de las instalaciones de la PTAP
- Mejoramiento de las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- Optimización de las instalaciones locativas de la PTAP
- Obras de optimización en bocatoma y viaductos
- Reposición de red acueducto sector El Corralito

**Aguas del Oriente, con la optimización de la Planta de Tratamiento de Agua Potable -PTAP-** se alinea con las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible en este caso el ODS 6, toda vez que estas obras permitieron mejorar los procesos y la infraestructura para continuar con la excelente calidad del agua, cuya evaluación de la misma se mantiene en los últimos tres años con un valor de cero (0) en el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA); adicionalmente estas obras ayudarán a reducir los consumos de agua utilizada en el proceso de retro lavado de los filtros, evitando de esta forma la pérdida de insumos para la tratabilidad del agua, en el vertimiento de las aguas de lavado.



Optimización de la infraestructura de la PTAP, con el propósito de optimizar varios de los componentes y procesos del sistema de potabilización, mejorar la operatividad y la eficiencia en el mantenimiento, la seguridad de los operarios de la planta de potabilización, de los funcionarios de la empresa y de las personas externas que visitan las instalaciones; así como las mejoras en la seguridad física de las instalaciones internas y sus alrededores.

Valores ejecutados del contrato de optimización PTAP y obras complementarias  
(cifras en millones)



Dentro de las obras más relevantes del contrato de optimización locativa de la PTAP y obras complementarias, se tienen las siguientes.

## Mejoramiento del proceso de potabilización

### Optimización de sistema de filtros en la PTAP

#### Inversión ejecutada: COP 57,5 millones

Reposición del material filtrante, compuesto de arena y antracita de los seis (6) filtros de la PTAP, e instalación de cuatro válvulas en material hierro dúctil de 6 pulgadas, con estas obras se logró independizar la operación y el mantenimiento de estos, reducir el tiempo de lavado y el volumen de agua requerida para sus mantenimientos. Además, se asegura mantener los excelentes indicadores de calidad del agua, tales como el Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA), el (Índice de Pérdidas por Usuario Facturado) IPUF y el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), cumpliendo con el ODS 6.



### Optimización de lechos de secado para secado de lodos

#### Inversión ejecutada: COP 8,6 millones

Reposición del material filtrante de los lechos de secado para garantizar el escurrimiento eficiente del agua presente en los lodos provenientes del proceso de potabilización del agua, logrando mejorar el tiempo de deshidratación y reducir el volumen de éstos y facilitar su manipulación y disposición final.



### Optimización sistema de lavado e instalación de válvula de 6 pulgadas en los filtros de la PTAP

#### Inversión ejecutada: COP 47,9 millones

Adecuación de las estructuras de salida del agua filtrada de cada filtro para mejorar el lavado de los éstos, con la instalación de los accesorios PVC y 4 válvulas HD de 6 pulgadas, estas mejoras aseguraron poder realizar mantenimiento individual a cada filtro sin tener que sacarlos todos de operación al mismo tiempo. De esta forma no hay necesidad de suspender el servicio a todo el municipio.



## Seguridad física de las instalaciones de la PTAP

### Reconstrucción de cerramiento perimetral de instalaciones de PTAP

#### Inversión ejecutada: COP 162 millones

Mantenimiento y reparación del cerramiento perimetral, con cambio de 106 metros lineales de malla y concertina en el constado del frente de las instalaciones y en otros puntos con alto deterioro. Con estas obras, se logró mejorar la seguridad física de la PTAP, corrigiendo algunos puntos de riesgo con terceros y de falla del cerramiento



### Instalación de puerta vehicular con video portero y apertura remota y la optimización del sistema de cámaras de vigilancia en la PTAP

#### Inversión ejecutada: COP 22 millones

Instalación de puerta de acceso vehicular batiente de 3.77 x 2.50 metros de altura, con puerta auxiliar, sistema electroimán para apertura remota al paso peatonal y vehicular, citófono, video portero, además se optimizó el circuito cerrado de televisión con cámaras en las instalaciones. Con estas obras se logró mejorar la comunicación con las personas que visitan la PTAP, y monitorear en tiempo real los diferentes sectores y entradas de las instalaciones.



### Mantenimiento y pintura a los círculos de la señalización de Naciones Unidas anti-bombardeos instalados en la PTAP

#### Inversión ejecutada: COP 22 millones

Se recuperó la señalización del programa de las Naciones Unidas (círculos) para evitar que la infraestructura sea bombardeada, lográndose el realce del color que estaba deteriorado, y mejorar su visibilidad ante algún riesgo bélico.



## Mejoramiento de las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

- Instalación de rejillas tipo T antideslizantes en corredores de circulación de la PTAP

### Inversión ejecutada: COP 59,1 millones

Con la reposición del piso de los corredores internos de la PTAP con rejillas tipo T antideslizantes, y la reposición de una escalera metálica de 4,5 metros entre la tolva de lodos y los lechos de secado, se logró mejorar la seguridad en la circulación de los operarios para hacer la operación y los mantenimientos en las instalaciones, y mejorar la seguridad a personas y visitantes que ingresan a las instalaciones de la planta.



- Instalación de puntos de anclaje en las estructuras (tanques profundos) de la PTAP.

### Inversión ejecutada: COP 18 millones

Construcción de 14 puntos de anclaje certificados, para la fijación de las escaleras que permitan al operador el descenso o ascenso en los tanques de la PTAP, y construcción de cuatro puntos de anclaje certificados, para fijación de columnas metálicas en el talud y la extensión de un cable tipo guaya, para fijación de la línea de vida de los operarios que deben realizar actividades de alto riesgo por el corte de la grama en el talud de la parte trasera de la PTAP.



- Instalación sendero peatonal para acceso al canal de entrada PTAP

### Inversión ejecutada: COP 9,4 millones

Construcción de un sendero en concreto de un (1) metro de ancho, para comunicar los tanques del sistema, con el canal de entrada de agua de la PTAP, con esta obra se reduce el riesgo en la circulación dentro de las zonas verdes de las instalaciones de la PTAP.



## Reubicación con Instalación de plataformas para almacenamiento y dosificación de químicos

### Inversión ejecutada: COP 50,8 millones

Por recomendación de la ARL y de SST se cambió la ubicación de los tanques de almacenamiento de químicos; inicialmente se encontraban en el segundo piso de las oficinas de la planta y se trasladaron a un sitio seguro. Se construyeron dos (2) plataformas donde se colocaron los diferentes insumos químicos, cumpliendo con el Sistema globalmente Armonizado (SGA), que se refiere a los estándares internacionales para el almacenamiento seguro de químicos, con facilidad para su adecuada manipulación, almacenamiento y uso. Con este cambio se

logró eliminar el riesgo con el químico en la zona de oficinas dentro del edificio de la PTAP, generando mejoras laborales a los operarios y los visitantes de la planta.



## Optimización de las instalaciones locativas de la PTAP

### Aislamiento del laboratorio de aguas en la PTAP

### Inversión ejecutada: COP 13,4 millones

Aislamiento del laboratorio donde se realizan los análisis de calidad de agua potable, con la construcción de un mezanine en madera en su parte superior, paredes y puerta vidriera con cerraduras. Con estas obras se logró eliminar la circulación de las personas al interior del laboratorio, se evitarán las interrupciones frecuentes en los procesos del laboratorio y el ingreso de vectores y bichos contaminantes a las instalaciones.



### Optimización sistema de iluminación y conexiones eléctricas

### Inversión ejecutada: COP 19,5 millones

Reparación y mejoramiento de la iluminación y del sistema eléctrico en las áreas de laboratorio de aguas, corredores de circulación y en la parte externa del edificio de

la PTAP. Con estas obras se mejoró la iluminación en todos los sitios de la PTAP, principalmente para tener control y visibilidad en la noche, frentes al riesgo de ingreso de personas extrañas a las instalaciones.



## Remodelación de cuartos sanitarios en edificio de la PTAP

**Inversión ejecutada: COP 16,5 millones**

Remodelación de los dos (2) baños con que cuenta el edificio, con la instalación de unidades sanitarias, lavamanos, orinales y cambio de enchapes de paredes y piso, mejorando los servicios públicos de las instalaciones e influyendo positivamente en la calidad laboral de los trabajadores.



## Auditorio para capacitación y formación del equipo de trabajo

**Inversión ejecutada: COP 24,8 millones**

Adecuación de la oficina y un auditorio en el edificio de la PTAP, equipado con su respectivo mobiliario, tales como estaciones de trabajo, televisor, sillas y mesa para juntas. Con esta inversión se cubre la deficiencia que tenía la Empresa de un espacio apto para hacer reuniones amplias y capacitaciones a los empleados de Aguas del Oriente.



## Mantenimiento y adecuación pasamanos de la PTAP

**Inversión ejecutada: COP 26,9 millones**

Se realizó el mantenimiento de los pasamanos metálicos, con la aplicación de una capa de anticorrosivo y la pintura para exterior de acuerdo con la norma de colores para este tipo de infraestructura, además, se hizo su adaptación a las nuevas pasarelas de circulación antideslizantes de los corredores en la PTAP, mejorando la infraestructura de las instalaciones y la seguridad en la circulación.



## Construcción de caseta para almacenamiento de materiales y equipos.

**Inversión ejecutada: COP 32,1 millones**

Construcción de una bodega para almacenar de manera segura materiales y accesorios que se requieren para realizar las reparaciones de acueducto y alcantarillado; además, de asegurar y vigilar de mejor manera, los equipos y herramienta menor.



## Mantenimiento y reparación de cubierta del edificio de la PTAP

**Inversión ejecutada: COP 3,5 millones**

Reparación y limpieza de la cubierta del edificio operativo de la PTAP, con cambio de tejas afectadas, sello de ruanas y pintura de canaletas recolectoras de aguas lluvias, con el propósito de corregir humedades, goteos y mejorar la estabilidad de la estructura.



## Reposición de tubería de acueducto sector El Corralito

**Inversión ejecutada: COP 51,8 millones**

Reposición de 73 metros de tubería de acueducto, pasando de 2 pulgadas a 3 pulgadas de diámetro, con el propósito de eliminar la incapacidad hidráulica de la tubería existente. Con esta obra se logró los siguientes beneficios:

1. Aumento de la presión del servicio de agua en el sector.
2. Mayor oferta de agua en las acometidas de los clientes al pasar a un diámetro mayor.

3. Se reduce la acumulación de sedimentos en la tubería, al conectar el tramo a la malla del acueducto municipal.
4. Optimización de 22 acometidas de acueducto, que estaban en material discontinuado (cobre, PVC gris).
5. Mejora en la sectorización de la red en el sector.



## Obras de optimización en bocatoma y viaductos

- **Mantenimiento y reparación en viaductos de la tubería de aducción que llega a la PTAP**

### Inversión ejecutada: COP 12 millones

Mantenimiento de cerchas metálicas, limpieza, aplicación de base anticorrosiva y pintura, además se realizó la reparación de un viaducto con encamisado en concreto, en una cercha que se encontraba en regular estado. Con esta obra se logró corregir el riesgo de falla en este componente y se mejora la vida útil de los viaductos soportes de la infraestructura.



- **Construcción canal de aforo en bocatoma.**

### Inversión ejecutada: COP 29 millones

Instalación de un canal de aforo de caudal de agua cruda con vertedero de excesos en la bocatoma, con instalación pasarelas de circulación antideslizante y barandas de protección. Con esta obra además de aumentar el caudal, se logró dar cumplimiento a un requerimiento de CORNARE, exigido para el control de captación del caudal otorgado al sistema.



- **Construcción pasarelas de circulación y barandas de protección en desarenador y bocatoma.**

### Inversión ejecutada: COP 64,7 millones

Instalación pasarelas de circulación con la instalación de rejillas antideslizantes y barandas de protección desde el desarenador hasta el canal de aforo en bocatoma. Con esta obra se logró dar cumplimiento al requerimiento del área de SST de la empresa, para mejorar las condiciones de seguridad de los operarios en el mantenimiento de las estructuras.



- ⦿ Contrato para los estudios y diseños de redes y obras conexas de los tanques del proyecto denominado tanques Santa Rita, con su respectiva interventoría

El contrato se ejecutó por un valor total de COP 1.009 millones, e integró los siguientes componentes entregables:

- ⦿ **Catastro de redes**
  - Topografía
  - Levantamiento de información en campo
  - Estudios hidrológicos
  - Modelación hidráulica en tres escenarios; actual, con un tanque de 800 m<sup>3</sup> y proyección al año 2050, en los siguientes sistemas:
    - Para **acueducto** en el software EPANET de la Environmental Protection Agency (EPA)
    - Para **alcantarillado** en el modelo de gestión de aguas pluviales y residuales de la EPA (EPASWMM)
- ⦿ **Elaboración de diseños**
  - Primera fase del proyecto obras conexas a los tanques Santa Rita
  - Sistema cribado y desarenador de la Estación Bombeo de Aguas Residuales -EBAR-
  - Diseño de nuevo desarenador con capacidad año 2050
  - Propuesta técnica nueva ubicación bocatoma y desarenador
  - Urbanismo de tanques Santa Rita
  - Diseño de nuevas redes de acueducto y alcantarillado en zona prestación del servicio
- ⦿ **Diseños de obras conexas a tanques Santa Rita.**

Los diseños de los tanques se ejecutaron con el propósito de la construir de las obras requeridas para garantizar la infraestructura del almacenamiento de agua potable hasta el año 2060.

#### Oportunidades de mejora en el proceso:

Atrasos en el proceso de licitación de cinco (5) meses por los siguientes motivos:

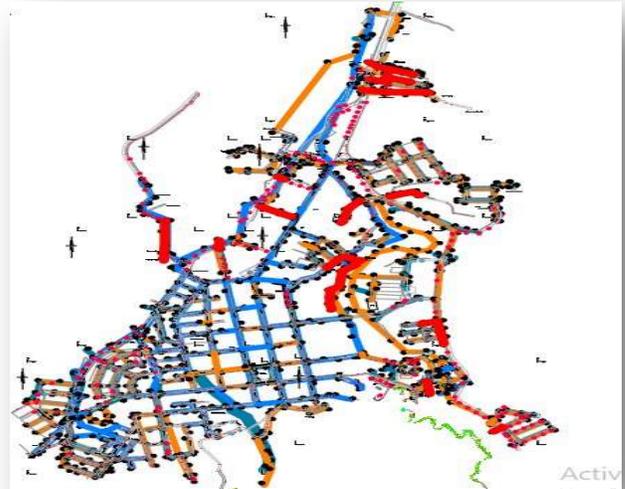
1. Falta de experiencia en el equipo de inversiones de Aguas del Oriente para este tipo de licitaciones.
2. Poca claridad en los aspectos técnicos y financieros por parte del equipo de inversiones para que la Junta Directiva aprobara el inicio del proceso de licitación.
3. Se realizaron ajustes al componente eléctrico por recomendación de la interventoría de los diseños, entre los más relevantes podemos mencionar la inclusión de filtros activos para la eliminación de armónicos por la instalación de variadores de velocidad de las nuevas bombas del sistema y el cambio de transformador de poste a una subestación eléctrica tipo Pad-Mounted.



- Investigación, diseños y modelación hidráulica de redes de acueducto y alcantarillado

### Inversión ejecutada COP 240 millones

Investigación y levantamiento topográfico de tuberías para el diagnóstico y modelación hidráulica de redes de acueducto en EPANET y de alcantarillado en EPASWMM. Con esta inversión se logrará conocer el comportamiento hidráulico de las redes de acueducto y alcantarillado en tiempo real, poder proyectar el desarrollo y su expansión de la infraestructura, y dar respuesta ágil y oportuna a las nuevas solicitudes de disponibilidad de los servicios.



- Interventoría para los diseños de las obras conexas a los tanques Santa Rita

### Inversión ejecutada COP 128 millones

Interventoría a los diseños de acueducto, alcantarillado, y obras conexas para los tanques de almacenamiento de agua potable, supervisión y control indispensable para la calidad de los diseños contratados.



- Contrato de Reposición de redes de alcantarillado en los diferentes sectores, el Corralito, acometida en Bicentenario, y construcción de aliviaderos para control de aguas lluvias en la red de alcantarillado.

Las actividades del contrato tuvieron un valor de COP 203 millones, y contemplaron las tres obras que se relacionan a continuación:

- Reposición de tubería de alcantarillado en el sector el Corralito

### Inversión ejecutada: COP 127,5 millones

Reposición de 46 metros de tubería de alcantarillado de 8 pulgadas e instalación de

27 acometidas de alcantarillado, las cuales fueron facturadas a los suscriptores en factura del servicio del siguiente período, dado que, por norma la domiciliar es de propiedad de los



clientes del sector, y estos autorizaron su reposición. La tubería de alcantarillado colapsó por deterioro y vencimiento de su vida útil, lo que generaba derrames de aguas residuales y afectación del servicio en el sector.

Las obras incluyeron la reposición del pavimento rígido de la vía, por el mal estado y la afectación del cambio de tuberías matrices de acueducto y alcantarillado. Con esta obra se modernizó la infraestructura de acueducto y alcantarillado en el sector para los próximos 20 años.



## ● Reposición de tubería de alcantarillado de 10 en el sector Urbanización Bicentenario

### Inversión ejecutada: COP 22,3 millones

Reposición de 24 metros de tubería de alcantarillado de 10 pulgadas y construcción de una cámara de inspección tipo de caída, para corregir las fugas y derrames de aguas residuales en zona verde contigua a la Urbanización Bicentenario, además del alto deterioro de la tubería existente, situación que generó un deslizamiento en masas en el talud del sector. De esta forma se logró eliminar el foco de contaminación por olores,

mosquitos y roedores que afectaban la comunidad, y la estabilidad del terreno.



## ● Construcción de 4 aliviaderos para aguas lluvias que vierten al alcantarillado sanitario

### Inversión ejecutada: COP 53,8 millones

Con el propósito de corregir y desconectar las conexiones erradas de aguas lluvias que están llegando al alcantarillado residual, se ejecutó las siguientes obras, con las cuales se logró reducir el caudal de lluvias aproximadamente en 4.438 metros<sup>3</sup>/ mes, un 5% del caudal que se entrega a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales -PTAR- de EPM, reduciendo el cobro por el tratamiento que paga Aguas del Oriente, en un valor estimado de COP 5,2 millones mensuales.



- Instalación de compuerta de 24 pulgadas en el colector de alcantarillado en el sector la terminal de transporte de El Retiro.
- Instalación de 10 metros de tubería de Ø8 pulgadas para aliviar el caudal de lluvias, en el sector de la EBAR Villa Elena, incluyó una compuerta anti-flujo tipo charnela en la tubería de alivio al río Pantanillo, para evitar devolución de agua del Río Pantanillo al alcantarillado.
- Instalación de 5 metros de tubería en 8 pulgadas de diámetro para aliviar el caudal en la cámara de inspección del alcantarillado del sector La Masía.
- Instalación de tubería de 6 pulgadas y caja de inspección, para aliviar las aguas lluvias de zona verde y desviarla al alcantarillado de lluvias, en el sector el Plan.
- Reposición de tubería del efluente de la EBAR Villa Elena, con la construcción de un cabezote y un muro en gavión para protección la entrega al Rio Pantanillo.

Aliviadero sector La María con compuerta Charnela



Aliviadero sector El Plan



Aliviadero sector Terminal de Transporte



Aliviadero sector La Masía



- Contrato para la reubicación del colector de alcantarillado en sector Bicentenario por emergencia sanitaria

## Inversión ejecutada COP 140,1 millones

Reubicación del colector de aguas residuales del sector Bicentenario, con una longitud de 146 ml en tubería Novafort de 8 pulgadas de diámetro, el cual tenía la tubería colapsada por el desbordamiento del cauce el río Pantanillo, generando derramamiento de las aguas servidas directamente al río y en el sector. Con esta obra se logró controlar la emergencia sanitaria presentada en la comunidad del sector Bicentenario, y optimizar la infraestructura de alcantarillado para los próximos 20 años.



- Avance de la primera etapa de las obras conexas a los tanques de almacenamiento Santa Rita del 35%.

## Inversión avance ejecutado COP 1.207,5 millones

Construcción de un 35% de las obras de la primera etapa de obras conexas a los tanques de almacenamiento de agua con fecha de cierre a 31 de diciembre de 2024. Contrato de la primera etapa incluye los siguientes componentes:

1. Construcción de la Estación de Bombeo de Agua Potable -EBAP-, incluye todo el sistema electromecánico, eléctrico y telemetría, que permitirá el abastecimiento de energía de las instalaciones actuales y las obras nuevas de ampliación del sistema.
2. Construcción de 950 metros lineales de tubería de impulsión en material Polietileno de Alta Densidad – PEAD de 10 pulgadas de diámetro
3. Construcción de 450 metros lineales de tubería de conducción a la red, en material Polietileno de Alta Densidad – PEAD de 10pulgadas de diámetro.
4. Instalación de dos (2) tanques de almacenamiento de agua Poliéster Reforzado en Fibra de Vidrio -PRFV- con un volumen de 25 m<sup>3</sup> cada uno, en el lote San Rita.



- Interventoría de la primera etapa de construcción de las obras conexas a los tanques Santa Rita.



## Ejecución de COP 117,9 millones

La consultoría fue contratada con la empresa Alta Construcción SAS para realizar la interventoría a la ejecución de la primera etapa de las obras de los tanques de almacenamiento Santa Rita, con un avance de la consultoría del 35% a 31 de diciembre de 2024.

- Equipo de inversiones para apoyo al Plan de Inversiones 2024

Se estructuró un equipo de profesionales en las siguientes áreas, para el apoyo del equipo de inversiones en la estructuración del proyecto de obras y tanques de almacenamiento Santa Rita, con un valor de COP 174 millones.

Ítem	Descripción/ área	Valor ejecutado COP millones
1	Ingeniera Ambiental	49
2	Ingeniero de Inversiones	59
3	Abogada de Inversiones	41
4	Auxiliar Administrativa Inversiones	25
	<b>Total</b>	<b>174</b>

## Funcionamiento Estación de Bombeo de Aguas Residuales - EBAR.

En diciembre de 2023 se inauguró la Estación de Bombeo de Aguas Residuales – EBAR en el sector Villa Elena del municipio de El Retiro. Reemplazando el antiguo sistema de tratamiento de aguas residuales tipo Filtro Anaerobio de Flujo Ascendente – FAFA, el cual estaba colapsado debido a que este sistema se construyó para solucionar el tratamiento de las aguas residuales de aproximadamente 150 viviendas y para ese año, estaban conectadas al sistema casi 450 viviendas. Esto ocasionaba que el FAFA no trabajara adecuadamente y la remoción de los contaminantes tales como sólidos y materia orgánica era muy baja, como consecuencia, se estaba generando un vertimiento no deseado al río Pantanillo.

Con la entrada en operación de la nueva EBAR, se eliminó por completo este vertimiento y las aguas residuales del sector comenzaron a tratarse en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR de EPM. Esta planta es una de las mejores de Latinoamérica, con porcentajes de remoción de carga



contaminante de hasta el 95%. Con ello aseguramos que las aguas tratadas no generan un impacto ambiental negativo al río Pantanillo.

La nueva EBAR en el sector Villa Elena brinda la posibilidad de poder tratar las aguas residuales de más de 1.000 viviendas del sector, lo cual era imposible con las antiguas FAFAS.

Durante el año 2024 se le realizaron diferentes actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, con el fin de evitar un mal funcionamiento del sistema.

Las siguientes fueron las diferentes actividades de mantenimiento

Cada tres (3) días se realiza retiro de material grueso y paños húmedos. Este último es un gran problema para la operación del sistema, puesto que son difíciles de degradar y obstruyen y dañan las bombas instaladas.

### Registro fotográfico: Mantenimiento, evacuación material grueso y sedimento de la EBAR.



Foto 1: Instalación bomba en pozo N°2



Foto 2: Estracción de sedimentos en pozo N°2

Cada dos (2) meses se retiran los lodos y sedimentos acumulados con equipo de presión – succión; labor realizada a través de un acta de transacción con EPM.

### Registro fotográfico: Mantenimiento con equipo presión succión – extracción de lodos



Foto 1: Evacuación lodos del pozo N°2



Foto 2 y 3: Evacuación lodos del pozo N°1

En total se realizaron (4) servicios con equipo presión succión por un valor de COP 34 millones, para un total de material retirado de 16 m<sup>3</sup> de lodos, estos fueron llevados para su tratamiento a la PTAR San Fernando en Medellín, donde son dispuestos adecuadamente de acuerdo con la normatividad.

Revisión permanente del sistema eléctrico para verificar la óptima operación del sistema de bombeo.

Se instalaron en las cámaras de inspección (MH) de llegada a la EBAR, dos (2) sistemas de retención de materiales gruesos, denominados atrapa trapos, entregados como un aporte de la Unidad de Mantenimiento de Redes de Aguas Residuales de EPM a Aguas del Oriente, para retener elementos residuos de gran tamaño, como trapos, toallas higiénicas, paños húmedos, preservativos, material que muchas personas del sector arrojan al alcantarillado, haciendo un uso inadecuado de este servicio. Con la instalación de estos sistemas se minimiza que estos elementos ingresen a la EBAR y previniendo de esta forma el daño de las bombas.

Registro fotográfico: Limpieza atrapa trapos y sedimentos fiscos antes de llegar a la EBAR



Foto 4: Atrapa trapos en manhole antes de EBAR



Foto 5: Extracción de trapos y sedimentos

En caso de alguna emergencia por inundación ocasionada por el río Pantanillo, se cuenta con un Plan de Contingencias y Emergencias, incluido el apoyo inmediato de equipo de presión – succión de EPM, con el fin de evacuar los lodos depositados durante dichas emergencias, e inmediatamente se realiza lavado de toda la EBAR por parte de los operarios de Aguas del Oriente. El 05 de mayo de este año, se presentó una emergencia de este tipo y fue atendida según lo establecido en nuestro Plan de emergencias.

El mantenimiento de la EBAR se realiza cuatro (4) días a la semana, con dos operarios, de tres (3) horas cada mantenimiento, con un costo total en el año 2024 de COP 10,2 millones, sumado al costo del mantenimiento realizado con equipo presión succión suministrado por EPM, el costo anual del mantenimiento de la EBAR ascendió a COP 44,2 millones.

### Dificultades con la comunidad en el sector de la EBAR

Con la adaptación del sistema a Estación de Bombeo de Aguas Residuales EBAR en el año 2023, se hizo la socialización de la obra y una campaña con un volante ilustrativo para evitar que los usuarios no viertan paños húmedos y otros elementos al alcantarillado, sin embargo, en la actualidad se sigue presentando estos residuos en el sistema, evidenciando la falta de cultura de la comunidad.



Con el invierno del mes de mayo de 2024, la comunidad de Quintas del Retiro interpuso una queja a Cornare, aduciendo que se habían inundado, no obstante, de acuerdo con la investigación, si bien se inundó completamente el tanque de succión de la EBAR, no hubo devolución de aguas residuales hacia las viviendas.

Para la vigencia del año 2025, se deben reforzar las campañas de sensibilización con la comunidad de los sectores La María y Villa Elena, sobre el control de los residuos, el buen uso del sistema de alcantarillado, y su importancia para la operación adecuada de la EBAR.

Dentro de las mejoras que se logró con la EBAR, fue la eliminación de los olores a aguas residuales en el sector, teniendo en cuenta que el tiempo de retención del agua residual con la EBAR, se redujo a 3 horas.

### Obras que requiere la EBAR Villa Elena:

1. Reconstrucción de un muro de contención existente, para proteger el sistema en el costado contiguo al río Pantanillo, obra que se debe ejecutar conjuntamente con el Municipio, la cual se estima en un valor de COP 120 millones.
2. Construcción del canal de entrada a la EBAR con rejilla de cribado y aforo, con un costo estimado de COP 72 millones.
3. Cerramiento perimetral del predio donde se encuentra la EBAR, para seguridad de los tableros y equipos electromecánicos, con un costo estimado de COP 50 millones.





**11** CIUDADES Y  
COMUNIDADES  
SOSTENIBLES



Aguas del Oriente contribuye con sus acciones al desarrollo del municipio de El Retiro de manera responsable y en el marco de un modelo de sostenibilidad y cumpliendo las normas regulatorias para el cobro por la prestación de sus servicios.



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## ODS 11| Ciudades y comunidades sostenibles

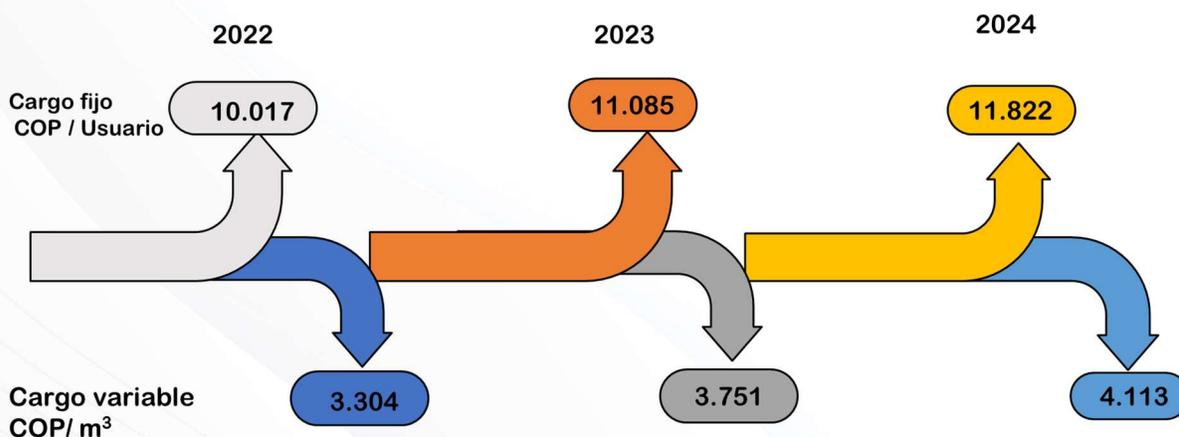
### Tarifas

Las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que presta Aguas del Oriente son reguladas; por esta razón, el Grupo EPM gestiona estas de manera permanente ante la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA, con esto garantizamos el cumplimiento de la regulación en cuestión tarifaria.

Para la vigencia 2024, se realizaron en Aguas del Oriente las actualizaciones tarifarias que contempla la norma relacionada con la acumulación de IPC (índice de precios al consumidor), los costos operativos particulares, tasas e inversiones.

### Evolución tarifaria Provisión y Comercialización Aguas

#### Acueducto – tarifa plena estrato 4



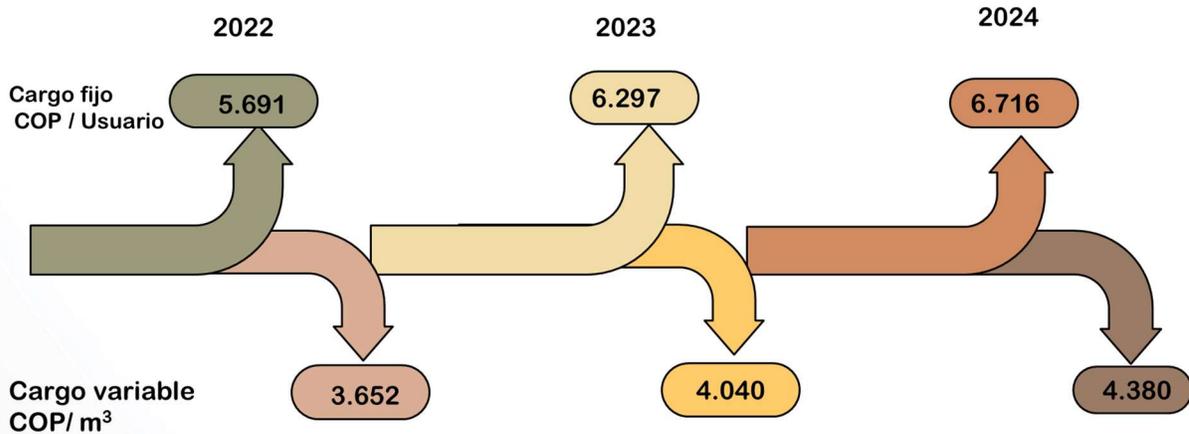
Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento

Estos valores corresponden a la tarifa plena, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina. Las tarifas por estrato y sector pueden ser consultadas a través del siguiente enlace: <https://www.grupoepm.com/site/aguasdeloriente/tarifas>



## Evolución tarifaria Gestión y Comercialización Agua Residuales

### Alcantarillado – tarifa plena estrato 4



Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.

Las gráficas muestran las tarifas con las que se cerró cada vigencia, pudiendo apreciar la evolución de los cargos cobrados a los usuarios.

Estos valores corresponden a la tarifa plena, es decir, sin la inclusión de los subsidios o contribuciones que cada municipio determina. Las tarifas por estrato y sector pueden ser consultadas a través del siguiente enlace: <https://www.grupoepm.com/site/aguasdeloriente/tarifas>

Las tarifas son publicadas mensualmente en la página web de la Empresa y en medio masivo (prensa) 2 veces por año de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.

Cabe a notar que en el año 2024 no se presentaron quejas, ni peticiones que hicieran referencia a las tarifas cobradas.

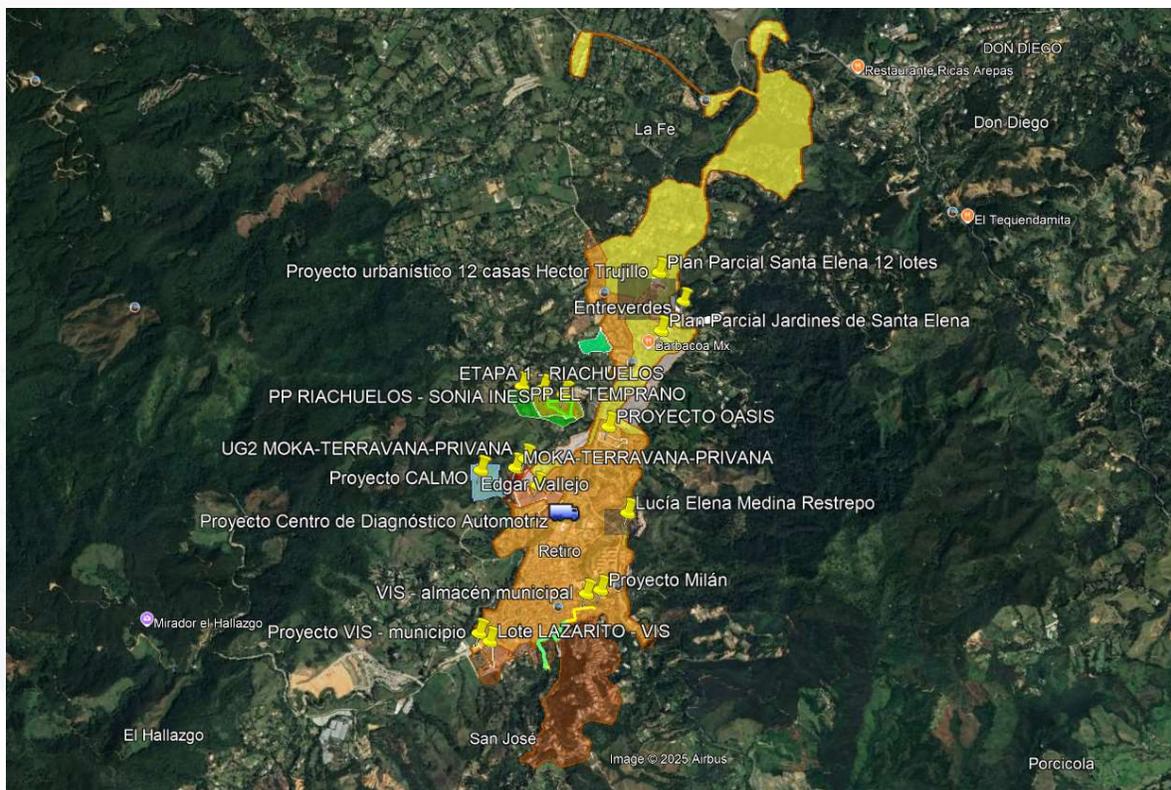


## Factibilidades y disponibilidades de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Aguas del Oriente, teniendo en cuenta la importancia de contar con vivienda digna según lo estableció en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en el ODS 11 donde se establece la necesidad de viviendas seguras y asequibles; estas viviendas deben contar con servicios básicos como son el agua potable y la recolección de sus vertimientos líquidos.

En el año 2024 se otorgaron factibilidades y disponibilidades para acceder a los servicios públicos antes mencionados, teniendo en cuenta nuestra capacidad técnica, sin disminuir la calidad de nuestros servicios. En la siguiente imagen se pueden apreciar las ubicaciones de las factibilidades y disponibilidades aprobadas.

Imagen. Ubicación factibilidades y disponibilidades aprobadas



Fuente Propia. Apoyo imágenes Google Earth Pro.

Es importante resaltar que todas las factibilidades y disponibilidades otorgada en las zonas de expansión urbana del municipio, **están condicionadas** a la ampliación por parte de la Empresa de la capacidad de producción de la Planta de Tratamiento de agua Potable (PTAP), pasando de 42 a 60 L/s; así como la culminación del proyecto Santa Rita, consistente en la instalación de al menos un (1) tanque de almacenamiento de agua de 800 metros cúbicos de capacidad. Estas disponibilidades se certificaron debido a que contaban con sus respectivas factibilidades vigentes; todas hacen parte de



En 2024 se otorgaron 4 factibilidades condicionadas en tres (3) de las cuatro (4) zonas de expansión urbana aprobadas por el municipio, con un potencial de 1.420 nuevas unidades habitacionales y 48 locales comerciales, Estas factibilidades se dieron en la zona occidental del municipio y en la zona norte.

En las mismas zonas de expansión urbanas, certificaron 4 disponibilidades condicionadas, de las cuales a tres (3) se les certificó disponibilidad para los servicios de acueducto y alcantarillado, correspondiente a 282 unidades de vivienda y a una (1) se le certificó disponibilidad solo para servicio de alcantarillado, correspondiente a 225 unidades habitacionales.

Así mismo se otorgaron disponibilidades inmediatas, por estar localizadas en la zona urbana del municipio y en nuestra Área de Prestación de Servicios (APS) declarada ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). En total suman 604 viviendas nuevas, de las cuales 530 corresponden a proyectos de Vivienda de Interés Social (VIS). También se otorgaron 25 disponibilidades inmediatas para locales comerciales.

Estas nuevas unidades habitacionales y locales, mejorará la calidad de vida muchos guarceños, al contar con vivienda propia y lugares donde trabajar y tener un sustento para sus familias con agua apta para consumo humano y con sus respectivas redes de alcantarillado para recoger y transportar sus aguas vertidas y tratadas adecuadamente.

## Aniversario 25° Aguas del Oriente



En 2024, Aguas del Oriente celebró con orgullo 25 años de servicio a la comunidad guarceña. Este aniversario marcó una oportunidad para reflexionar sobre los logros alcanzados, fortalecer la relación con nuestros usuarios y aliados estratégicos proyectando nuestro compromiso hacia el futuro. A lo largo del año, se llevaron a cabo diversos eventos que involucraron a la comunidad, empresas del municipio, entidades de la región y colaboradores, donde el relacionamiento fue esencial para el desarrollo de todas las actividades que planificamos y ejecutamos a satisfacción. A continuación, presentamos un compendio de estas actividades:



**Programa Día de Puertas Abiertas:** Este programa fue muy especial y contó con una gran acogida por parte de la comunidad guarceña, estudiantes de bachillerato de instituciones educativas del municipio, además de estudiantes de carreras técnicas, tecnológicas, pregrados y posgrados de universidades públicas y privadas de la región. También contamos con líderes comunitarios, y delegaciones de adultos mayores, deportistas, veeduría en salud del municipio y representantes del Estado, entre ellos el Honorable Concejo Municipal de El Retiro. Esta experiencia permitió a nuestros visitantes, conocer de cerca el funcionamiento de la Empresa, desde la captación del agua cruda en la bocatoma, hasta el proceso, paso a paso, de potabilización del agua en la planta de tratamiento, para muchos fue una experiencia de aprendizajes, y para otros fue en definitiva, la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos en la formación profesional en un escenario real, donde el debate, y la resolución de preguntas siempre fue constante.



Más de 200 visitantes es el resultado de la gestión en materia de relacionamiento con nuestros usuarios, compartiendo conocimiento valioso y generando conciencia ambiental en pro de la protección de un recurso natural tan valioso como lo es el agua. Se fortaleció la confianza y transparencia con la Empresa gracias a que en la planta de tratamiento, las puertas estuvieron abiertas para nuestros clientes.



**Concurso de Fotografía: “Miradas que inspiran, una foto por el planeta”.**

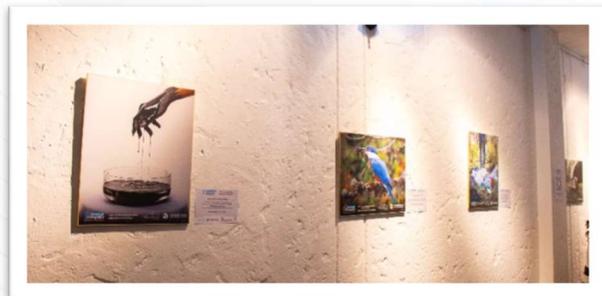
Vimos el mundo a través de los ojos de nuestra gente, con cada fotografía capturamos la esencia del agua, del planeta, de la belleza que queremos proteger. "Miradas que inspiran, una foto por el planeta" fue una invitación a recordar que cada imagen cuenta una historia de amor por la naturaleza, de responsabilidad hacia nuestro entorno y de amor por este planeta que nos brinda tanto.

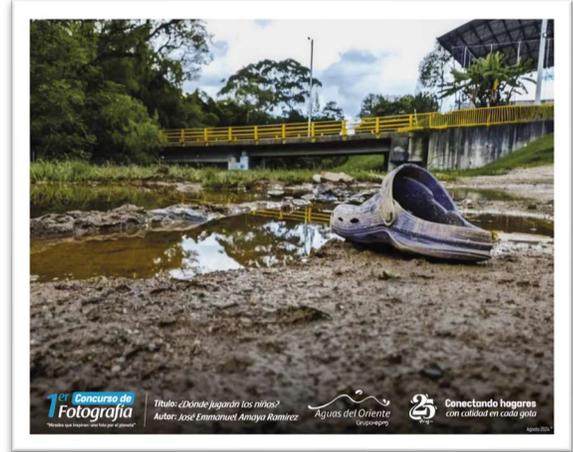




Este concurso invitó a la comunidad a capturar imágenes que reflejaran la importancia del agua y la naturaleza en el territorio guarceño. Fue una oportunidad para fomentar la creatividad y resaltar el patrimonio natural del municipio de El Retiro, dejándonos un balance más que satisfactorio: 32 participantes para un total de 55 trabajos fotográficos en concurso.

Entregamos cerca de COP \$700.000 en premios, gracias a la gestión con entidades y aliados patrocinadores, para una inversión total de COP \$1'000.000.





## FORO ACADÉMICO

*Sostenibilidad y calidad en servicios públicos para la región.*

Continuamos con nuestra celebración de **25 años de servicio**. Todos invitados a este gran encuentro de aprendizaje y actualización del conocimiento.

**Jueves 26 de septiembre**  
de 7:30 a.m. a 12:00 m.

**Teatro Municipal**  
Lázaro Villa Cadavid  
El Retiro, Antioquia

-Evento con certificado de asistencia -

**ENTRADA LIBRE**




**Gran Foro Académico: Sostenibilidad y servicios públicos de calidad para la región.**

Este foro realizado el 26 de septiembre de 2024 por primera vez en el municipio y liderado por nuestra Empresa, reunió a expertos en servicios públicos y sostenibilidad. Con una asistencia superior a 150 personas de todo la Región del Oriente Antioqueño. Durante el evento, se destacaron los desafíos y avances en la gestión del agua potable y alcantarillado en la región. También se abordaron temas de innovación y sostenibilidad que impactan directamente la calidad de vida de los guarceños.



Conferencias de la jornada:

**“Sobre un territorio rico, sin nada que tomar: Oriente Antioqueño del conflicto a la coexistencia”.** Un recorrido por toda la riqueza biodiversa que rodea al Río Pantanillo y los grandes riesgos que enfrenta esta subregión del departamento.

**Conferencista:** Doctor Mario Alberto Quijano Abril es biólogo de la Universidad Industrial de Santander, Magister y PHD en biología de la Universidad de Antioquía, profesor titular de la Facultad de Ingenierías de la Universidad Católica de Oriente.



**“La sostenibilidad y calidad de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, ¡un gran desafío!”** una ponencia centrada en los alcances de las acciones de EPM en la subregión oriente y todo el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, además de los grandes retos en continuidad y calidad del servicio. **Conferencista:** Ingeniero Jorge William Ramírez Tirado, Gerente de Provisión y Comercialización Aguas

de EPM, Ingeniero Civil de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín, especialista en Gerencia de Proyectos de la Universidad Pontificia Bolivariana.

**“Seguridad hídrica y gobernanza del Agua, una gestión integral necesaria en escenarios de cambio y variabilidad climática”,** ponencia que nos permitió concluir lo fundamental que es garantizar el acceso sostenible al recurso en dicho contexto.

**Conferencista:** Maria del Pilar Restrepo Mesa, Ingeniera Forestal, especialista en Gestión ambiental con énfasis en proyectos energéticos, Magister en Medio Ambiente y Desarrollo, Candidata a Doctorado en Sostenibilidad.





"Retos que enfrenta el mundo en temas relacionados con el agua y cómo la tecnología contribuye a resolver todos estos desafíos" **Conferencista:** Ingeniero Oscar Montoya, egresado de la facultad de Minas Universidad Nacional de Medellín como Ingeniero Industrial, quien es Cofundador de Telemetrik.

Valor del evento: 1'600.000. Distribuidos en gastos de refrigerios, souvenirs, decoración, estación de café, entre otros.

### Empresas patrocinadoras:



**FORO ACADÉMICO**  
Sostenibilidad y calidad en servicios públicos para la región.

Este evento es posible gracias a grandes empresas patrocinadoras y aliadas de la región:

Comfenalco Antioquia | Telemetrik  
WaterTech | NIVel  
ACUATUBOS | outlet  
JAYA Apartamentos | ruta 39  
Con el apoyo de: Cultura Somos Todos

### Stands de servicios para aliados del evento:



Stand comercial empresa patrocinadora WaterTech



Stand comercial empresa patrocinadora Acuatubos.



Stand comercial empresa patrocinadora Comfenalco





Empresa Watertech entrega souvenirs en los sorteos realizados entre los asistentes.

## Celebramos 25 años de compromiso y servicio con la Noche de Gala conmemorativa.

En la fecha del aniversario de Aguas del Oriente (22 de noviembre de 2024) nos reunimos para celebrar 25 años de servicio orientado a garantizar bienestar y desarrollo para nuestra comunidad. Fue un encuentro con los aliados estratégicos:

Comfenalco Antioquia, Fondo de Empleados del Grupo EPM (FEPEP), Funcionarios y Directivos de EPM, Representantes de la Alcaldía de El Retiro, Alcaldía de Medellín y Gobernación de Antioquia. Además de importantes entidades que han sido parte de nuestra historia y que decidieron vincularse a esta celebración especial: RETIRAR S.A. E.S.P, IMDER El Retiro, Nivel Propiedad Raíz, Soluciones Integrales de Ingeniería, Ingeade, Hacienda La Argentina, Acuatubos, Retiro Litográfico, Watertech, Nativa Ingeniería, Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño, Telemetrik, S&S Consultoría.



Mesa principal del evento | De izquierda a derecha: Presidente del Concejo Municipal Carlos Castaño | Alcalde Santiago Montoya y su pareja Nicole Posada | Gerente General Aguas del Oriente, Alexander García | Margarita Salazar, Vicepresidenta Ejecutiva Gestión de Negocios | Jimmy Collazos, Representante Gobernación de Antioquia.

Evento con cerca de 100 invitados donde celebrar 25 años nos permitió ver más allá, queriendo visibilizar el gran esfuerzo que hacen entidades y grupos organizados del municipio en beneficio de



nuestra riqueza hídrica, ambiental y social. Por esta razón entregamos 3 reconocimientos muy especiales a organizaciones que se destacan por su gran impacto en el municipio:



*Reconocimiento especial para la Empresa Retirar S.A. E.S.P por todas sus acciones ambientales y sociales que promueven la cultura ciudadana y la responsabilidad social impactando positivamente a la comunidad guarceña.*



*Reconocimiento especial para Colectivo Casa Semillas de Vida Casa Semillas de Vida, iniciativa que fomenta la soberanía alimentaria, la regeneración del suelo y la conservación de semillas criollas, buscando resignificar la relación con el campo y reivindicar la vitalidad de las tradiciones campesinas.*



*Aguas del Oriente reconoce la labor altruista de la Corporación Correccaminos, organización que ha escrito su historia a pulso y con un liderazgo incansable con su gran trabajo social, deportivo y formativo para niños, niñas y jóvenes guarceños.*

La Empresa también recibió reconocimientos en esta noche con motivo de sus 25 años de historia y colegaje con empresas y entidades de la región, agradecimiento especial a cada una de ellas por hacer aún más especial esta celebración:

- Concejo Municipal de El Retiro
- Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño.
- Empresa RETIRAR S.A. E.S.P
- EPM
- Cornare
- FEPEP



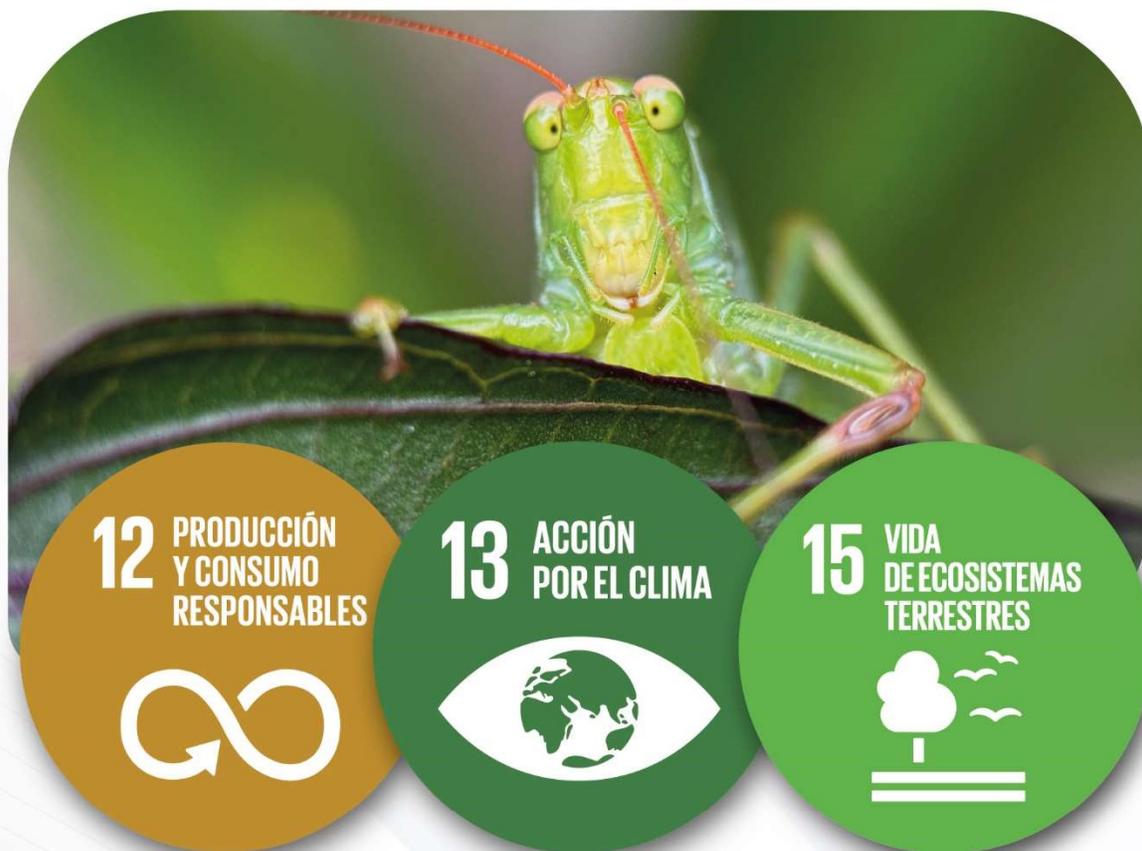


En conmemoración de esta celebración, rendimos homenaje a todo el equipo de colaboradores, personal vinculado (17) y contratistas (6), donde se entregó un pin conmemorativo, símbolo de nuestras bodas de plata y emblema de pertenencia, orgullo y reconocimiento por su dedicación y servicio a la comunidad.

Valor del evento: COP \$17 millones

Recursos propios Aguas del Oriente: COP \$10 millones | Gestión y patrocinios: COP \$ 7 millones.





Aguas del Oriente promueve modalidades de consumo y producción sostenibles para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos, como aporte al cuidado del planeta.

Nuestras acciones se suman a las acciones de conservación de los recursos naturales a través de la sensibilización de la comunidad y alianzas con los grupos de interés del territorio.

Participamos articuladamente con las entidades de municipio de El Retiro en pro de la conservación de los recursos naturales.



## ODS 12 | ODS 13 | ODS 15

### Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA)

La implementación del PUEAA en cumplimiento con la Resolución 03340-2022de CORNARE que aprueba dicho plan, ha representado un avance significativo reflejado en la reducción de pérdidas y consumos de agua durante el año 2024.

El programa se ha enfocado en promocionar un uso racional del recurso hídrico mediante la implementación de campañas educativas.

#### Estrategias de sensibilización en torno el cuidado del agua

- Logramos producir un total de 886 cuñas radiales emitidas en la emisora municipal Tequendama Estéreo, como parte de una estrategia clave para promover mensajes sobre el cuidado del agua durante todo el año.
- Incorporamos el uso de redes sociales como un canal fundamental para la difusión de mensajes alusivos al cuidado del agua.
- Celebramos el Día Mundial del Agua, la Semana de la Biodiversidad, el Día del Medio Ambiente.

Celebramos los 25 años con actividades de sensibilización en torno al uso eficiente y ahorro del agua. La siguiente tabla muestra las actividades ejecutadas, aprobadas por la autoridad ambiental CORNARE.

Mantenimiento de la cobertura de la micromedición en el área de prestación de servicio	88 micromedidores
Jornadas de sensibilización ambiental con comunidad de la cuenca de la fuente de abastecimiento	6
Sensibilización por radio local (Tequendamita estéreo) anuncios de mensajes de sensibilización sobre el uso y ahorro eficiente del agua	886 + publicaciones en redes sociales
Monitoreo de calidad del agua potable (muestras de agua potable por año	192

Para llevar a cabo estas actividades, invertimos un total de \$60,2 millones COP discriminados de la siguiente manera:

#### Inversión efectuada acorde al PUEAA aprobado por CORNARE

Mantenimiento de la cobertura de la micromedición en el área de prestación de servicio	23,8
Jornadas de sensibilización ambiental con instituciones educativas de la cuenca de la fuente de abastecimiento (celebración del mes del agua)	2,8
Sensibilización por radio local (Tequendamita Estéreo) anuncios de mensajes de sensibilización sobre el uso y ahorro eficiente del agua	2,7
Monitoreo de calidad del agua potable (muestras de agua potable por año )	30,9

**Beneficiados:** 100% de los clientes y usuarios



## Logros alcanzados

**Reducción de consumos:** Obtuvimos un logro destacado en la reducción del consumo de agua por usuario en el año 2024, cumpliendo con las metas establecidas en el Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua. En 2023, el promedio mensual fue de 14 litros/mes, mientras que en 2024 disminuyó a 13,1 litros/mes, lo que representa una reducción total del 6,8%

La siguiente tabla detalla la diferencia de consumos promedio mensuales por usuario entre el año 2023 y el año 2024

Diferencia en consumos por usuario entre año 2023 y 2024

	Promedio 2023 (l/mes)	Promedio 2024 (l/mes)
Enero	12,41	12,44
Febrero	12,10	12,56
Marzo	13,78	13,54
Abril	14,09	12,78
Mayo	15,97	16,27
Junio	13,35	12,55
Julio	13,84	12,60
Agosto	15,75	13,38
Septiembre	14,94	11,86
Octubre	14,76	13,07
Noviembre	13,59	13,51
Diciembre	13,74	12,34
<b>Promedio total</b>	<b>14,03</b>	<b>13,08</b>

- La disminución general del consumo promedio es un reflejo de acciones efectivas hacia la sostenibilidad y el ahorro de agua, con reducciones destacadas en meses como septiembre y agosto.

**Reto:** Aunque la tendencia es positiva, meses como febrero y mayo reflejan incrementos que deben analizarse para implementar medidas más específicas en esos períodos.

**Reducción de pérdidas:** Los indicadores de reducción de pérdidas, específicamente el Índice de Pérdidas por Usuario Mes Facturado (IPUF) y el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), son herramientas clave para evaluar la eficiencia en la prestación del servicio de acueducto. El IPUF mide las pérdidas de agua en relación con el número de usuarios facturados, mientras que el IANC evalúa el volumen de agua que no es facturado debido a fugas, fraudes u otras causas.

El IPUF en 2024 obtuvo un valor de 1,78, significativamente mejor que la meta establecida de 2,90, tratándose de reducción de pérdidas, alcanzando un 163% de cumplimiento.



Por su parte, el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) cerró el año con un 144% de cumplimiento, gracias a una ejecución de 15,41%, frente a la meta establecida de 22,18%. Esto representa un logro significativo en la reducción de pérdidas, superando ampliamente la meta planteada.

Este desempeño destaca el impacto positivo de las estrategias de sensibilización en torno al cuidado del agua mencionadas previamente, implementadas para la reducción de pérdidas y la optimización del sistema de distribución de agua. Estos resultados reflejan un compromiso continuo con la mejora de la eficiencia operativa y la sostenibilidad del recurso hídrico.

## Tasas retributiva y por uso

En cumplimiento de la normativa vigente y reafirmando nuestro compromiso con la autoridad ambiental CORNARE, hemos realizado el pago correspondiente de las tasas retributivas y las tasas por uso del recurso hídrico. Esta acción demuestra nuestra responsabilidad corporativa y nuestro respeto por las regulaciones establecidas, contribuyendo a la conservación de los recursos naturales.

La siguiente tabla relaciona los valores por concepto de tasas por uso y tasa retributiva pagadas a la autoridad ambiental Cornare:

TASA	Valor 2023	Valor 2024	Variación 2023-2024
Tasas por utilización del recurso hídrico	7,2	18,3	154%
Tasa retributiva	3,5	0,97	-72%

\*Valores en COP en millones

La variación de la tasa por utilización del recurso hídrico obedece al Acuerdo 438 de 2023 de CORNARE que modifica los periodos de pago, por tal motivo en el año 2024 se continuó con el pago del 2023.

La variación de la tasa retributiva obedece a la transformación del sistema de tratamiento FAFA (Filtro Anaerobio de Flujo Ascendente) ubicado en el sector Villa Elena en una Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) que conecta los sectores Papayal, La María y Circunvalar con la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del Municipio de El Retiro. Con esta acción, logramos garantizar el saneamiento del Río Pantanillo en dicha zona, eliminando por completo el vertimiento y consecuentemente se obtuvo un beneficio económico reflejado en la disminución del valor de la tasa retributiva.

## Alineación empresarial con la Agenda 2030 y la metodología GRI

En nuestro firme compromiso con la sostenibilidad, hemos desarrollado múltiples iniciativas que demuestran nuestra contribución activa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto incluye la elaboración de nuestro **Plan de Empresa** y nuestro **Informe de Sostenibilidad**, asegurando que nuestras metas y estrategias se encuentren plenamente alineadas con los principios establecidos por la **Agenda 2030**.

La integración de los ODS en nuestras prácticas empresariales subraya nuestro compromiso con un desarrollo sostenible a largo plazo, contribuyendo a un futuro más equitativo, justo y respetuoso con



el medio ambiente. Este enfoque fomenta una cultura de **responsabilidad social corporativa**, promoviendo la innovación y gestionando los recursos de manera sostenible.

Para reforzar la transparencia y la rendición de cuentas, hemos adoptado la metodología de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, un estándar reconocido internacionalmente para la elaboración de informes de sostenibilidad. Este marco ofrece una estructura clara y consistente, permitiendo comunicar de manera efectiva nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.



El **propósito del Informe de Sostenibilidad** es proporcionar una visión integral y transparente de nuestro desempeño económico, social y ambiental, destacando tanto los avances alcanzados como los desafíos por superar. Este informe es una herramienta de rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés, orientada a mejorar nuestras prácticas empresariales y seguir impulsando la sostenibilidad en todos los niveles.

La adopción de la metodología GRI se ha convertido en el eje central para la evaluación y comunicación de nuestras acciones en sostenibilidad. A través de este enfoque, aseguramos que cada una de nuestras iniciativas esté alineada con los ODS y sea medida de forma clara, precisa y coherente.

De este modo, el uso del marco GRI facilita una comunicación abierta y efectiva sobre nuestros impactos, asegurando que nuestros compromisos con la Agenda 2030 no solo sean claros, sino también medibles y verificables a lo largo del tiempo.

## Entrega bolsas ecológicas

Aguas del Oriente como empresa prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Retiro, es consciente de la importancia que tiene la sostenibilidad ambiental, resaltando los diferentes procesos y funciones inherentes que en ellos se ejecutan; es por esto que, adoptamos la Política Ambiental del Grupo EPM como la de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) y Sostenibilidad; instrumentos de dirección y orientación que nos permite realizar una gestión ambiental integral de manera proactiva, con criterios de competitividad empresarial y sostenibilidad ambiental, económica y social.

La Empresa entregó a la comunidad de El Retiro en el año 2024 un total de 1.000 termos y 2.000 bolsas ecológicas, con una inversión aproximada de COP 15 millones, con el objetivo de incentivar el **NO** uso de plásticos de un solo uso y promover el cuidado del medio ambiente, beneficiando a 3.000 personas de la zona urbana del Municipio.



Esperamos con estas acciones impactar positivamente a nuestros clientes y que se unan a la Empresa en el cuidado del agua como recurso vital y el medio ambiente como fuente de vida.



## Campañas de sensibilización ambiental

### Día Mundial del Agua

Celebramos el Día Mundial del Agua con actividades de sensibilización ambiental enfocadas en el cuidado del recurso hídrico. Este año, nos centramos especialmente en trabajar con los niños, fomentando una cultura de cuidado y preservación del agua a través de actividades educativas y recreativas.



**Alianza estratégica** con el IMDER, Retirar SA ESP, Alcaldía Municipal.



Bases con **juegos didácticos** alusivos al cuidado y protección del agua. Entrega de material didáctico e hidratación



Asistencia de **300 niños de los grados 4º y 5º** de las instituciones educativas Ignacio Botero Vallejo y Santa Juana.



**Cierre cultural** con invitación a las instituciones Casa de la Mujer e Inluser.



- Alianza estratégica con el IMDER, Retirar SA ESP, Alcaldía Municipal.
- Bases con juegos didácticos alusivos al cuidado y protección del agua. Entrega de material didáctico e hidratación.
- Asistencia de 300 niños de los grados 4° y 5° de las instituciones educativas Ignacio Botero Vallejo y Santa Juana.
- Cierre cultural con invitación a las instituciones Casa de la Mujer e Includer.

Inversión: COP 1 millón

## Logros

- Participación activa de 300 niños de los grados 4° y 5° de dos instituciones educativas, promoviendo el cuidado y protección del agua mediante juegos didácticos.
- Organización exitosa del cierre cultural, fomentando la integración con instituciones como la Casa de la Mujer e Includer.
- Distribución de material didáctico y entrega de hidratación, garantizando el bienestar de los participantes.

## Retos

- Aumentar el alcance del programa para incluir más instituciones educativas y participantes en el futuro.
- Generar estrategias más amplias de difusión para captar mayor visibilidad en la comunidad.
- Superar limitaciones logísticas y de recursos para expandir la iniciativa en otras áreas del municipio.

## Aspectos para mejorar

- Falta de una evaluación inicial para medir los conocimientos previos de los participantes sobre el cuidado del agua.
- Limitación en la integración de otras instituciones relevantes que podrían haber sumado valor a la iniciativa.

## Semana de la Biodiversidad

En el marco de la celebración de la Semana de la Biodiversidad, nos unimos con la empresa Retirar SA ESP para compartir con los guarceños cómo trabajamos en Aguas del Oriente por la protección y conservación de los recursos naturales. A través de nuestro compromiso con la prestación responsable de servicios públicos, reforzamos acciones que promueven el cuidado del medio ambiente y fortalecen la sostenibilidad en nuestra región.

Realizamos un video educativo ( ) que refuerza el mensaje de cuidado por la biodiversidad y destaca cómo desde las empresas trabajamos por la protección y conservación de nuestro entorno natural.



## Logros

- Compartimos mensaje clave sobre nuestro aporte al cuidado del recurso hídrico.
- Consolidamos una cooperación efectiva con Retirar SA ESP para generar un impacto positivo.

## Día del Árbol

En el marco de la celebración del Día del Árbol sensibilizamos a los guarceños sobre la importancia de proteger y restaurar nuestros ecosistemas forestales. Desde Aguas del Oriente, promovemos prácticas sostenibles que contribuyen a la preservación de los árboles y bosques, esenciales para garantizar la calidad del agua y la biodiversidad en nuestra región.

## Día Mundial del Medio Ambiente

Participamos en el CIDEAM (Comité Interinstitucional de Educación Ambiental), un espacio de colaboración entre instituciones y organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de promover la educación ambiental en los municipios."

Celebramos el Día del Medio Ambiente, una fecha que nos permitió acercarnos más a la comunidad guarceña y compartir con ellos nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Aguas del Oriente participó con un stand informativo en el que explicamos detalladamente nuestros sistemas de acueducto y alcantarillado, a través de esta actividad, buscamos no solo brindar información técnica, sino también generar conciencia sobre la importancia de cuidar nuestros recursos naturales y el impacto que nuestras acciones tienen en el medio ambiente. Participaron aproximadamente 50 personas en el evento, quienes se beneficiaron de la información y materiales proporcionados.

- Se distribuyeron 100 bolsas ecológicas, contribuyendo a la promoción de prácticas sostenibles y responsables con el medio ambiente.
- El evento permitió que la comunidad conociera más acerca de los procesos de Aguas del Oriente, lo que favorece la valoración del recurso hídrico y promueve su cuidado.
- La inversión de la Empresa en este evento fue de COP 0,45 millones

**Reto:** Necesidad de realizar una convocatoria más efectiva para llegar a un público más amplio.



Explicación de nuestro sistema de acueducto y alcantarillado





16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



Aguas del Oriente en cumplimiento de su valor de transparencia reporta su gestión a los diferentes grupos de interés de manera pública



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## ODS 16 | Paz, justicia e instituciones sólidas

### Respuesta a PQRS

Aguas del Oriente desarrolla las actividades comerciales por medio de un contrato con EPM, en esta se prestan los servicios de atención al cliente y operación comercial, durante la vigencia 2024 se ejecutaron COP 528 millones.

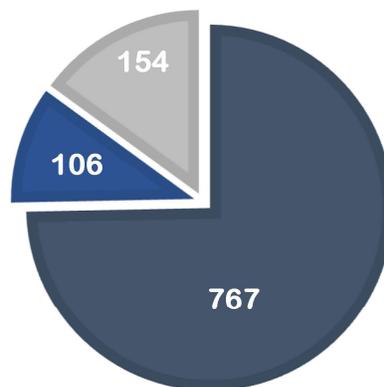
Contamos con 2 oficinas de atención presencial, ubicadas en:

- ☑ Carrera 20 #18-28 centro comercial La Casona
- ☑ Calle 22 #22-35 Sede administrativa de la Empresa

Además, de los siguientes canales de atención:

- ☑ Línea de atención al cliente 604 444 41 15
- ☑ Correo electrónico: [buzoncorporativo@aguasdelorientec.com](mailto:buzoncorporativo@aguasdelorientec.com)

Nuestros resultados en relación con la atención de clientes por canal para el año 2024 fueron los siguientes:

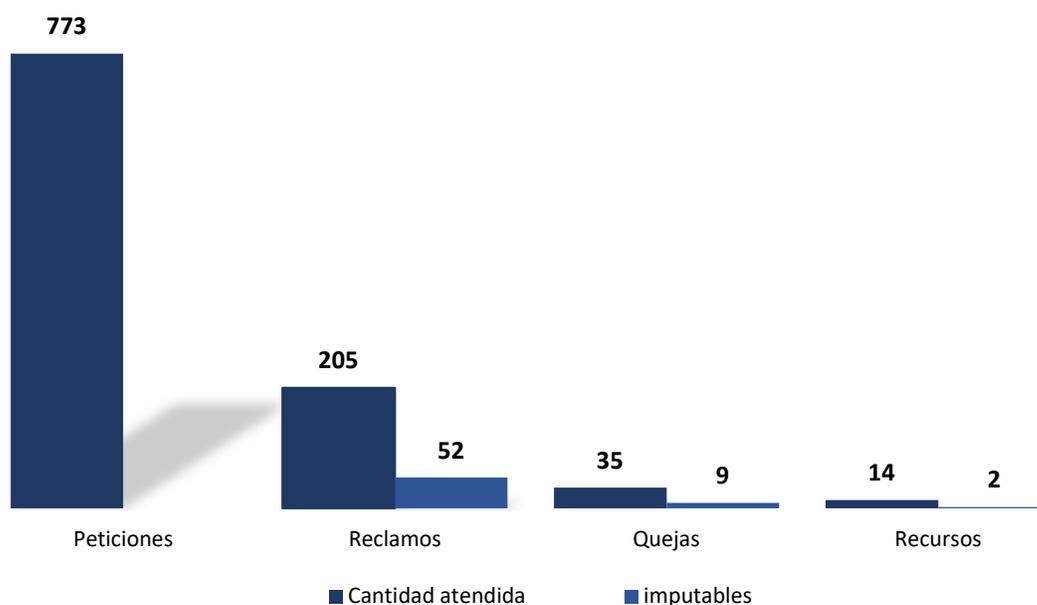


■ canal presencial ■ Canal telefónico ■ Canal escrito

Se resalta que nuestros clientes prefieren la atención presencial, este medio representa el 75% de las personas atendidas.



## Clasificación de PQRS



En 2024 se atendieron en total **1.024** requerimientos, **63 imputables** a la Empresa, se evidencia que se debe fortalecer la gestión comercial, debido a que persisten errores en la toma de lecturas.

### Conformación de la Junta Directiva de Aguas del Oriente

La Junta Directiva de Aguas del Oriente según sus estatutos y composición accionaria, está conformada por 5 miembros principales y 5 suplentes numéricos quienes representan a los dos socios mayoritarios así:

- Tres representantes de **Empresas Públicas de Medellín ESP (EPM)**
- Dos representantes del **Municipio de El Retiro, Antioquia.**
- Cinco suplentes numerarios de los cuales 3 son propuestos por EPM y dos por el municipio los cuales reemplazan a los principales en orden numérico como se presenten las planchas el día de la Asamblea.

La Asamblea Ordinaria de Accionistas realizada en marzo de 2024, nombró a los siguientes miembros de Junta Directiva para el período 2024-2025; estos a su vez nombran la Secretaria:



## Miembros principales de la Junta Directiva 2024 - 2025



**Valeria Restrepo Abad**  
Presidente Junta Directiva

- Ingeniera Mecánica.
- Especialista en finanzas.
- Directora Comercial Aguas y Saneamiento EPM.
- 3,9 años en JD desde el 1 de abril del 2021.
- 93% de asistencia durante 2024.



**Juan Edilberto Medina López**  
Miembro principal Junta Directiva

- Abogado - Especialista en Derecho Administrativo.
- Asesor servicios públicos, municipio de El Retiro, Ant.
- 4,9 años en JD desde el 1 de abril del 2020.
- 100% de asistencia durante 2024



**Santiago Wilches Yepes**  
Miembro principal Junta Directiva

- Ingeniero Civil - MSc Aprovechamiento de Recursos Hidráulicos.
- Jefe Unidad Desarrollo Urbano Aguas EPM.
- 4,9 años en JD desde el 1 de abril del 2020.
- 93% de asistencia durante 2024



**Ferney Augusto Mejía Toro**  
Miembro principal Junta Directiva

- Contador Público / Esp. en Legislación Tributaria, MSc.Fiscalidad Internacional
- Director de Impuestos - EPM.
- 10 meses como miembro principal de JD
- 73% de asistencia durante 2024



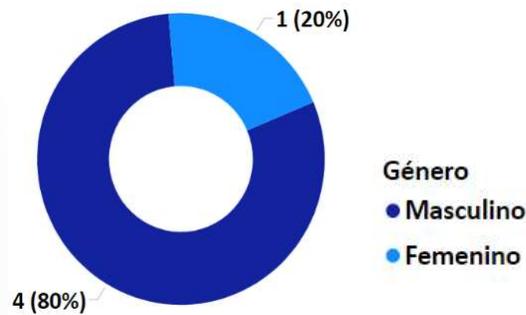
**Juan Carlos Peláez Agudelo**  
Miembro principal Junta Directiva

- Abogado - Especialista en Derecho Inmobiliario.
- Asesor servicios públicos municipio de El Retiro, Ant.
- 4,9 años en JD desde el 1 de abril del 2020.
- 100% de asistencia durante 2024





Distribución por género, miembros principales, Junta Directiva 2024-2025



## Gestión Junta Directiva de Aguas del Oriente

Se realizaron **16 (dieciséis) sesiones de Junta Directiva** entre ordinarias y extraordinarias, con el fin de dar a conocer temas aprobatorios e informativos. A continuación, se presentan las fechas y temas relevantes en la gestión durante cada sesión:



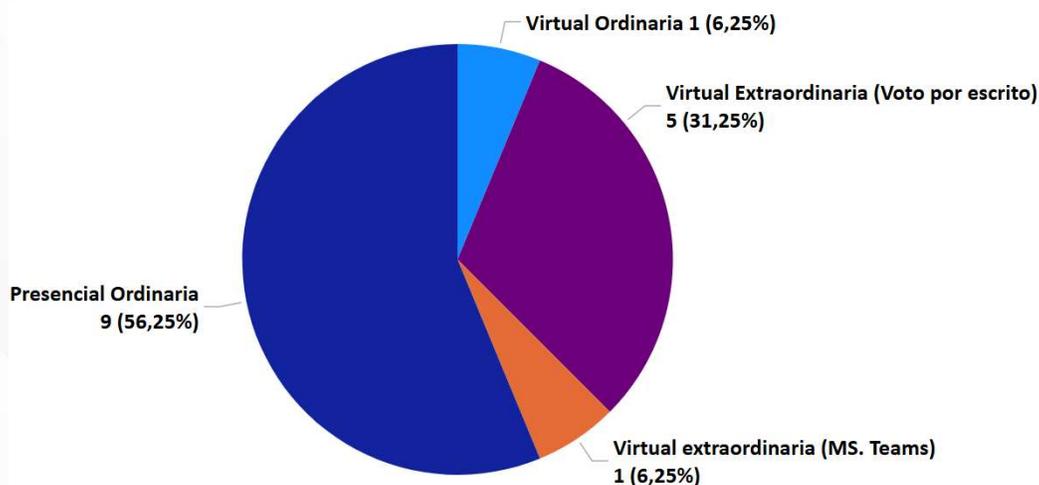
N° Sesión	Fecha	N° Acta	Temas relevantes (Aprobatorios e informativos)
1	16 febrero	249	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adición presupuestal</li> <li>• Incremento salarial 2024</li> <li>• Asamblea de Accionistas</li> <li>• Evaluación del Gerente General</li> </ul>
2	29 febrero	250	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología Ajuste salarial Gerente</li> <li>• Remplazo Auditor Interno</li> </ul>
3	12 de abril	251	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslado entre rubros presupuestales</li> </ul>
4	30 de abril	252	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación ajuste presupuestal por saldos reales de la vigencia anterior</li> <li>• Aprobación Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial</li> <li>• Alertas, novedades, reportes desde la Gerencia General</li> </ul>
5	27 de mayo	253	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados IUS</li> <li>• Traslado entre rubros presupuestales</li> <li>• Modificación plan de beneficios</li> </ul>
6	12 de junio	254	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación adición presupuestal – Gastos de Funcionamiento</li> </ul>
7	25 de junio	255	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación contrato Interconexión Aguas Residuales y vigencias futuras</li> <li>• Informe de gestión humana.</li> <li>• Plan de trabajo revisoría fiscal</li> <li>• Seguimiento al CMI</li> </ul>
8	26 de julio	256	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión documental</li> <li>• Proceso de contratación proyecto de inversión</li> <li>• Temas de seguimiento</li> </ul>
9	22 de agosto	257	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe sobre declaraciones de conflictos de interés</li> <li>• Informe análisis de brechas</li> <li>• Seguimiento a la gestión del SUI, CMI y Estados Financieros.</li> </ul>
10	25 de septiembre	258	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del mapa de riesgos CMI</li> </ul>
11	02 de octubre	259	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del Plan de Empresa 2025 – 2035 (Presupuesto, Plan de Inversiones y Proyecciones Financieras)</li> <li>• Renuncia de Auditor interno</li> <li>• Vigencias Futuras Proyecto Tanque Santa Rita</li> </ul>
12	28 de octubre	260	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de ajuste al plan de inversiones por emergencia sanitaria.</li> <li>• Aprobación política Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Actualización manual de funciones de los colaboradores.</li> </ul>
13	01 de noviembre	261	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación suscripción contrato de obra – Tanques de almacenamiento, lote Santa Rita.</li> </ul>



N° Sesión	Fecha	N° Acta	Temas relevantes (Aprobatorios e informativos)
14	27 de noviembre	262	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentación resultados IUS</li> <li>Plan de trabajo Auditoría interna</li> </ul>
15	12 de diciembre	263	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balance de gestión y retos negocio Aguas</li> <li>Valoración desempeño Gerencial</li> <li>Planeación Gobierno corporativo 2025 – 2035</li> </ul>
16	19 de diciembre	265	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonificación al Gerente General, por cumplimiento a metas Gerenciales.</li> </ul>

Fuente: Aguas del Oriente, 2025

## Total de 16 (dieciséis) sesiones de Junta Directiva



- El promedio de tiempo de cada sesión fueron 4,5 horas
- El promedio del Cuórum del total de sesiones fue del 100%

El valor total pagado a miembros de la Junta Directiva durante el 2024 fueron COP 28,6 millones, lo que corresponden a la participación de los 2 (dos) miembros principales representantes del Municipio de El Retiro, en las 11 sesiones que no fueron ejecutadas por voto por escrito. Cada sesión con un valor de 1 SMMLV (COP 1,3 millones).

**Nota:** Del total de sesiones, 5 (cinco) fueron extraordinarias en la modalidad de voto por escrito, vía correo electrónico.

## Evaluación de las sesiones de Junta Directiva

Como buena práctica del Grupo EPM, cada sesión ordinaria de Junta Directiva es evaluada particularmente, a continuación se presentan los resultados relevantes:



- El 90% de las sesiones fueron evaluadas por todos los miembros.
- La Junta Directiva considera que la información es entregada oportunamente, en promedio calificó este ítem en 4,7 sobre 5 puntos posibles.
- La calidad de la información cumple con las expectativas de la Junta Directiva.
- Los miembros consideran que en las sesiones de Junta Directiva se generan discusiones de alta calidad.

## Grupos primarios administrativos

Durante 2024, Aguas del Oriente continuó con el Grupo Primario Administrativo, un espacio para el seguimiento de compromisos y gestión de la Empresa, desde la Gerencia General hasta las áreas financiera, presupuestaria, gestión humana, inversiones, operativa, comercial y de auditoría. Estas sesiones se realizaron principalmente los miércoles cada quince días de forma presencial.



## Gestión grupo primario administrativo

Durante **19 (diecinueve)** Comités, se abordaron los siguientes temas desde las distintas áreas que conforman la organización:

- En relación con las inversiones, se conformó el equipo de inversiones y se discutieron los avances en la optimización de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), así como los progresos y dificultades durante el proceso de contratación del proyecto **tanque Santa Rita**, siendo este un tema crucial para la futura prestación del servicio.





- Desde el área de **gestión humana**, se consideraron los cambios y ajustes estructurales y salariales, así como la conformación de comités normativos como el Comité de Convivencia Laboral, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y la Brigada de Emergencias. Además, se presentó el plan de capacitaciones para 2024 y se compartieron mensajes de salud y seguridad en cada sesión. Finalmente, se implementó el manual de Estilo Corporativo y el manual de ética que son de estricto cumplimiento para todos los colaboradores de Aguas del Oriente.



- Asimismo, en el área **financiera**, se capacitó al personal en la preparación de información para los presupuestos y proyecciones financieras para el horizonte de tiempo 2025-2035, alineado a las metas financieras definidas por la casa matriz EPM, y basados en los objetivos, planes y programas consignados en el Plan de Empresa a diez años.





- La **Sostenibilidad** fue un tema crucial en cada sesión, en las cuales se logró la planificación de días de importancia ambiental, como el Día del Agua, el Día de la Tierra y el Día del Árbol. También se abordó la actualización normativa sobre plásticos de un solo uso, mensajes de sostenibilidad empresarial y la importancia de los resultados de la COP16 y sus implicaciones para el territorio Colombiano. En cada sesión se destina un espacio para la reflexión y análisis del libro titulado “Capitalismo consciente” del Autor John Mackey y Rajendra Sisodia, en el cual se dan pautas relacionadas con la sostenibilidad empresarial.



- Como temas generales, se dieron indicaciones para la presentación de información a las Juntas Directivas y la preparación del informe de Sostenibilidad. Se discutieron avances en la gestión documental, planificación de visitas y eventos importantes, como la del Gerente General del Grupo EPM, la atención a la Contraloría Distrital de Medellín, así como visitas de todo el personal a plantas de tratamiento y al proyecto hidroeléctrico Ituango. También se planificó el foro académico y la presentación de logros y retos 2024-2025 en el marco de los 25 años de la filial.

Además, se informó al personal sobre cambios en el proceso de contratación, la actualización de formatos, el manual de contratación y el uso de la plataforma ARIBA. Asimismo, se revisaron los procedimientos para el manejo de activos, equipos y herramientas, y la



necesidad de ampliación de la sede administrativa. Por último, se capacitó por parte de la Gerencia General el nuevo Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM, y los indicadores del Cuadro de Mando Integrado (CMI) plasmados en el Plan de Empresa 2025-2035.

## Conformación del grupo primario Administrativo:

A continuación, se presentan los **16 (dieciséis)** integrantes activos del Grupo Primario Administrativo durante el año 2024, los cuales tuvieron una asistencia promedio del **88%**, con sesiones de duración promedio de 4 horas y 30 minutos cada una:

### Directivos



### Administrativos: Gestión recursos – Técnico operativo



## Contratistas: Inversiones - Comunicaciones



### Auditoría Regular Gestión Financiera

En el mes de octubre se realizó la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2023 por parte de la Contraloría Distrital de Medellín (CDM) en las instalaciones de Aguas del Oriente, como resultado **Fenece** la cuenta rendida, es decir que la revisión de la cuenta fiscal ha concluido de manera satisfactoria.

Teniendo en cuenta los resultados de la auditoría para el proceso de gestión financiera el fundamento del dictamen es **limpio sin salvedades**, esto indica que los estados financieros de la entidad auditada han sido revisados y se considera que presentan una imagen fiel y precisa de su situación financiera, sin errores materiales ni inconsistencias significativas.

Además, se presentan los resultados obtenidos por el control fiscal interno de la Empresa:

CONTROL FISCAL INTERNO		
Macroproceso	Calificación sobre la calidad y efectividad	
Gestión financiera	0.84	Eficiente
Gestión presupuestal	0.76	Eficiente
Calificación consolidad macroprocesos	0.80	Eficiente

Lo anterior se explica teniendo en cuenta que los rangos de ponderación del control fiscal interno varían según la siguiente tabla:

Rango	Calificación
De 0 a 1,5	Eficiente
De > 1,5 a 2	Con deficiencias
De > 2 a 3	Ineficiente



La gestión contractual de la Empresa fue calificada de manera satisfactoria, debido a que los resultados indicaron que el proceso de contratación obedece al principio de **economía**, este hace referencia a que se realizan los debidos estudios previos en la contratación, se expiden los documentos presupuestales que respaldan los procesos y se consulta el mercado de referencia. Además, en la evaluación del principio de **eficiencia** el equipo auditor que la Empresa aplica debidamente todos los principios contables para las facturas por pagar, los supervisores de los contratos autorizan debidamente los pagos y los productos o servicios contratados fueron entregados. En cuanto a la **eficacia** se verificó que la Empresa recibió los bienes o servicios efectivamente contratados y oportunamente, suscribe las actas de liquidación bilateral y expiden los paz y salvo correspondientes.

GESTIÓN CONTRACTUAL		
Principio evaluado	Resultado	Calificación
<b>Economía</b>	100%	Económico
<b>Eficiencia</b>	99%	Eficiente
<b>Eficacia</b>	99%	Eficaz

Los resultados apuntan que en la gestión contractual por parte de Aguas del Oriente es considerada: económica, eficiente y eficaz. Esto evidencia que se cumplen con lo establecido en los Estatutos de Contratación aprobados mediante el Decreto de Junta Directiva 2018002 con sus diferentes etapas precontractual, contractual y post contractual.}

El plan de mejoramiento propuesto por Aguas del Oriente, con corte a 31 de diciembre de 2023, da como resultado: **No cumple** recibiendo una calificación de **33.33**. Con el fin de subsanar la efectividad se trabajará mediante etapas de cumplimiento como se indicó en la rendición del plan de mejoramiento.

EFECTIVIDAD EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO	
Variabes para evaluar	Puntaje
<b>Eficacia de las acciones (cumplimiento)</b>	6.7
<b>Efectividad de las acciones</b>	26.7
<b>Cumplimiento del plan</b>	33.33
<b>Concepto del plan</b>	<b>No cumple</b>



A continuación, se relaciona un consolidado de hallazgos de las auditorías realizadas por el Ente de control:

## Hallazgos administrativos

### 2021:

1. Carencia del manual de recaudo.
2. Deficiencia en la rendición de la cuenta.

### 2022:

3. Incumplimiento y retraso en el plan de inversiones

### 2023:

4. Deficiencia en los expedientes de contratos
5. Inobservancia en el manual de contratación
6. Debilidad en la supervisión de los contratos
7. Deficiencia en los controles de los bienes muebles de menor cuantía y herramientas.
8. Debilidad en la rendición de la cuenta.

## Hallazgos con presunta incidencia fiscal

### 2021

9. Incumplimiento en respuesta a requerimiento de autoridad ambiental.

### 2023

10. Cartera de Servicios públicos prescrita.

Para subsanar este resultado, Aguas del Oriente en 2025 trabajará en los siguientes aspectos:

1. **Carencia del manual de recaudo:** Ya se cuenta con el manual aprobado y divulgado. Se informará nuevamente a la Contraloría Distrital de Medellín de la existencia y aprobación del documento.  
*Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2023.*
2. **Deficiencia en la rendición de la cuenta:** Se asistió a una capacitación realizada por la Contraloría Distrital de Medellín para identificar las falencias.  
*Fecha de cumplimiento: 28 de febrero de 2023.*
3. **Incumplimiento y retraso en el plan de inversiones:**
  - a. Incrementar paulatinamente el porcentaje de ejecución de inversiones.
    - 2024: 60%.
    - 2025: 70%.
    - 2026: 80%.
    - 2027: 90%.
  - b. Fortalecer el equipo de inversiones, mediante la vinculación de personal por diferentes modalidades de contratación.
  - c. Adquirir las herramientas necesarias para la gestión de inversiones. (computadores, plotter, programas especializados).

*Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2027.*



4. **Deficiencia en expedientes de los contratos:**
- Foliar debidamente de los expedientes de contratación.
  - Implementar firmas electrónicas.
  - Incorporar en la agenda del Comité de Contratación la estandarización del orden de los contratos.

*Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre 2025.*

5. **Inobservancia del manual de contratación:** Elaborar, aprobar y adoptar manual de supervisión de los contratos.

*Fecha de cumplimiento: 30 de junio de 2025.*

6. **Debilidad en la supervisión de los contratos:** Realizar capacitación, taller o curso en supervisión de contratación para las personas que ejercen este rol.

*Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2025.*

7. **Deficiencia en los controles de los bienes muebles de menor cuantía y herramientas:** Realizar marcación de los bienes de menor cuantía y herramientas de propiedad de Aguas del Oriente.

*Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2025*

8. **Debilidad en la rendición de la cuenta:** Incluir dentro del proceso de auditoría interna acciones relacionadas con el aplicativo de gestión transparente y su debido uso.

*Fecha de cumplimiento: 28 de febrero de 2025.*

9. **Incumplimiento en respuesta a requerimiento de autoridad ambiental:** Informar nuevamente a la Contraloría Distrital de Medellín, el cumplimiento de las acciones de mejoramiento planteadas en 2023.

*Fecha de cumplimiento: 30 de junio de 2025.*

10. **Cartera de Servicios públicos prescrita:**

- Realizar nueva visita técnica a la urbanización Martín Pescador, con el objetivo de identificar de manera clara y contundente las causas del mayor consumo de acueducto, para poder tomar las decisiones jurídicas correspondientes.
- Aplicar el instructivo para el cobro de la cartera superior a 180 días.
- Realizar derecho de petición a la Administración Municipal para solicitar información sobre el Edificio Los Sauces (Vycar Constructora).
- Identificar los responsables de la deuda del proyecto Los Sauces, realizado por Vycar Constructora, para iniciar cobro persuasivo de acuerdo al instructivo de cobro de cartera superior a 180 días.

*Fecha de cumplimiento: 31 de diciembre de 2025.*



## Actas de transacción administrativa

El **Acuerdo de Gobierno** es un documento que habilita, define y acuerda formalmente las relaciones entre Aguas del Oriente y EPM. En virtud de este acuerdo, se han suscrito diferentes actas que facilitan el logro de los objetivos empresariales y de sinergias de grupo empresarial, en sintonía con la unidad de propósito y dirección. Durante el 2024 se suscribieron 8 actas de transacción, las cuales se relacionan a continuación:

**Acta comercial:** Está destinada al pago de los servicios comerciales relacionadas con los procesos de atención al cliente, facturación, cuentas por cobrar, gestión cartera menor a 180 días con una inversión de COP 565 millones.

**Acta de recaudo:** Prestar el servicio de recaudo en el municipio de El Retiro, inversión COP 39 millones.

**Acta de nómina:** Destinada a los servicios de procesamiento de la nómina, prestaciones sociales, aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales, inversión COP 2.8 millones

**Acta enter online y mercurio:** Actividades relacionadas con el soporte funcional, la configuración, el uso de las licencias y de soporte técnico de las herramientas Mercurio y Enter Online, inversión COP 9 millones.

**Acta servicios tecnológicos:** Presta los servicios básicos de tecnología de información, implementación, mantenimiento, operación y soporte de soluciones del sistema de información, inversión COP 66 millones.

**Acta financiera:** Prestación de servicios de los procesos definidos en EPM para: gestión tributaria, gestión flujo de caja, gestión cuentas por pagar, gestión financiación y otras actividades relacionadas con régimen cambiario, negociación de garantías bancarias, negociación de patrimonios autónomos y/o encargos fiduciarios, entre otras, por parte de la Gerencia Contabilidad y Servicios Financieros EPM a LOS CLIENTES, inversión COP 142 millones.

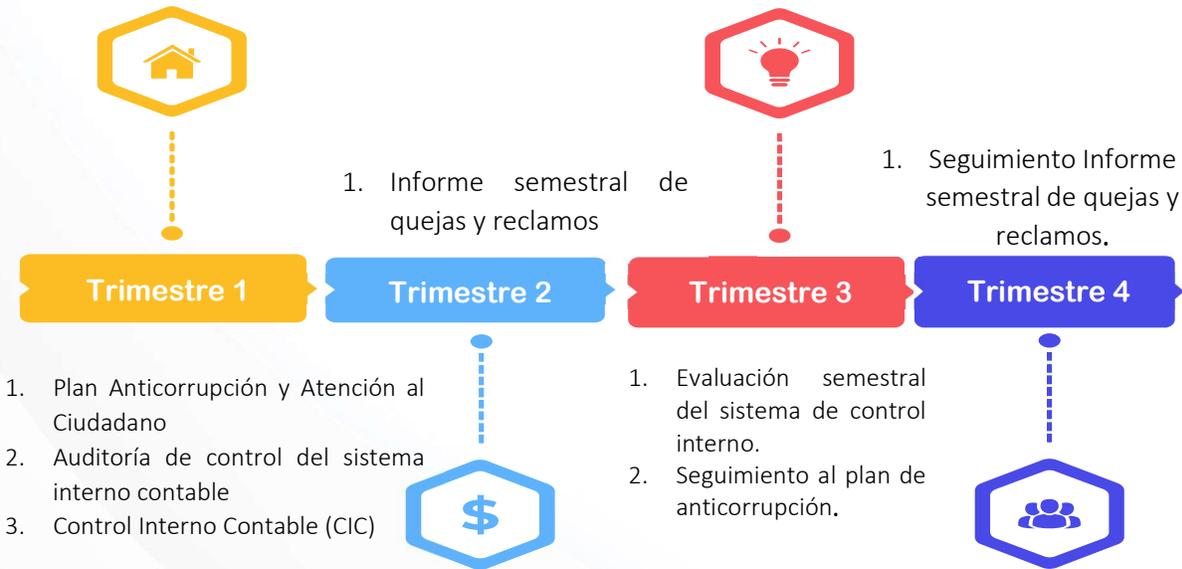
**Acta Cotejo y Pago:** Prestación de servicios de los procesos de índole financiero como: cuentas por pagar, tesorería y contabilidad, inversión COP 100 millones.

**Mesa de ayuda:** Esta acta tiene como objetivo prestar los servicios de mesa de ayuda de TI y ofimática, inversión COP 11 millones.



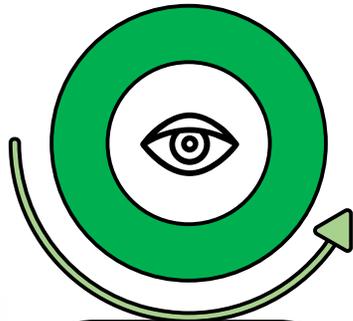
## Gestión Auditorías Internas

En 2024, la Junta Directiva de Aguas del Oriente reafirma su compromiso con la transparencia, sostenibilidad y excelencia en la gestión administrativa y operativa, garantizando la ejecución oportuna y eficiente de las auditorías programadas para este año. Este informe presenta un balance de los logros alcanzados, el cumplimiento de los planes de auditoría y las acciones realizadas para fortalecer la confianza de los grupos de interés.



Aguas del Oriente llevó a cabo cinco auditorías clave, logrando un cumplimiento del 80%. Los resultados más destacados incluyen:



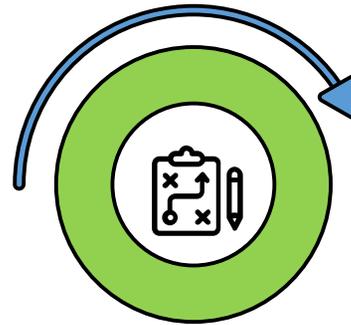


80/100

Plan Anticorrupción y  
Atención al Ciudadano  
(PAAC)

Enfocada en garantizar la integridad y transparencia en nuestras prácticas.

**Observaciones:** oportunidad de mejora en los pactos éticos de los procesos de contratación.



4,75/5

Control Interno Contable  
(CIC)

Enfocada en evaluar la solidez de los controles internos contables, asegurando la precisión y confiabilidad de la información financiera.

**Observaciones:** Mejoras significativas en la gestión

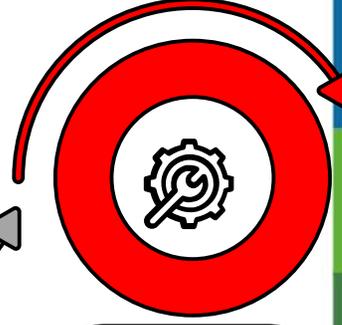


100/100

Cumplimiento de  
Derechos de Autor

Revisión de las prácticas relacionadas con los derechos de autor.

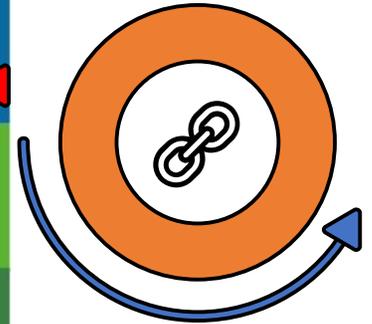
**Observaciones:** Renovación oportuna de las licencias y cumplimiento normativo



0/100

PQRS

Durante la vigencia 2024 no se realizó esta auditoría



75/100

Sistema de Control  
Interno (SCI)

Esta auditoría abarcó componentes del sistema de control interno. Los resultados subrayaron áreas de fortaleza y proporcionaron valiosas recomendaciones para optimizar aún más nuestros procesos internos, impulsando la eficiencia y la gestión efectiva de riesgo

Los resultados obtenidos en las auditorías de 2024 reflejan el compromiso de Aguas del Oriente con la transparencia, la mejora continua y la sostenibilidad. Para 2025, la Empresa buscará consolidar los avances logrados, fortaleciendo la confianza de los usuarios y garantizando servicios públicos de excelencia para la comunidad de El Retiro.

En 2024, Aguas del Oriente enfrentó dificultades en la contratación y continuidad del auditor externo, lo que impidió el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría. En el mes de febrero renunció al auditor designado, siendo reemplazado por otro profesional bajo contrato por prestación de servicios, quien también renunció en agosto por motivos personales. Esto generó inestabilidad en la supervisión y evaluación de los procesos internos. Sólo hasta diciembre que se contrató un nuevo auditor interno, por prestación de servicios, se retoman las labores y se planifican las actividades de 2025, buscando regularizar la auditoría y garantizar su cumplimiento.

## Auditoría Externa

Para el año 2024 se contrató una firma para realizar la auditoría externa de gestión y resultados, esto con el objetivo de darle cumplimiento a lo establecido en el **Artículo 51 de la Ley 142 de 1994** donde obliga a las empresas de servicios públicos tener de forma permanente la auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas. Para la cual Aguas del Oriente contrato a:

Contrato	Objeto	Periodo (Inicio- fin)	Valor
 <b>Nexia Montes &amp; Asociados</b> CT-2022-028-R1	Prestación de servicios profesionales de auditoría externa de gestión y resultados (AEGR) exigida para la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño SA ESP	05/12/2023 al 04/12/2024	\$ 35 millones 

Se evaluaron los siguientes tópicos por servicio y los resultados fueron:

**1.Arquitectura organizacional:** Aguas del Oriente, no presento cambios estatutarios durante la vigencia 2023. La información de los órganos de control y composición accionaria de la sociedad están congruentes en los documentos de registro y representación legal y la actualización del Registro único de prestadores de servicios públicos se renovó de forma oportuna.

**2.Viabilidad Financiera:** El análisis de la situación financiera actual, resultado al cierre y de las proyecciones financieras a 2023, **no se evidencia la existencia de riesgos** que puedan comprometer la viabilidad financiera.

**3. Auditoría técnica:** La Empresa cumple con los indicadores operativos está al día con la concesión de aguas y con los permisos de vertimientos. **Todos los indicadores están en un alto porcentaje y cumplen con la norma.** Se tienen indicadores con las metas internas proyectadas por debajo de las que pide la norma, beneficiando a la Empresa.



Indicador	Meta anual	Resultado
Índice de Agua No Contabilizada (IANC)	16%	14.7%
Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF)	2.9m3/usuario/facturado	1.6
IRCA	5%	0%
Continuidad	99.7%	100%
Cobertura	100%	100

Aguas del Oriente viene realizando mantenimientos y optimización en la infraestructura para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Las inversiones realizadas mediante contratos se cumplieron en un 51,48%, y el cumplimiento en metas físicas llegó al 91%. Los planes de mantenimiento se cumplieron en un 98%.

## Revisoría Fiscal

La Asamblea de Accionistas de Aguas del Oriente autorizó la contratación de la firma Ernst & Young Audit SAS para que actúe como revisor fiscal y evalúe la información contable en general y los estados financieros por un año.

Contrato	Objeto	Periodo (Inicio- fin)	Valor
 CT-2024-010	Prestación de servicios de auditoría externa para EPM y estados financieros consolidados del Grupo EPM y revisoría fiscal para las filiales nacionales, bajo normas NIIF.	22/04/2024 al 21/04/2025	\$ 51 millones 

## Planes de mejoramiento

Como resultado de los trabajos de auditoría, se identificaron oportunidades de mejora que deben ser gestionadas por los responsables asignados mediante la formulación de planes de mejoramiento y la verificación del cumplimiento y la eficacia, de acuerdo con el seguimiento realizado por la auditoría.

Por la rotación del auditor interno en la vigencia 2024 no se logró con el objetivo del cierre de los planes de mejoramiento propuestos para la vigencia. A la fecha se tienen establecidos 27 planes para cierre.

Durante 2025 se implementarán las siguientes acciones, con el objetivo de cerrar 8 planes de mejoramiento que actualmente se encuentran en estado abierto.

1. Implementar plan de capacitación al auditor interno, esto con el objetivo de que el proceso de auditoría de Aguas del Oriente se encuentre enmarcado bajo la metodología de EPM.



2. Cerrar los planes de mejoramiento relacionados con la implementación del sistema de gestión documental, posterior a la convalidación de las tablas de retención documental y la vinculación del Auxiliar de Proceso Administrativo que gestione el proceso.
3. Gestionar y adquirir los debidos permisos en aplicaciones para el auditor interno de Aguas del Oriente.
4. Fortalecer los conocimientos del aplicativo Audisoft, con el objetivo de cerrar debidamente los planes de mejoramiento.
5. Elaborar diagnóstico de planes de mejoramiento que tengan causales comunes, para que sean gestionados conjuntamente.

## Estudio de georreferenciación catastral.

En el año 2024 Aguas del Oriente contrató los servicios de un ingeniero especialista en georreferenciación catastral por valor de COP 17 millones, con el fin de identificar exactamente las áreas de La Empresa que se encuentran actualmente en conflicto con los vecinos, más específicamente el área del lote donde se ubica la Planta de Tratamiento de agua Potable (PTAP) en el sector Chapineros del municipio de El Retiro.

Como resultado se identificaron las áreas y lotes vecinos que están superpuestos al predio de Aguas del Oriente, este es un insumo importante para continuar con los trámites de restitución de las áreas afectadas.

Este es un insumo muy relevante para que, desde el área jurídica de EPM establezcan las acciones y hoja de ruta para recuperar el predio de propiedad de Aguas del Oriente.

En las siguientes imágenes se identifica en color amarillo el predio de Aguas del Oriente. El color rojo indica el área actual de cerramiento de la PTAP; al comparar las dos imágenes se observa cómo ha aumentado la afectación por parte de los predios vecinos.

Imágenes: Predio de Aguas del Oriente y posibles afectaciones por parte de los vecinos.



Fuente Propia. Imágenes de apoyo de Google Earth Pro.



La Junta Directiva de Aguas del Oriente con el fin de continuar con los trámites legales necesarios para resolver de fondo estas posibles afectaciones, aprobó un acta de transacción con el área jurídica de EPM, quienes se encargarán de llevar el proceso legal y el objetivo es recuperar la totalidad del área afectada por los vecinos; Esta acta se firmará en el primer trimestre de 2025 y tiene un presupuesto aprobado de catorce millones de pesos (COP 14 millones).

## Plan de comunicaciones 2024: un año de conexión, crecimiento y celebración



El 2024 fue un año donde la comunicación trascendió la simple transmisión de información para convertirse en un puente que acercó a Aguas del Oriente con la comunidad, los aliados estratégicos y el territorio. Conmemoramos 25 años de historia con una estrategia de comunicación integral, donde cada mensaje, cada campaña y cada evento fueron diseñados para fortalecer el vínculo con los guarceños y proyectar el futuro de la Empresa.

El área de comunicaciones no solo fue la voz de la empresa, sino también el motor que impulsó gestiones clave junto con la Gerencia General para consolidar alianzas, conseguir patrocinadores y asegurar el respaldo necesario para materializar cada hito de la celebración. Gracias a esta labor, los eventos conmemorativos trascendieron lo protocolario y se convirtieron en espacios de reconocimiento, gratitud y compromiso con El Retiro.

### Estrategias Claves en el Plan de Comunicaciones 2024

- Construcción de un relato conmemorativo

Cada contenido desarrollado en 2024 estuvo alineado con una narrativa clara: 25 años de servicio, **CONECTANDO HOGARES CON CALIDAD EN CADA GOTA**. La historia de Aguas del Oriente fue contada con emoción y orgullo, resaltando el esfuerzo de quienes han hecho posible su crecimiento y proyectando el futuro con optimismo. A través de videos institucionales, testimonios y publicaciones en redes, conectamos con el sentimiento de pertenencia de nuestros usuarios.



- Redes sociales: una estrategia de cercanía y comunidad

Desde el inicio del año, implementamos un plan digital que consolidó nuestras redes sociales como canales clave de comunicación con la comunidad. Algunos de los ejes trabajados fueron:

- Campañas de expectativa y recordación, que mantuvieron el interés sobre los 25 años.
- Publicaciones interactivas y contenido audiovisual que facilitaron la comprensión de nuestra labor.
- Estas estrategias nos permitieron incrementar la interacción con los guarceños y reforzar la confianza en Aguas del Oriente como una empresa cercana, transparente y comprometida.

- Gestión de alianzas y patrocinios: el respaldo que hizo posible la celebración.

Desde la comunicación estratégica, trabajamos incansablemente en la gestión de apoyos fundamentales para la realización de los eventos conmemorativos. Con el liderazgo de la Gerencia General, el respaldo del área de comunicaciones y consolidamos el respaldo de entidades aliadas, empresas privadas y actores clave del territorio, asegurando que cada evento tuviera el impacto y la solidez que la ocasión ameritaba.



No fue solo una celebración interna, sino un reconocimiento colectivo, donde la comunidad, los aliados y el municipio en su conjunto fueron partícipes del aniversario. Esta labor de gestión y articulación fue un pilar fundamental del plan de comunicaciones 2024.

- Eventos conmemorativos con identidad y emoción

Cada actividad de los 25 años fue cuidadosamente planeada desde la comunicación, asegurando que reflejara la esencia de Aguas del Oriente:

- Concurso de Fotografía – Miradas que inspiran, una foto por el planeta: Espacio donde la creatividad y la conciencia ambiental fueron protagonistas, demostrando el alcance de las buenas acciones que sensibilizan a los ciudadanos sobre la protección del agua y la conservación de los recursos naturales.



- Foro Académico | Sostenibilidad y servicios públicos de calidad para la región: Desde la comunicación, se potenció el Foro Académico como un escenario de diálogo y aprendizaje, ampliando su alcance a toda la región del Oriente antioqueño. A través de una estrategia de convocatoria digital y tradicional, se logró atraer a expertos, líderes y comunidades interesadas en la gestión del agua y el desarrollo sostenible. La difusión en redes sociales, medios locales y aliados estratégicos permitió posicionar el evento como un referente en la discusión sobre el futuro del recurso hídrico en el territorio.
- Noche Gala: un evento de alto impacto, donde entregamos reconocimientos a quienes han sido parte del crecimiento de la empresa y han contribuido al municipio desde atmosferas ambientales y sociales. La planificación comunicativa incluyó identidad gráfica, estrategia discursiva y solemnidad para con la Empresa y sus colaboradores.



- Eucaristía conmemorativa: un momento de gratitud y reflexión, con una convocatoria especial visitándonos el Gerente General de EPM, John Maya Salazar, reforzando su cercanía con la comunidad.
  - Inicio de la obra del Tanque Santa Rita: Se estructuró una estrategia de comunicación que posicionó esta obra como un logro colectivo, resaltando el papel de los usuarios en la sostenibilidad de la empresa durante 25 años de servicio.
- Identidad visual y tono comunicacional unificado

Desde la gráfica hasta el lenguaje, todo en 2024 respondió a una estrategia visual y narrativa alineada con la identidad de Aguas del Oriente. Se trabajó en la coherencia de los mensajes, asegurando que cada pieza reflejara los valores de la empresa y conectara con el público de manera efectiva.



## Un año de logros y conexión con la comunidad



El plan de comunicaciones 2024 no solo permitió celebrar 25 años de historia, sino que marcó un antes y un después en la forma en que Aguas del Oriente se comunica con su gente. Fue un año de construcción de confianza, de visibilización del impacto de la empresa y de fortalecimiento de las relaciones con aliados estratégicos. Seguimos adelante, con la misma pasión y compromiso, construyendo el futuro del agua en El Retiro.

## Adquisición de vehículo

Históricamente Aguas del Oriente ha realizado la gestión operativa en moto o moto carguero, situación que genera un mayor riesgo. Durante 2024, **adquirimos un vehículo (camioneta)** para mitigar los riesgos relacionados con el transporte y carga de materiales, gracias a las gestiones realizadas con EPM, fue posible lograr este hito para la Empresa.



El vehículo fue entregado con **costo cero (\$0)** a Aguas del Oriente, esta nueva adquisición permitirá cumplir con normatividad asociada al sistema de seguridad y salud en el trabajo, normas de tránsito y fortalecer la reputación de la Empresa, además de que beneficiará a los más de 7.000 clientes y usuarios de la Empresa.



## Ciberseguridad

Aguas del Oriente no cuenta con una política adoptada de ciberseguridad; sin embargo, tiene suscrito un contrato con EPM para la prestación de todos los servicios de Tecnologías de la Información (T.I), durante 2024 se ejecutaron **COP 43 millones** y como parte del alcance de este se adoptan los lineamientos que la Casa Matriz tiene establecidos en materia de ciberseguridad. Además, con el objetivo de evitar nuevos ciberataques como el ocurrido en diciembre de 2022, EPM dispuso para todo el Grupo Empresarial el correo: [correosospechoso@epm.com.co](mailto:correosospechoso@epm.com.co), a este deben enviarse todos los mensajes presuntamente sospechosos para que la Dirección de Ciberseguridad los analice.

Además, Aguas del Oriente cumple con la normatividad asociada a la legalidad de los software, esto es demostrado por el reporte anual al Ministerio del Interior, el cual también se encuentra publicado en la página web de la Empresa: [grupo-epm.com/content/dam/Grupo-Epm/aguas-del-oriente/home/transparencia/2024/Informe-derechos-de-autor-sobre-software.pdf](http://grupo-epm.com/content/dam/Grupo-Epm/aguas-del-oriente/home/transparencia/2024/Informe-derechos-de-autor-sobre-software.pdf)

## Gestión documental

En 2024 Aguas del Oriente invirtió **COP \$85 millones**, para la elaboración de las Tablas de Retención Documental (TRD), estas son definidas como el listado de series y subseries con sus respectivos tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital y su disposición final, este paso es muy importante para la gestión de archivo de la Empresa, debido a que en el momento la consecución y búsqueda de archivos es difícil, por temas de orden y falta de conocimiento técnico que apoyen esto. Las tablas de retención documental fueron enviadas a convalidación por parte del Consejo Departamental de Archivo, posteriormente se implementarán más fases.



La elaboración de las TRD incluyó los siguientes avances:

- Ratificación de la estructura organizacional de la Empresa.
- Elaboración de manual de funciones por áreas de trabajo.
- Creación del Comité de Archivo.
- Creación del banco terminológico de series y subseries documentales.
- Cuadro de clasificación documental.

Aguas del Oriente debe continuar fortaleciendo la gestión documental de la Empresa, esto mediante la contratación de un auxiliar administrativo que se apropie del tema, además de continuar con las fases siguientes a la convalidación de las TRD.

## Rendición de la cuenta y auditoría externa de gestión y resultados

Aguas del Oriente como sujeto de control de la Contraloría Distrital de Medellín, está obligado a cumplir con la normatividad asociada a la rendición de la cuenta, para esto, el Ente de Control dispone de un aplicativo llamado Gestión Transparente, en este se debe cargar la información de acuerdo a la Resolución 999 expedido por el mismo Ente. En 2024 Aguas del Oriente cumplió con la debida carga anual de información en el aplicativo, sin embargo, teniendo en cuenta lo indicado en el informe definitivo de la Auditoría Financiera y de Gestión, se debe **fortalecer la rendición de pagos y contratos mensuales**, esto no se tipificó como hallazgo.

Además, Aguas del Oriente debe realizar la **auditoría externa de gestión y resultados** con una Empresa autorizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, quién será su representante. Durante 2024 esta auditoría indicó que:

- No hubo modificaciones estatutarias durante la vigencia.
- No se contemplan situaciones que puedan comprometer la hipótesis de negocio en marcha.
- Aguas del Oriente está al día con la concesión de aguas y con los permisos de vertimientos, todos los indicadores están en un alto porcentaje y cumplen con la norma, existen indicadores con las **metas internas proyectadas por debajo de las que pide la norma (positivamente)**, y que vienen mejorando año tras año.
- La entidad cuenta con el cumplimiento de los indicadores del área comercial. El recaudo tiene un buen comportamiento.
- El sistema de control interno es adecuado.

Lo anteriormente mencionado fue informado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



## Cuadro de Mando Integral (CMI)

El CMI es una herramienta de control y seguimiento que ayuda a las Empresas a medir su desempeño, Aguas del Oriente define sus indicadores de acuerdo al Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM, a continuación, se presentan los resultados a diciembre 2024, agrupados en sus cuatro perspectivas: Generación de Valor, Clientes y Mercado, Operaciones y Aprendizaje y Desarrollo.

### Perspectiva Generación de Valor

Indicador	Unidad de medición	Resultado	Meta	Cumplimiento de la meta
EBITDA	Millones de Pesos COP	\$3.308	\$3.522	93,9%
Margen EBITDA	Porcentaje	40,7%	42,4%	96%
Utilidad neta	Millones de Pesos COP	\$2.303	\$2.208	104,3%
Margen neto	Porcentaje	28,3%	26,6%	106,4%
Ingresos	Millones de Pesos COP	\$8.130	\$8.308	97,85%

Históricamente Aguas del Oriente cumplió las metas asociadas a la perspectiva de Generación de Valor, sin embargo, en 2024 tuvimos que realizar una devolución de recursos a los clientes – usuarios (COP \$271 millones), debido a un mayor cobro realizado a los usuarios por el concepto de tratamiento de las aguas residuales. Esto ocasionó que no se cumplieran las metas de EBITDA, Margen EBITDA e ingresos, sin embargo la utilidad neta y su margen se cumpliero debido a los rendimientos generados por las inversiones en renta fija.

### Perspectiva Clientes y Mercado

Indicador	Unidad de medición	Resultado	Meta	Cumplimiento de la meta
Clientes acueducto	Número	7.338	7.036	104,3%
Clientes alcantarillado	Número	7.214	6.975	103,4%
Unidades físicas vendidas acueducto	Miles de m3	824	837	98,4%
Unidades físicas vendidas alcantarillado	Miles de m3	808	825	97,9%
Universalización acueducto	Porcentaje	107%	100%	107%



Indicador	Unidad de medición	Resultado	Meta	Cumplimiento de la meta
Universalización alcantarillado	Porcentaje	106%	100%	106%
Quejas por cada 10.000 usuarios	Número	1,06	2,14	201%
Reclamos por cada 10.000 usuarios	Número	1,99	3,1	64,2%

En 2024 Aguas del Oriente vinculó más clientes de los estimados, debido a la entrada de los proyectos Retiro Club, Maderos del Retiro, Wood, entre otros. Sin embargo, debido a la cultura de ahorro del agua, nivel educativo del Municipio y la incorporación de la tecnología, las unidades físicas vendidas de ambos servicios no cumplieron la meta, esto quiere decir que los clientes-usuarios cada vez consumen menos agua. La meta establecida para los reclamos imputados a la Empresa no fue cumplida, teniendo en cuenta que esta es muy ambiciosa para las dimensiones del territorio, y que se presentaron en su mayoría reclamos asociados a errores en el proceso de lectura.

## Perspectiva Operaciones

Indicador	Unidad de medición	Resultado	Meta	Cumplimiento de la meta
Índice de riesgo de calidad del agua	Porcentaje	0%	5%	-
Índice de continuidad de acueducto	Porcentaje	99,97%	99,7%	100%
Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)	m3 / usuario facturado	1,78	2,9	162%
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	Número	1,01	1,71	169%

Los indicadores de la perspectiva de Operaciones se cumplieron en su totalidad, esto obedece a:

- El riesgo de calidad del agua no presentó ninguna muestra positiva que señalara riesgo en el fluido.
- La medición de la continuidad fue de casi las 24 horas del día, esto quiere decir que cuando se realizaron suspensiones temporales fueron programadas y avisadas según los tiempos permitidos de ley.
- Históricamente las redes de Aguas del Oriente presentan pérdidas muy bajas por usuario, con el objetivo de conservar estos estándares se realiza reposición de redes cada año, según priorización y análisis del equipo técnico.
- Aguas del Oriente cumple con los estándares mínimos aplicables según el Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo, esto contribuye a que el índice de lesiones incapacitantes sea bajo, a pesar de la cantidad de colaboradores, situación que vuelve más sensible el indicador.



## Intercambio de conocimiento

Durante el 2024 Aguas del Oriente, en aras de aprovechar el conocimiento específico de su grupo de colaboradores, fomentó espacios de intercambio de este, donde de acuerdo con las fortalezas educativas identificadas previamente, se dictaron dos (2) charlas, las cuales se describen a continuación:

Tema	Expositor	Educación	Duración (horas)	Número de asistentes
Finanzas personales	Daniel Duque Benítez	Ingeniero Administrativo. Esp Finanzas.	2	20
Conceptos generales de hidráulica	Adolfo Andrés Franco Sariego	Ingeniero Sanitario. Esp Construcción Sostenible.	2	12

Adicionalmente, teniendo en cuenta la experiencia de las personas dentro del Grupo EPM y buscando el fortalecimiento del Direccionamiento Estratégico, se dictaron capacitaciones enfocadas en los siguientes temas:

Tema	Expositor	Educación	Duración (horas)	Número de asistentes
Ciclo de planeación integrado del Grupo EPM.	Alexander García Henao.	Ingeniero Sanitario. Esp Gestión Ambiental. MBA.	2	17
Metodología de desempeño y desarrollo del Grupo EPM.	Alexander García Henao.	Ingeniero Sanitario. Esp Gestión Ambiental. MBA.	2	19
Plan de Empresa Aguas del Oriente 2025-2035	Alexander García Henao.	Ingeniero Sanitario. Esp Gestión Ambiental. MBA.	4	23





**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



Aguas del Oriente promueve las alianzas estratégicas con proveedores, contratistas y entes descentralizados buscando el logro de los objetivos y metas estratégicas.



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## ODS 17 | Alianzas para lograr los objetivos

El 2024 fue un importante año de gestión para buscar convenios que materializarán nuestro propósito e iniciativas empresariales, gracias a:

Comfenalco, ARL Colmena, Universidad Católica de Oriente, RETIRAR S.A E.S.P, IMDER EL RETIRO, Alcaldía de El Retiro, Dirección de Medio Ambiente, EPM, FEPEP, Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño.



### Una gestión Jurídica enfocada en nuestros ODS

Para avanzar en la consolidación de la Empresa y lograr la eficacia de sus acciones, ajustadas a la ley, se realizaron, entre otras, las siguientes acciones jurídicas:

- 🕒 **Gestión compra de predio para construir 2 tanques de abastecimiento agua potable**

Se logra la firma de las escrituras del lote Santa Rita con un área de 1.800 metros cuadrados. Hito que hace parte de la gestión del proyecto más importante de Aguas del Oriente porque realizarán las obras



y la instalación de dos tanques de 800 metros cúbicos con lo que se pretende garantizar la continuidad del servicio de acueducto.

## 🕒 Legalización de servidumbres de hecho:

La red de aducción que transporta el agua desde el Río Pantanillo hasta la planta de potabilización, cruza en su recorrido por varios predios privados sin ningún documento o permiso legal.

Desde la parte jurídica de Aguas del Oriente, se trabaja con el Área Técnica de la Empresa para legalizar las fajas o espacios por donde pasa la tubería indicada.

En 2024 se adelantaron las siguientes acciones relacionadas:

- Se realizó una búsqueda de archivos en las oficinas de Catastro, Concejo Municipal y Notaría Única de El Retiro, para ubicar títulos de propiedad por legalización de las servidumbres. No se halló ningún registro.
- Se están realizando levantamientos topográficos de toda la infraestructura de la red de conducción (servidumbres), para contar con información técnica oficial, con la actual se puedan tener criterios de negociación tendientes a la legalización.
- Por otra parte, se iniciaron, por parte del Líder Técnico, los acercamientos con algunos propietarios de los inmuebles por donde pasan las redes de conducción, con el fin de establecer estrategias de negociación directa, que culminen con la legalización de estas servidumbres que existen de manera informal, desde hace muchos años. De lo contrario, se emprenderán las acciones jurídicas correspondientes.
- Se realizaron trabajos de reposición de tubería y cambio de cerchas.

## 🕒 Baja y destinación de bienes muebles

En Aguas del Oriente ya se tienen varios activos depreciados y deteriorados. Se tomó la decisión desde la Gerencia General en conjunto con la parte Jurídica, de elaborar un instructivo que permita la declaración de baja y destinación final de bienes muebles, también se crea el Comité de clasificación, baja y evaluación de bienes y establece los lineamientos y procedimientos para la venta a título oneroso o gratuito (donación), destrucción, desmantelamiento (aprovechamiento) y destinación final de aquellos elementos tangibles que entraron a los activos de la empresa y que ahora son inservibles y antieconómicos por sus altos costos de mantenimiento, con el fin de depurar los inventarios y actualizar los valores patrimoniales de la empresa, a través de la adecuada gestión financiera y contable.

## 🕒 Manual recaudo y gestión cartera superior a 180 días

- 🕒 Se elaboró y adoptó este Manual o instructivo de cobro, para la cartera superior a 180 días de mora, el cual se aplicará de acuerdo con los procedimientos establecidos y aprobados por la Junta Directiva. En aplicación de este instructivo, se vienen implementando las siguientes acciones:
- 🕒 Visitas técnicas de verificación a la red de acueducto y el sistema de medición en micro y macro medidores, según lo dispone la ley en estos casos, las cuales se vienen realizando a las unidades residenciales, con cartera morosa, superior a 180 días, en asocio y cooperación de EPM, en



ejecución de las actas de transacción suscritas, con el fin de determinar el origen de las desviaciones significativas o mayor consumo de acueducto y así, poder emprender o no, las acciones de cobro de la cartera, con cada uno de los deudores, personas jurídicas o naturales.

## Actualización de formatos del Estatuto Contractual

Para optimizar el proceso contractual y fortalecer la economía, transparencia y objetividad, se emprendieron acciones administrativas y jurídicas, para actualizar los formatos del Estatuto de Contratación, que rige en la Empresa.

## Actualización y revisión de Manual de Competencias por Áreas de Trabajo

Con base en el dimensionamiento de la estructura organizacional de la Empresa, aprobado en Acta de Junta Directiva número 238 del 24 de mayo de 2023, se actualizaron, depuraron e implementaron nuevas competencias asignadas a cada uno de los cargos de la planta de personal, acorde con realidad y la situación actual de la empresa, impactando a un total de 17 trabajadores vinculados, que les permite desempeñarse laboralmente, bajo normas y directrices claras y expresas.

## Puntos de atención

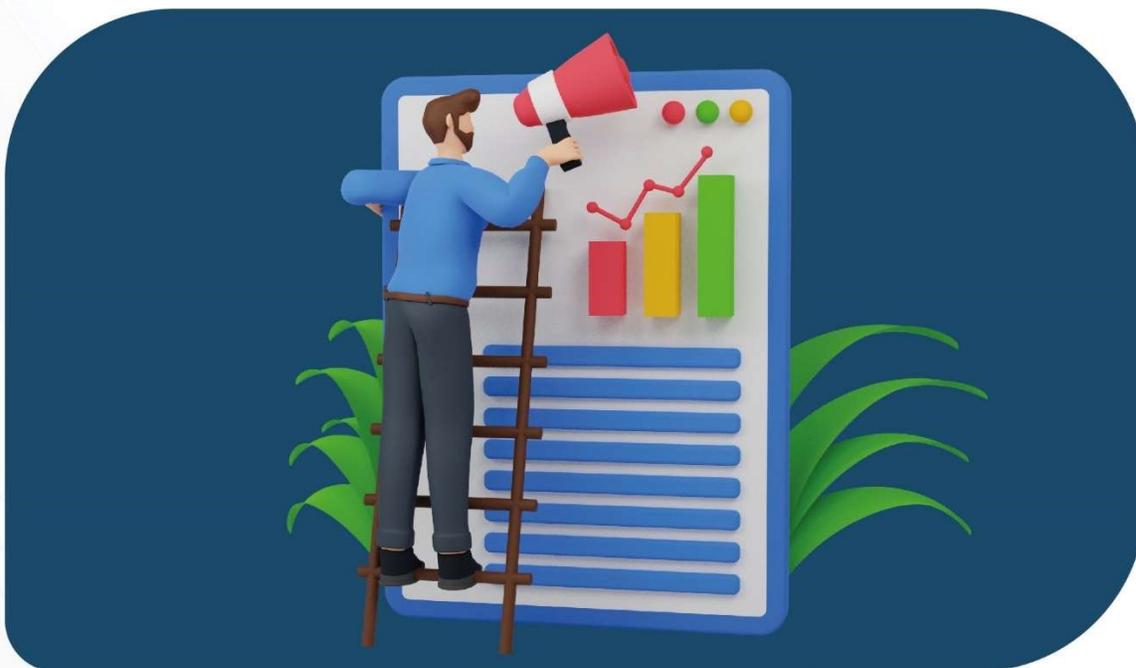
- **Lote en litigio: Proceso judicial para recuperar las áreas invadidas de la planta de tratamiento de agua potable, de propiedad de Aguas del Oriente.**

En el año 2019, presentó una solicitud de amparo policivo, por perturbación a la propiedad del inmueble donde se ubica la planta de tratamiento de agua potable, debido a que algunos vecinos, desde años atrás, se han apropiado de ciertas áreas, para: construcción de una vivienda de dos plantas, sobre la tubería de impulsión del agua y contigua al tanque de abastecimiento de agua potable; apropiación por parte de otros 2 vecinos, de un área destinada a solar de sus residencias; construcción de una pesebrera en madera y aprovechamiento forestal; además, construcción de terrazas con fines de parcelación y sembrados de maíz.

Mediante Resolución 159 de mayo 23 de 2023, la Inspección de Policía del Municipio de El Retiro, resuelve no acceder a la solicitud de amparo policivo, presentada por Aguas del Oriente, argumentado que no hay claridad de las áreas y cabidas de cada uno de los predios de la empresa solicitante y de los presuntos infractores, y por lo tanto, es imposible determinar si existen los hechos perturbadores que se alegan.



## *Desempeño Financiero*



Aguas del Oriente presenta un excelente desempeño financiero gracias a la cultura de pago de sus clientes producto de la calidad de sus servicios y la gestión responsable de los dineros públicos.



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## Desempeño financiero de Aguas del Oriente



### Resultados financieros 2024

Resultados	2023	2024	Variación
Ingresos	7.408	8.130	10%
Resultado operacional	2.921	2.979	2%
Margen operacional	39%	37%	(5%)
EBITDA	3.211	3.308	3%
Margen EBITDA	43%	41%	(5%)
Resultado neto	2.430	2.303	(5%)
Margen neto	33%	28%	(15%)

Cifras expresadas en millones de pesos colombianos

En 2024 los resultados de Aguas del Oriente fueron favorables, presentando cumplimientos en sus indicadores por encima del 90%, es uno de los años con mayor crecimiento en usuarios y más ejecución en las inversiones de infraestructura con un porcentaje del 71%. Gracias a que se conformó un equipo interdisciplinario de cuatro profesionales (Ingeniero Sanitario, Ingeniero Ambiental, Abogado y Auxiliar Administrativo) y con el apoyo de los demás colaboradores hicieron posible este hito.





en ingresos,  
con un crecimiento del 10%



en inversiones en infraestructura,  
con un crecimiento del 134%



en EBITDA,  
con un crecimiento del 3%

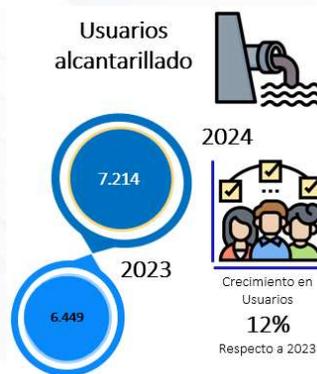
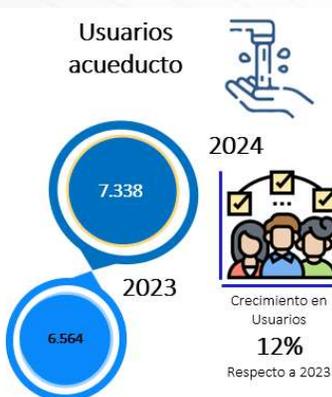


de transferencias  
al municipio de El Retiro,  
con un crecimiento del 8%

Los ingresos presentaron un cumplimiento del 98% se distribuyen en COP 4.388 millones para Provisión y Comercialización Aguas, debido a que este negocio cuenta con más clientes-usuarios y una tarifa mayor, y COP 3.742 millones para Gestión y Comercialización Aguas Residuales.

El EBITDA incrementó en un 3%, equivalente a COP 97 millones más frente al año anterior, explicado principalmente por los mayores ingresos provenientes de la variación en usuarios (774 en acueducto y 765 en alcantarillado). Esta es mínima debido a que el crecimiento de los costos fue del 15% y el de los ingresos del 10%. A su vez, el margen de EBITDA disminuyó en dos (2) puntos porcentuales con respecto al año anterior debido a la devolución realizada a los clientes-usuarios explicada en los hitos financieros del presente informe.

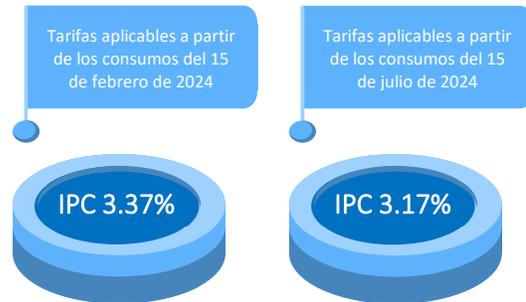
## Variación usuarios por estrato en el 2024



Estrato	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	2	2
Estrato 2	-12	-12
Estrato 3	189	179
Estrato 4	294	295
Estrato 5	289	280
Comercial	11	20
Oficial	1	1
<b>Total</b>	<b>774</b>	<b>765</b>



En cumplimiento al marco regulatorio y teniendo en cuenta que las actualizaciones tarifarias producto de variaciones acumuladas de al menos el 3% del Índice de Precios al Consumidor – IPC, se aplican a partir del día quince del mes siguiente a la acumulación, conforme lo establece el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, se actualizaron y publicaron en el Diario de la Republica dos indexaciones a las tarifas por IPC.



En el mes de julio se actualizaron las tarifas correspondientes al segundo semestre del año y los Costos Medio Generados por Tasas Ambientales – CMT en acueducto 0.21% y alcantarillado -0.07% las cuales aplicaron a partir de los consumos del 01 de agosto de 2024.

Se actualizaron los Costos Medios de Operación (CMO) para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, como consecuencia de la variación en los costos operativos particulares del sexto año tarifario y se reajustó los CMO del cuarto y quinto año tarifario, para el servicio público domiciliario de alcantarillado. El CMO del sexto año tarifario se aplicó a partir de los consumos del 23 de septiembre.

Las actualizaciones tarifarias se realizan con el fin de ajustar los precios al ritmo de la inflación, mejorar los servicios, expansiones en infraestructura y asegurar que la Empresa pueda cubrir los costos y seguir operando.

La utilidad de Aguas del Oriente fue de COP 2.303 millones, un 5% menos que el año anterior. Esto se debió a mayores costos y gastos por factores macroeconómicos, condiciones del mercado y nuevas necesidades como la consultoría de gestión documental, compra de materiales de laboratorio, seguridad industrial, costos de químicos, energía, mantenimiento de equipos, publicidad, aumento en impuestos y tasas. Sin embargo, también se generaron mayores rendimientos de las inversiones a termino fijo.

## Hitos relevantes del 2024

- En noviembre de 2024, se devolvieron COP 181 millones a los usuarios por conceptos de consumo, subsidio y contribución, adicional se reconocieron COP 90 millones por interés de mora, lo que redujo los ingresos. La devolución total de los COP 271 millones disminuyó el cumplimiento de los ingresos esperados.

Esta devolución se realizó debido a que la Empresa incluyó en el cálculo de la tarifa un costo superior asociado al contrato de Interconexión de Aguas Residuales, no considerando un descuento de COP 108 millones, lo que aumentó los costos.

Se recalculó los Costos Medios de Operación – CMO del servicio de alcantarillado para los años tarifarios cuarto y quinto. Como resultado, se realizaron las devoluciones a los usuarios por los cobros no autorizados desde septiembre de 2022 hasta septiembre de 2024.

- Con respecto a los últimos 4 años se presenta uno de los mayores crecimientos en usuarios con un 12% respecto al 2023 (774 nuevos usuarios de acueducto y 765 de alcantarillado).

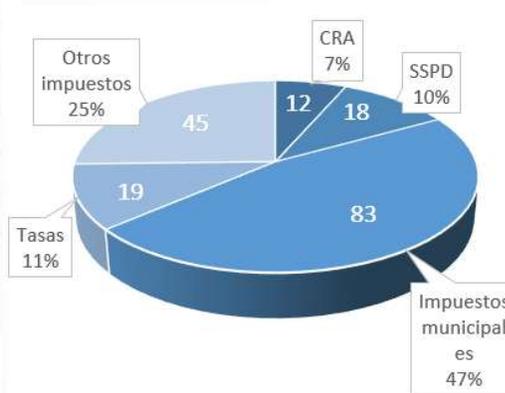


- Se vincularon aproximadamente 600 usuarios correspondientes a los nuevos proyectos (Legado 1 y 2, Wood, Maderos torre 3 y 4, Retiro Club 1 y 2, Slow, Villas del Guarzo, entre otros).
- La eficiencia promedio de recaudo durante la vigencia 2024 fue del 99% lo que nos indica que se continúa con una buena cultura de pago por parte de los usuarios.
- El crecimiento de los costos y gastos fue del (15%) variación superior al crecimiento de los ingresos (10%), se presentaron nuevas necesidades como la implementación de gestión documental, aumento en las actas de transacción con Empresas Públicas de Medellín, indexación del IPC en los precios de mercado, aumento en el valor de los suministros de químicos, mantenimientos, honorarios en general, entre otros.
- La Empresa realizó acciones para mitigar el impacto generado por el Fenómeno del Niño, lo que generó mayores costos operativos en el contrato de interconexión de agua en bloque.
- El inicio de la ejecución del proyecto más relevante en la historia de la filial “tanques Santa Rita” que garantizará mayor capacidad de almacenamiento, mejores presiones y continuidad del servicio a la comunidad en el área urbana hasta el año 2060.
- En la vigencia 2023 se adquirieron dos motocicletas nuevas para la operación, dado lo anterior se reclasificaron contablemente las motocicletas que fueron reemplazadas como activos improductivos, debido a que no se encuentran en uso y se está adelantando el proceso de venta de las mismas.



Se realizó el reconocimiento de la camioneta, producto de la donación realizada por Empresas Públicas de Medellín, el monto registrado fue de COP 5 millones.

- Aguas del Oriente retribuyó al país COP 177 millones por concepto de impuestos, tasas y contribuciones a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.



- El valor de las inversiones por Certificado de Depósito a Término (CDT) al cierre del 2024 es COP 2.938 millones y generaron unos rendimientos por COP 416 millones, debido a que las rentas fijas

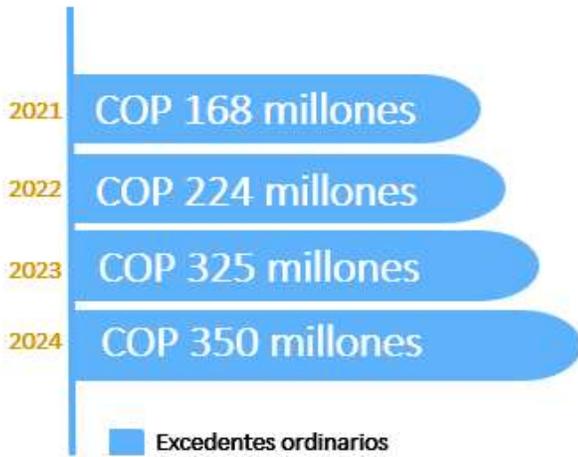


son un instrumento financiero donde al depositar los recursos en el banco por un periodo fijo, durante este tiempo pagan un interés y al final del plazo se recupera la inversión inicial más los intereses generados.

- Como resultado del análisis de brechas se identificó un déficit de COP 1.591 millones entre los ingresos remunerados en tarifa y los costos de Administración, Operación y Mantenimiento - AOM. Las iniciativas implementadas para la disminución son ahorros en la contratación, seguimiento a los costos, mejorar la distribución de costos y realizar más capacitación sobre regulación tarifaria.
- Aguas del Oriente presenta restricciones de caja, por lo tanto, no es posible participar en algunas iniciativas del Grupo EPM (encuesta de satisfacción e Implementación del nuevo ERP) y otros proyectos de inversión.
- En los casos de emergencias la Empresa debe renunciar a actividades necesarias para los negocios con el objetivo de cubrir estos acontecimientos.
- La Empresa debe fortalecer la planeación y el control de los costos y gastos, con el fin de optimizar los recursos, evitar reprocesos administrativos y sanciones.

## Transferencias al municipio de El Retiro





Las Empresas de servicios públicos deben transferir a los municipios los excedentes que se generan de los pagos adicionales que hacen los usuarios de mayores ingresos para ayudar a financiar los usuarios subsidiados.

En el 2024 se presentó un crecimiento de 289 usuarios de estrato 5 correspondientes a los proyectos: Retiro Club, Maderos del Retiro y Wood. Aguas del Oriente transfirió al municipio de El Retiro, por concepto de contribución COP 350 millones (Superávit).

En los últimos 4 años la filial entregó al municipio COP 1,067 millones con destino al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos – FSRI.





**Informe de  
Gobierno  
Corporativo**



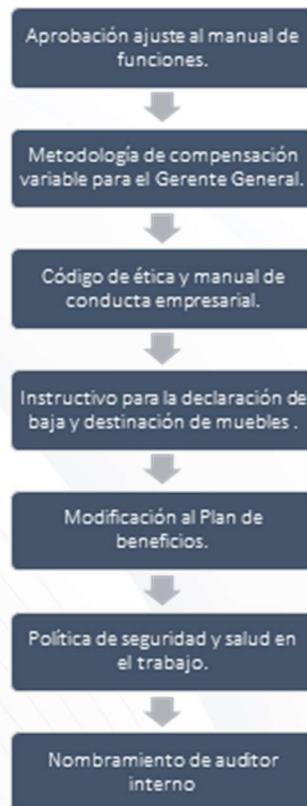
**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## Informe de Gobierno Corporativo

Este informe proporciona una visión general del gobierno corporativo de Aguas del Oriente. El gobierno corporativo tiene relevancia estratégica para Aguas del Oriente, que como parte de un grupo empresarial entiende por el concepto como el sistema por medio del cual las empresas son dirigidas, gestionadas y controladas mediante el equilibrio entre la propiedad y la administración, a fin de garantizar su sostenibilidad y crecimiento, los derechos de sus inversionistas, la transparencia, ética en su actuación y el acceso a la información para sus grupos de interés. Se dio cumplimiento a las líneas de gobernanzas aprobadas en el 2023, donde se indica el tipo de relacionamiento, el rol que asumen las filiales y los esquemas de relacionamiento de gobierno que se deben tener con el accionista mayoritario.

A través del presente informe, Aguas del Oriente proporciona una descripción general del funcionamiento de las principales prácticas de gobierno corporativo, así como de los avances, hechos materiales y cambios relevantes ocurridos durante el 2024.

En la vigencia 2024 ocurrieron los siguientes hechos relevantes que han fortalecido el gobierno corporativo:

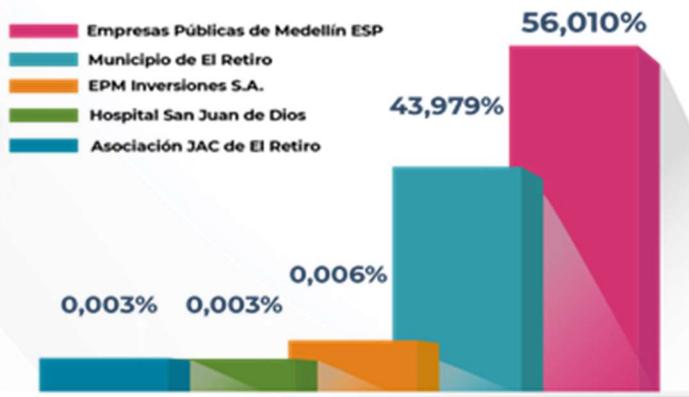


## Estructura de Gobierno

Aguas del Oriente es una empresa de servicios públicos, con autonomía financiera y administrativa constituida, constituida mediante escritura pública 443 como sociedad anónima, sujeta al régimen jurídico que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, establecido en la Ley 142 de 1994.

## Asamblea de Accionistas

A continuación, se presenta la composición accionaria de Aguas del Oriente, y que a su vez son los integrantes de la Asamblea de Accionistas, durante 2023 no se presentaron cambios en esta:



Composición accionaria

Fuente: Propia

Aguas del Oriente no tiene acciones propias

**Nota:** No existen acuerdos entre accionistas.

## Información a los accionistas y comunicación con los mismos.

El 24 de octubre de 2024, Aguas del Oriente desarrolló el evento de rendición pública de cuentas, en la que se extendió la invitación a los accionistas de la Empresa, en esta participaron representantes de Empresas Públicas de Medellín ESP y Administración Municipal, se realizó la presentación de logros 2024 y próximos retos. Aguas del Oriente, buscando constantemente mantener informado a sus grupos de interés, realizó difusión constante en las redes sociales oficiales de las gestiones del periodo, participó en las sesiones del Concejo Municipal donde fue invitado y realizó reunión de empalme con la nueva Administración Municipal.

## Sesión de Asamblea de Accionistas

En el año 2024 se celebró la sesión de Asamblea de Accionistas, a continuación, se relacionan los asistentes a esta:



Accionista	Asistente	Número de acciones	de Participación
Empresas Públicas de Medellín ESP (EPM)	Fabio Otálvaro Zuñiga	19.945	56,00954788%
EPM Inversiones SA	Fabio Otálvaro Zuñiga	2	0,00561640%
Fundación Hospital San Juan de Dios	Luz Mery Bedoya Escobar	1	0,00280820%
Municipio de El Retiro	Santiago Montoya Giraldo	15.661	43,97921932%
<b>Total</b>		<b>35.609</b>	<b>99,99719180%</b>

No asistieron representantes de la Asociación JAC El Retiro.

Durante esta sesión se desarrolló dentro de la agenda los siguientes temas relevantes:

- Aprobación del informe de sostenibilidad y Estados Financieros (EEFF)
- Continuidad de miembros de la Junta Directiva
- Aprobación de informe de revisor fiscal
- Aprobación de la renovación del revisor fiscal
- Acuerdo de no distribución de dividendos

### Distribución de dividendos

Aguas del Oriente dentro del desarrollo de su core de negocio, durante el año 2023 presentó una utilidad susceptible a distribución por 2.430 millones de pesos. Sin embargo, históricamente en la Empresa, por lineamientos de Grupo EPM y análisis en las proyecciones financieras, nunca han sido distribuidas, y se han destinado para fortalecer el patrimonio y la ejecución de inversiones en infraestructura.

### Junta Directiva periodo 2023-2024

La Junta Directiva de Aguas del Oriente está compuesta por 5 miembros principales y 5 suplentes, los cuales se distribuyen de acuerdo con la participación accionaria de la Sociedad.





**Valeria Restrepo Abad**  
Presidente Junta Directiva

- Ingeniera Mecánica.
- Especialista en finanzas.
- Directora Comercial Aguas y Saneamiento EPM.
- 3,9 años en JD desde el 1 de abril del 2021.
- 93% de asistencia durante 2024.



**Juan Edilberto Medina López**  
Miembro principal Junta Directiva

- Abogado - Especialista en Derecho Administrativo.
- Asesor servicios públicos, municipio de El Retiro, Ant.
- 4,9 años en JD desde el 1 de abril del 2020.
- 100% de asistencia durante 2024.



**Santiago Wilches Yepes**  
Miembro principal Junta Directiva

- Ingeniero Civil - MSc Aprovechamiento de Recursos Hidráulicos.
- Jefe Unidad Desarrollo Urbano Aguas EPM.
- 4,9 años en JD desde el 1 de abril del 2020.
- 93% de asistencia durante 2024.



**Juan Carlos Peláez Agudelo**  
Miembro principal Junta Directiva

- Abogado - Especialista en Derecho Inmobiliario.
- Asesor servicios públicos municipio de El Retiro, Ant.
- 4,9 años en JD desde el 1 de abril del 2020.
- 100% de asistencia durante 2024.

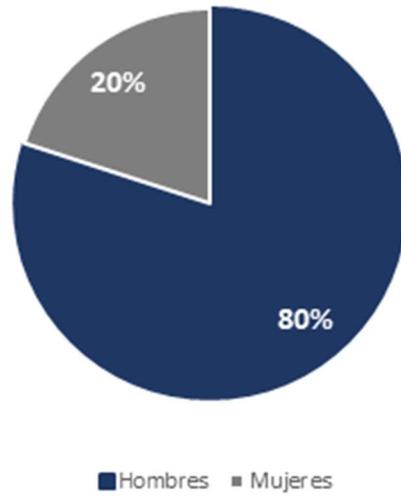


**Ferney Augusto Mejía Toro**  
Miembro principal Junta Directiva

- Contador Público / Esp. en Legislación Tributaria, MSc Fiscalidad Internacional.
- Director de Impuestos - EPM.
- 10 meses como miembro principal de JD.
- 73% de asistencia durante 2024.

Miembros de Junta Directiva de Aguas del Oriente 2024-2025





Porcentaje de miembros principales de Junta Directiva por género

Fuente: Propia

**Nota:** Durante 2024 no se presentaron cambios en los miembros de la Junta Directiva en Aguas del Oriente.

Nombre del miembro	Cargo	Primer nombramiento	Remuneración
Valeria Restrepo Abad	Directora Comercial Agua y Saneamiento	Abril 2020	No percibe
Santiago Wilches Yepes	Jefe de Unidad Vinculación Desarrollo Urbano Aguas	Abril 2020	No percibe
Ferney Augusto Mejía Toro	Director de Impuestos	Abril 2024	No percibe
Juan Edilberto Medina López	Miembro externo	Abril 2019	1 SMMLV por sesión
Juan Carlos Peláez Agudelo	Docente Universitario - Miembro externo	Abril 2014	1 SMMLV por sesión

En la tabla anterior se relacionan los primeros nombramientos correspondientes a los miembros actuales de la Junta Directiva, estos han sido en algunos casos como miembros suplentes, actualmente todos son los miembros principales desde el mes de abril de 2021.



## Funciones del Presidente y la Secretaria de Junta Directiva

En la página web de Aguas del Oriente se encuentran publicados los estatutos de la sociedad y el reglamento interno de la Junta Directiva, allí se describen las funciones del Presidente y la Secretaria de la Junta Directiva: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdeloriente/quienes-somos/gobierno-corporativo/>

## Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva

Este cuerpo colegiado recibe asesoría por medio de las siguientes instancias:

- I. Informes de revisor fiscal.
- II. Auditoría externa de gestión y resultados.
- III. Enlaces de Planeación y Finanzas de EPM.
- IV. Auditor Interno de Aguas del Oriente.
- V. Asesora Jurídica de Aguas del Oriente.

## Comités de Junta Directiva

Actualmente en Aguas del Oriente no existen comités de Junta Directiva.

## Gestión de la Junta Directiva

- Aprobaciones que fortalecen el gobierno corporativo.
- Manejo de la información: Mensualmente se celebran reuniones entre el Presidente de la Junta Directiva y el Gerente General, donde se realiza seguimiento a la gestión y se revisan los temas estratégicos, además se cuenta con un grupo de WhatsApp con los miembros para facilitar el flujo de la información que se considere relevante, y dentro de la agenda típica hay un espacio para temas estratégicos, de seguimiento, además de los compromisos generados en cada sesión.
- Durante el año se realizaron 17 sesiones de Junta Directiva.
- Informe de sostenibilidad: Es aprobado por la Asamblea General de Accionistas.

## Evaluación de la Junta Directiva

La evaluación de la Junta Directiva como cuerpo colegiado, es un mecanismo de seguimiento del desempeño, funcionamiento y grado de alineación con la Administración de la Empresa. Implementado desde el 2014 en el Grupo EPM como una buena práctica de Gobierno Corporativo, en su rol de consultor independiente.



Relación con la Administración de la empresa

Desempeño y efectividad como cuerpo colegiado

Interacción y relacionamiento Matriz - Filial

El instrumento de evaluación tiene los siguientes componentes:

Escala de calificación:

Rango del Resultado	Interpretación
$4.8 \leq x \leq 5.0$	Sobresaliente
$4.0 \leq x < 4.8$	Eficiente y prometedora, con oportunidades de mejora
$x < 4.0$	Requiere Potenciación

Resultado

Resumen de resultados por componente	
Componente evaluado	2024
Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa	4.58
Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado	4.75
Interacción y relacionamiento Matriz - Filiales	4.46

El instrumento anteriormente descrito tiene las siguientes fuentes de recolección de datos:

- Porcentaje de asistencia de miembros principales (96%) y resultados del año inmediatamente anterior.
- Autoevaluación de los miembros principales y del equipo directivo de la Administración.

Como resultado de la aplicación del instrumento, arrojó el siguiente resultado:

**4.60**



Resultados de evaluación Junta Directiva 2024

Fuente: Informe de Resultados de la evaluación (Gobierno Corporativo EPM)

No se realizará plan de fortalecimiento pues las conformaciones de las juntas directivas van a definirse de acuerdo con la nueva estructura y con los nuevos lineamientos que el Núcleo Corporativo establezca.

## Alta Gerencia

En Aguas del Oriente la alta gerencia está únicamente compuesta por el Gerente General, sus funciones están descritas en el siguiente link dentro de los estatutos de la sociedad:

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasdeloriente/quienes-somos/gobierno-corporativo/>

Además, el Gerente General como parte del modelo de compensación variable, aprobado en Junta Directiva en el año 2022, recibe una bonificación no constitutiva de salario hasta por 3 salarios básicos, este asociado al cumplimiento de metas.

## Comités de apoyo a la Gerencia

Existen dos Comités de apoyo a la Gerencia en Aguas del Oriente, Comercial e Inversiones, estos fueron definidos de acuerdo con los temas estratégicos que requieren gestión. El Comité Comercial está conformado por el Líder Gestión Recursos, Auxiliar Administrativo Comercial Social, Líder Técnico, Auxiliar de Procesos Operativos y se reúnen los viernes cada 15 días, intercalando con el Comité de Inversiones, que esta conformado por el Líder Técnico, Líder Gestión Recursos, Profesional Financiera y Auxiliar Administrativo, ambos tienen invitados a consideración, de acuerdo con cada temática a desarrollar por sesión.

## Evaluación al Gerente General

Esta evaluación se realiza bajo metodología 360°, esto quiere decir que es evaluado por: Equipo de subalternos del primer nivel, miembros principales de la Junta Directiva, autoevaluación, luego de esta, la cual es realizada por Gobierno Corporativo, en su rol de consultor externo, se presentan los resultados para construir el respectivo plan de fortalecimiento.

Durante la sesión de Junta Directiva del mes de febrero del 2025, se realizará la evaluación a la Gerencia, por el momento esta información es confidencial, sin embargo, dentro de la calificación a la Junta Directiva, evaluaron la relación del Órgano Colegiado y la Empresa en 4,5 de 5 puntos posibles.





**Visión de  
futuro**



**OBJETIVOS  
DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE**

## Visión de futuro

Aguas del Oriente para los próximos 10 años, enfocará sus esfuerzos financieros, administrativos y técnicos a la ampliación y nuevas infraestructuras y la gestión de sus procesos de tal forma que permitan, garantizar la adecuada prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en su actual área de prestación de servicio.

A continuación, se presentan los proyectos más relevantes:

### 🕒 **Construcción tanques de almacenamiento de agua de 800 m<sup>3</sup> cada uno.**

En 2025 se tiene proyectada la construcción del primer tanque de almacenamiento para agua potable en material de vidrio fusionado al acero y cuya inversión se estima en COP 3.500 millones. Esta infraestructura permitirá almacenar agua y entregarla con mayor presión de servicio y continuidad a toda la población del área de prestación del servicio.

En 2029, se tiene programado un segundo tanque de 400 metros cúbicos para continuar con el almacenamiento que requiere el municipio de El Retiro y así cubrir la demanda en materia del servicio de acueducto.

### 🕒 **Reposición de medidores**

Conscientes de la importancia que tiene una buena medición del agua suministrada tanto para el cliente que paga por el servicio como para Aguas del Oriente que busca garantizar el ingreso en la factura por prestación del servicio de acueducto de manera correcta y precisa; en 2025, se establece el reto de reponer más de 80 medidores en toda la zona urbana del municipio de El Retiro.

### 🕒 **Diseños ampliación planta de potabilización**

En 2026, se requiere iniciar con los diseños de la ampliación de la actual planta de tratamiento de agua potable debido al crecimiento de la población y sus consumos. La capacidad actualmente es de 42 litros por segundo y se pretende ampliar hasta 60 litros por segundo.

Una vez se cuente con estos diseños, se programará la licitación para su construcción en el año 2027. La inversión se estima en COP 1.500 millones.

### 🕒 **Implementar sistema de gestión documental**

Para el año 2025 se tiene programado la contratación de un auxiliar administrativo para que inicie con las labores de depuración del archivo existente de la Empresa. Igualmente, se espera contar con las tablas de retención autorizadas por el departamento de Antioquia.

Para el año 2027, se tiene planeado contar con el sistema de gestión documental completo.



## 🕒 Cierre de la brecha de la tarifa versus costos

Desde el año 2023, se vienen estableciendo metas para disminuir la brecha que existe entre la remuneración de la tarifa y los costos de Aguas del Oriente.

Entre 2025 y 2030 se espera dar cierre a la brecha que se tiene de COP 1500 millones.

## 🕒 Disminuir el caudal de aguas de infiltración que llegan a la PTAR de EPM en un 10%.

La mayoría de las redes urbanas de alcantarillado de la zona centro de El Retiro son combinadas, carecen de aliviaderos y se encuentran conexiones erradas de aguas lluvias. Aguas del Oriente con el catastro de redes y la modelación hidráulica ha definido los sitios más críticos y se espera que entre 2025 y 2035 se logren realizar los correctivos y por ende disminuir el caudal de aguas combinadas que llegan a la PTAR de EPM. Esto permitirá disminuir los costos por concepto de tratamiento de aguas residuales.

## 🕒 Mantener el nivel de riesgo de la Empresa

Durante los últimos 4 años, se vienen adelantando acciones de formación a colaboradores, inversión en infraestructura, revisión constante de la operación y análisis de entorno entre otros orientados a la mitigación de los riesgos estratégicos definidos. En 2021, la calificación de los riesgos se ubica en nivel medio. En 2024, se cierra con nivel bajo. El reto se enfoca en continuar con las acciones de prevención y mitigación para lograr que la última calificación de 0,512 se disminuya o en su defecto, mantener el nivel bajo.

