# Informe de Sostenibilidad 2023

Aguas del Oriente
Grupo epm

25 Años

Conectando hogares
con calidad en cada gota

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

# Contenido

Carta a los accionistas ..... 3
Direccionamiento estratégico ..... 6
Política de Sostenibilidad ..... 12
Capítulo 1 ODS 6 Agua limpia y saneamiento ..... 14
Capítulo 2 ODS 7 Energía asequible y no contaminante ..... 27
Capítulo 3 ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico ..... 30
Capítulo 4 ODS 9 Industria, innovación e infraestructura ..... 45
Capítulo 5 ODS 10 Reducción de las desigualdades ..... 50
Capítulo 6 ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles ..... 55
Capítulo 7 ODS 12 Producción y consumo responsable ..... 59
Capítulo 8 ODS 13 Acción por el clima ..... 62
Capítulo 9 ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres ..... 69
Capítulo 10 ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas ..... 71
Capítulo 11 ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos ..... 84
Capítulo 12 ODS Compuestos ..... 89
Capítulo 13 Informe de gobierno corporativo ..... 95
Capítulo 14 Desempeño financiero ..... 106
Capítulo 15 Retos 2024 ..... 111

## Carta a los accionistas

Nuestro propósito como Empresa que pertenece al Grupo EPM de ***Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor*** es motivo y aliciente para que continuemos elaborando el reporte de la gestión de la Empresa alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecido por las Naciones Unidas hasta el 2030. En este mismo sentido, el crecimiento del grupo EPM y su estratégica enmarcada en la nueva MEGA ***Generamos bienestar y desarrollo sostenible con soluciones ágiles en servicios públicos*** hacen que Aguas del Oriente se prepare y oriente sus esfuerzos de tal forma que, pueda desarrollar nuevas opciones de negocios, fortalecer los procesos misionales, su equipo de colaboradores, capacitar, formar y sobre todo, atender en mejor forma a nuestros clientes. Todos estos elementos nos comprometen cada día con una comunidad exigente, que disfruta de excelentes servicios respaldados por indicadores que son referente nacional.

El año 2023 será recordado porque finalmente, y después de tantos esfuerzos y gestiones, Aguas del Oriente logró la adquisición de un predio de 1.800 metros cuadrados. En este espacio se desarrollará la infraestructura más relevante para los próximos 16 años. Con una inversión cercana a los $10 mil millones, Aguas del Oriente se prepara para garantizar continuidad del servicio hasta el año 2060 a través de la construcción de dos tanques de 800 metros cúbicos cada uno. Una obra magna que sin duda traza la nueva hoja de ruta de la Empresa y que le permitirá definir su capacidad de atención en otras zonas del territorio guarceño.

En materia de inversiones, por primera vez superamos la barrera histórica, con $1.437 millones de ejecución que representa un 53% del total de inversiones ($2.705 millones). Esta cifra se logra gracias a la nueva estrategia y el fortalecimiento del equipo de inversiones con la llegada de un nuevo Líder Técnico en el mes de febrero y la contratación en mayo de dos ingenieros para el apoyo técnico y ambiental de los proyectos. Esperamos en 2024, con el equipo que hemos conformado y las lecciones aprendidas, poder cumplir con el 100% de las inversiones presupuestadas.

En cuanto a nuestra responsabilidad social y ambiental, destacamos la generación de energía solar a través de paneles ubicados en la planta de potabilización, evitando así, descargar a la atmósfera aproximadamente 15 ton de CO2. Esta práctica también refleja ahorros en pago por energía por $8.5 millones COP en 2023. Ahora bien, en materia de Gestión y Comercialización de Aguas Residuales, logramos redireccionar el proyecto Estación de Bombeo de Aguas Residuales -EBAR-. Un proyecto que permitió mejorar las condiciones ambientales y sociales de los sectores Villa Elena y Papayal cuya cifra final está por encima de los $700 millones, beneficiando a más de 200 viviendas en el presente

y 700 más a futuro en este sector. Un proyecto indudablemente de alto impacto para la comunidad que se convierte en un logro para mostrar y destacar en todo el territorio del Oriente Antioqueño.

La gestión humana no ha sido ajena a la Administración de la Empresa. Con firmeza y objetivos claros, cumplimos con el 100% de los estándares mínimos en seguridad y salud en el trabajo, se disminuyó el nivel de riesgo de la Empresa pasando de nivel alto a medio, se logró gracias a decisión de la Junta Directiva, la creación de cuatro nuevos cargos para la Empresa, y la vinculación de dos auxiliares administrativos a término indefinido; y no menos importante, la creación de un plan de beneficios que contempla ayudas escolares a hijos de los trabajadores, bonos por cumplimento de años de servicio, primas extralegales entre otros grandes aciertos.

En materia financiera, los indicadores reflejan una estabilidad y un crecimiento exponencial de la Empresa, es así como en 2023, obtuvimos $7.408 millones en ingresos que representa un 3% más que la meta, $ 3.211 millones en EBITDA, 19% superior a la meta, con una utilidad de $2.430 millones que está 56% por encima de lo presupuestado en 2023 y un margen EBITDA DEL 43% son el reflejo de una Empresa sólida. El patrimonio pasa de $11.806 a $14.236 millones con una variación del 21%; en cuanto a los activos, el resultado en 2023 es $16.893 de $13.948 millones. Para el pasivo, el resultado $2.657 es superior a $2.142 millones con respecto al 2022 que representa un 24% más.

El fenecimiento de la cuenta por parte de la Contraloría Distrital de Medellín, la transferencia de $325 millones al municipio de El Retiro por concepto de contribución, el primer concurso de pesebres, las reuniones de empalme con la nueva Administración Municipal, la presentación de logros y retos a la comunidad, hacen parte de otros grandes logros que hacen parte de la gestión del 2023, siempre buscando mayor cercanía y posicionamiento de Aguas del Oriente con sus diferentes grupos de interés.

Finalmente, quiero agradecerle a Dios, a la comunidad guarceña, colaboradores de Aguas del Oriente, Administración Municipal de El Retiro y la Junta Directiva por su acompañamiento en 2023, hemos logrado resultados memorables que van a perdurar en el tiempo. Espero que la Empresa continue por la senda del crecimiento y el fortalecimiento con sus grupos de interés. Que juntos logremos mayores beneficios y que finalmente sea una empresa sostenible en el tiempo en todo el sentido de la palabra.

Señores accionistas, mil gracias por la oportunidad que me brindan para estar al frente de la organización y espero seguir retribuyendo toda esa confianza con mejores resultados.

Cordialmente,

ALEXANDER GARCÍA HENAO

Gerente General Aguas del Oriente

Informe de Sostenibilidad 2023

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Aguas del Oriente Grupo-epm

Conectando hogares con calidad en cada gota

# Direccionamiento estratégico

## Direccionamiento estratégico

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

**Ilustración Alineación Estratégica Corporativa**

Arquitectura empresarial | Modelo de sostenibilidad | Dimensión de estrategia

La dimensión estrategia expresa el compromiso del Grupo EPM, por el Desarrollo Humano Sostenible

## Propósito

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

Nuestro Grupo EPM existe para **"Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor"**[1].

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

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

- La Arquitectura para un mundo mejor
- El compromiso con los ODS

El propósito acoge la *Arquitectura para un mundo mejor* [2]

- Orienta la gestión del mundo corporativo para que se concilie el logro de objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible.
- Destaca la importancia de un liderazgo corporativo que apoye los objetivos de desarrollo sostenible, respete los principios universales y se comprometa con alianzas y acciones colectivas.
- Esta arquitectura reconoce la participación e incidencia de los grupos de interés en la sostenibilidad corporativa.

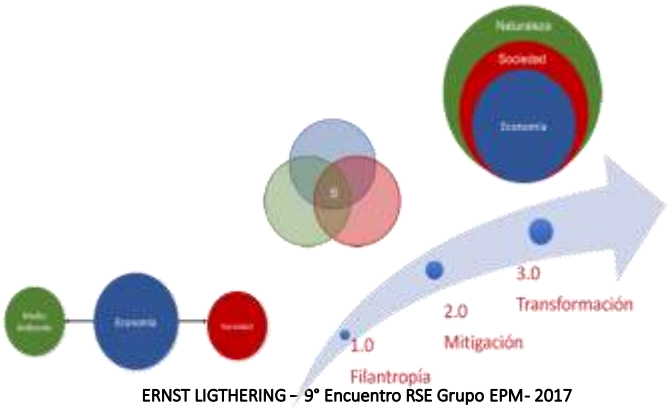
## Identidad

El Grupo EPM fortalece su visión de un modelo de gestión empresarial que comprende que el crecimiento económico debe respetar límites sociales y ambientales.

La visión de Sostenibilidad del Grupo EPM concibe la protección y generación de valor para las empresas y la sociedad, desde las actividades nucleares de negocio, distante del enfoque filantrópico o asistencialista y sin suplantar competencias del Estado ni de ningún otro actor.

[1] Manifiesto del propósito del Grupo EPM: https://www.youtube.com/watch?v=D1CQ3F-yGHw
[2] https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2015/04/PublicacionArquitectosparaelFuturo2013_final1.pdf

**Ilustración visión sostenibilidad Grupo EPM**




ERNST LIGTHERING – 9° Encuentro RSE Grupo EPM- 2017

La identidad para el Grupo EPM está representada por cinco principios de acción y tres valores.

Principios de acción

- Cumplimos nuestros compromisos
- Nuestro interés primordial es la sociedad
- Brindamos un trato justo
- Cuidamos el entorno y los recursos
- Buscamos fundamentalmente servir

Valores

- Responsabilidad
- Transparencia
- Calidez

El Grupo EPM como parte de la sociedad reconoce su condición de sujeto ético; esto implica alinear sus propósitos con los de la sociedad y asegurar que sus actuaciones contribuyan efectivamente a hacer de esta el espacio propicio para la vida de todos sus integrantes. Como producto de ello, el Grupo EPM se adhiere a los principios universales y articula sus objetivos con los sociales que propenden por el desarrollo humano. El código de ética es el instrumento que reúne este alineamiento a través de sus principios de acción y valores[3].

Conectado con sus principios y valores y con visión ecosistémica, el Grupo EPM reconoce que en las relaciones naturaleza-sociedad-economía, la generación de valor económico sostenible e inclusivo, sólo es posible respetando límites sociales y ambientales.

## Acción

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

[3] Código de ética: https://www.epm.com.co/site/home/transparencia/transparencia-de-nuestra-gestion/etica/codigo-de-etica

## Ilustración detalle del componente de acción

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

El modelo de sostenibilidad aporta al componente de la acción:

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

Establecemos relaciones de confianza con las personas, en los territorios en que tenemos presencia, para gestionar de manera efectiva, pertinente y coherente los temas que son relevantes para nuestros Grupos de Interés.

### Territorio

El Grupo EPM reconoce la importancia del enfoque territorial con el fin de hacer una gestión efectiva, pertinente y coherente

*Está incluido el componente económico

## Grupos de interés

El Grupo EPM conforman con sus empresas y sus grupos de interés una red interdependiente de personas para personas

## Materialidad

El Grupo EPM identifica los temas prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de los grupos de interés

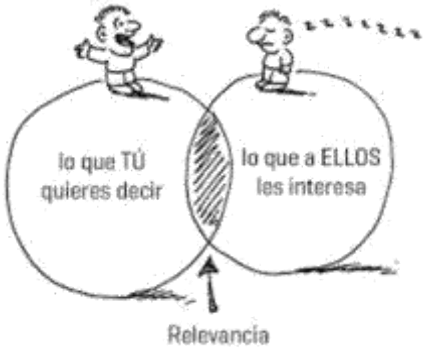



**Ilustración cruce de temas materiales con ODS**

Informe de Sostenibilidad 2023

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Aguas del Oriente Grupo epm

25 años

Conectando hogares con calidad en cada gota

# Política de sostenibilidad

## Política de Sostenibilidad

Aguas del Oriente se acoge a los lineamientos del Grupo EPM, en este sentido, a continuación, presentamos la política de sostenibilidad.

"El Grupo EPM **promueve la generación de valor para las personas, los territorios y sus entornos** a través de las actividades misionales de sus negocios y empresas mediante una actuación individual y colectiva que concilia el logro de los objetivos empresariales con el desarrollo humano sostenible.

**El enfoque de sostenibilidad es la base fundamental del direccionamiento estratégico**, incorpora prácticas de buen gobierno, tiene un fundamento ético a partir del reconocimiento de los impactos que las decisiones empresariales generan sobre sus grupos de interés, el ambiente y la sociedad en general; y guarda coherencia con postulados contemplados en iniciativas locales, nacionales y mundiales"

# Capítulo 1

Nos preocupa la conservación del agua, el saneamiento y la prestación adecuada de los servicios para toda la comunidad guarceña

# Capítulo 1 ODS 6 Agua limpia y saneamiento

## Permisos ambientales

**Concesión de agua superficial:** Contamos con una concesión de agua superficial de 51.44 L/s 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 para realizar el respectivo pago por utilización del recurso hídrico.

**Permiso de vertimiento:** Contamos con un permiso de vertimientos con vigencia hasta el año 2027 para los sistemas de tratamiento y disposición final de aguas residuales domésticas tipo Filtro Anaeróbico de Flujo Ascendente (FAFA) localizados en los siguientes sectores:

| SECTOR | FUENTE RECEPTORA | CAUDAL (L/S) |
|---|---|---|
| Salados Norte | Quebrada las Palmas | 1.5 |
| Villa Elena I | Río Pantanillo | 0.54 |
| Villa Elena II | Río Pantanillo | 1 |

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 fisicoquímica de todos los sistemas sépticos. Sin embargo, debido a la conversión de los sistemas de tratamiento y disposición final de aguas residuales domésticas FAFA Villa Elena I y FAFA Villa Elena II a Estación de Bombeo de Aguas Residuales (detallado en el apartado "Eliminación de vertimientos de Villa Elena"), en el año 2023 solamente se presentó esta autodeclaración para el Sistema del sector Salados Norte.

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.

## Eliminación de vertimientos Villa Elena

En un esfuerzo continuo por mejorar nuestra infraestructura y avanzar hacia prácticas más responsables con el ambiente, en el año 2023 transformamos el sistema séptico FAFA localizado en el sector Villa Elena a una Estación de Bombeo de Aguas Residuales que conecta las aguas residuales de los sectores de Papayal, La María y Circunvalar a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del Municipio de El Retiro.

**Población beneficiada**
Sectores Villa Elena y Papayal | **900 Usuarios proyectados**
Total aproximado de **3.600 personas beneficiadas**

**Valor inversión**
Red de impulsión: $382
Sistema de bombeo: $300
Caseta de bombeo: $24
Valor total de inversión: $706
*Valores en millones de pesos COP

Con esta acción garantizamos el saneamiento del Río Pantanillo en dicho sector, al eliminar completamente el vertimiento que anteriormente se descargaba, y aseguramos un porcentaje de remoción de carga del 96% al conectar dichos vertimientos con la PTAR del municipio.

Esta transición representa una evolución significativa en nuestra capacidad para gestionar los vertimientos, contribuyendo directamente al logro de los objetivos del ODS 6 que busca garantizar el saneamiento para todos.

Esta acción se suma al contrato de interconexión suscrito entre Aguas del Oriente y EPM que asegurar una remoción de carga de contaminantes del 96 % en gran parte del Municipio de El Retiro.

### Índice De Calidad Operativa -ICO-

Aguas del Oriente desempeña un papel crucial en la Provisión y Comercialización de Aguas y Gestión y Comercialización de Aguas Residuales en la región. Con un compromiso arraigado en la calidad y la eficiencia operativa.

La gestión de nuestra empresa no solo se centra en garantizar el suministro continuo de agua potable, sino también la recolección y transporte de aguas residuales, promoviendo así un entorno ambientalmente sostenible donde por lineamiento estratégico del Grupo EPM agrupamos estos resultados de la siguiente manera:

**Cuadro comparativo Provisión y Comercialización de Agua**

| Indicadores | Ejecución 2022 | Ejecución 2023 |
|---|---|---|
| Continuidad | 99,86% | 99,80% |
| Cobertura | 98,41% | 100% |
| Índice de riesgo- Calidad del Agua | 0% | 0% |
| Índice de perdidas por usuario facturado m3/usuario/facturado | 2,37 | 1,83 |
| Índice de agua no contabilizada | 19% | 15% |

Estos indicadores nos muestran una tendencia positiva mostrando mejoras cada año en su comportamiento en concordancia con el Reglamento Técnico del sector de agua potable y saneamiento básico, en cumplimiento a la normatividad vigente superando los estándares nacionales.

Cuadro comparativo gestión y Comercialización de Agua

| Indicadores | Ejecución 2022 | Ejecución 2023 |
|---|---|---|
| Cobertura | 96% | 97.9% |
| Filtros Anaerobio de flujo ascendente-Fafa | 3 | 1 |
| Estación de bombeo de aguas residuales - Ebar | 0 | 1 |

Es importante resaltar el avance y evolución del sistema de alcantarillado, intervenido positivamente en los últimos dos años, mejorando su estructura para resolver la recolección y transporte de las aguas residuales de todo el sector rural de la María, Villa Elena y Papayal en la construcción y funcionamiento de la primera Estación de bombeo de Aguas residuales en el municipio de El Retiro.

### Concepto sanitario

En relación con la calidad del agua, en 2023 Aguas del Oriente recibió el concepto sanitario favorable expedido por la Dirección local de salud del municipio de El Retiro. A continuación, presentamos los conceptos:

- Estado y pertinencia de las instalaciones: En proceso de optimización
- Instrumentación de planta de tratamiento: Apta
- Seguridad industrial y salud ocupacional: Adecuada y en actualización.
- Manejo de información, Laboratorio: En adecuación y adaptación
- Estado operativo y mantenimiento: Apta
- Resultado: 0.9 Favorable – Rango de 0 a 10: Menor riesgo operativo

Al Incrementar los niveles de eficiencia en la operación, se busca tener seguridad operacional y calidad para la entrega de los servicios a los clientes y usuarios, es por ello que, Aguas del Oriente realizó una serie de acciones dirigidas al logro de este objetivo durante el año 2023:

**Adquisición de equipos:** Se adquirió una bomba centrífuga (650 galones por minuto y 1750 revoluciones por minuto), para la impulsión de agua potable que permita el reemplazo escalonado de las existentes, de esta forma se buscará garantizar la continuidad del servicio en la medida que el sistema de bombeo se renueve. Valor de la bomba: $18.257.000

**Acuerdo de Gobierno -Actas de transacción:** Las actas de transacción facilitan el logro de los objetivos empresariales y de sinergias de grupo empresarial, en sintonía con la unidad de propósito y dirección.

El Acuerdo de Gobierno es un documento que habilita, define y acuerda formalmente las relaciones entre las empresas que conforman el Grupo EPM. En virtud de este acuerdo, en el año 2023 se suscribieron seis actas de transacción con EPM para poyar las diferentes necesidades operativas de Aguas del Oriente.

**Acta de carro tanque**

El acta de carrotanque permite disponer de este servicio para abastecer a la comunidad de agua potable en caso de presentarse una eventualidad, además se servicios de detección de fugas. Con esta acta se reparó la conducción de agua potable la cual sufrió una rotura por deslizamiento del terreno.

**Acta de laboratorio**

El acta está destinada al pago de los servicios de laboratorio de EPM para el análisis de agua potable y control de la calidad del agua. Durante el 2023 se realizaron 204 muestras a razón de 17 mensuales.

**Acta de electromecánica**

Con el acta se adquieren los servicios para el mantenimiento predictivo y correctivo, trimestral, de los sistemas de bombeo de la planta de tratamiento de agua potable y Cañada de las Flores, además del diagnóstico para el cambio de bombas de impulsión.

**Acta de presión succión**

A lo largo del año 2023 se contrató la limpieza y lavado de las redes de alcantarillado atendiendo 13 barrios-sectores del Municipio, de igual forma se realizó la limpieza de los sistemas FAFA de los sectores Villa Elena y Salados Norte garantizado el buen funcionamiento de estos.

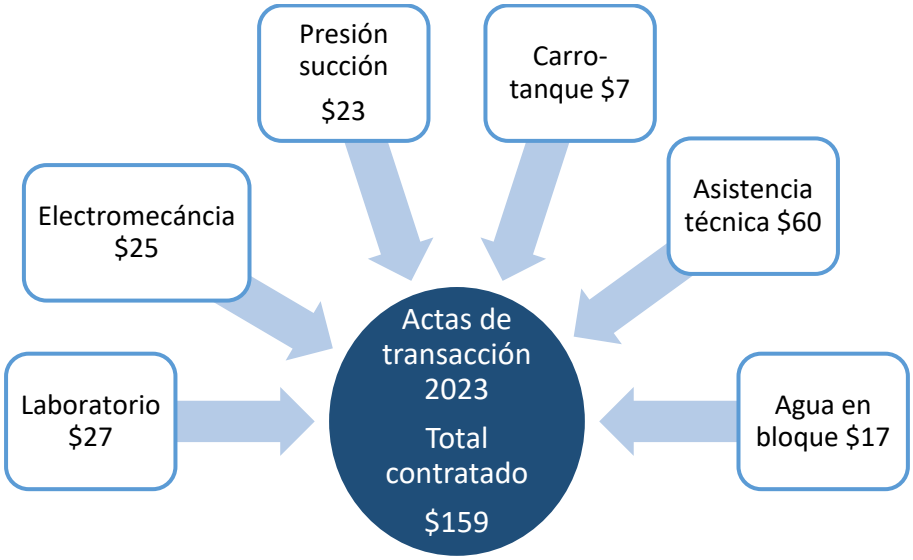
**Acta de agua en bloque**

Apoya la adquisición de agua potable, para cubrir el sector norte del Municipio, permitiendo abastecer los sectores de Villa Elena, Cañada de las Flores, Papayal y Pempenao, en el evento de presentarse cortes en el suministro del sistema de distribución principal.

Durante el año se utilizaron 2.546 $m^3$ por un valor $ 9 millones.

Los servicios obtenidos con todas y cada una de las actas de transacción en el año 2023, aportaron a que la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado tuvieran un funcionamiento técnico adecuado, logrando mantener los indicadores de calidad, continuidad y cobertura acorde con las exigencias normativas y de Grupo.

Valores contratados en las actas de transacción 2023




Cifras en millones de pesos COP.

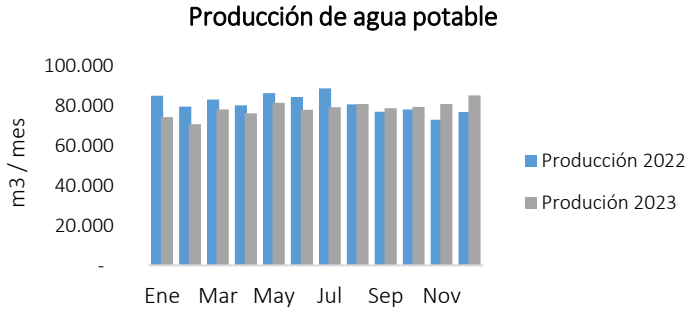
## Producción del agua

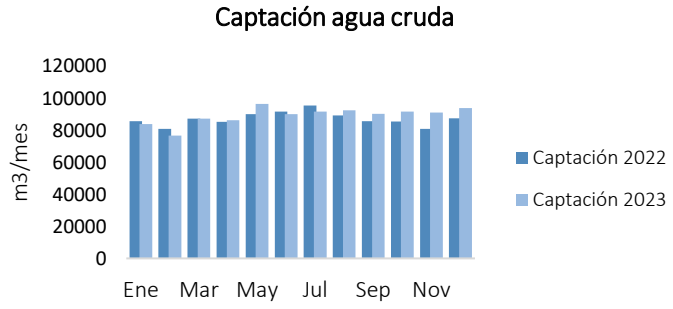
Nuestro proceso de producción de agua potable comprende la captación y posterior tratamiento en la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). Este componente es esencial en nuestra operación donde se destacan tecnologías como la telemetría que nos ayudan a optimizar la eficiencia operativa, proteger el recurso hídrico y con esto contribuir al bienestar de la comunidad guarceña. Las siguientes graficas relacionan nuestra captación y producción de agua durante los años 2022 y 2023.

Comparativo producción agua potable versus captación agua cruda

| Mes | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|
| | Producción | Captación | Producción | Captación |
| **Enero** | 85.087 | 85.760 | 74.381 | 83.855 |
| **Febrero** | 79.578 | 80.921 | 70.830 | 76.625 |
| **Marzo** | 83.090 | 87.274 | 78.199 | 87.321 |
| **Abril** | 80.234 | 85.318 | 76.206 | 86.403 |
| **Mayo** | 86.431 | 90.043 | 81.612 | 96.453 |
| **Junio** | 84.442 | 91.759 | 78.008 | 90.017 |

| Mes | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|
| | Producción | Captación | Producción | Captación |
| **Julio** | 88.704 | 95.470 | 79.275 | 91.784 |
| **Agosto** | 80.716 | 89.359 | 80.844 | 92.483 |
| **Septiembre** | 77.127 | 85.788 | 78.799 | 90.369 |
| **Octubre** | 78.123 | 85.579 | 79.386 | 91.693 |
| **Noviembre** | 73.099 | 80.986 | 80.899 | 91.201 |
| **Diciembre** | 76.884 | 87.503 | 85.169 | 93.834 |
| **TOTAL** | 973.515 | 1.045.760 | 943.608 | 1.072.038 |
| **PROMEDIO** | 81.126 | 87.147 | 78.634 | 89.337 |
| **% de utilización** | **93%** | | **88%** | |




De acuerdo con las gráficas anteriores, la producción mensual promedio presentó una ligera disminución, pasando de 81.126 $m^3$ en 2022 a 78.634 $m^3$ en 2022 y la captación mensual promedio aumentó de 87.147 $m^3$en 2022 a 89.337 $m^3$ en 2023. Esta dinámica mensual generó variaciones en los totales anuales, con una producción total de 973. 515 $m^3$ en 2022 y 943.608 $m^3$ en 2023, y una captación total de 1'045.760 $m^3$ en 2022 con un % de utilización de 93% y 1'072. 038 metros cúbicos en 2023 con un % de utilización de 88%.

La variabilidad en la producción y captación de agua que genera un mayor porcentaje de utilización en el año 2022 en comparación con el año 2023 se atribuye a algunas situaciones anómalas que se

presentaron en el año 2023 que impactaron en la operatividad, generando suspensiones temporales y afectando la continuidad en la producción de agua. Específicamente se registraron situaciones que demandaron intervenciones inmediatas, como eventos climáticos extremos, caracterizados por la presencia de dos borrascas, adicionalmente, se reportó un daño en la conducción que requirió atención inmediata. Así mismo, la necesidad de realizar mantenimiento al sedimentador, junto con reparaciones en la conducción, generó afectaciones en la producción de agua. Estas contingencias, que demandaron respuestas inmediatas y acciones correctivas más extensas, contribuyeron a la variabilidad en los datos anuales de captación.

### Programa de uso eficiente y ahorro del agua

En el presente apartado presentamos la implementación del Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA), cuyos lineamientos han permitido enfocarnos en la optimización de nuestros recursos hídricos, buscando proporcionar una visión integral de cómo la adopción de prácticas sostenibles puede contribuir no solo a la preservación del agua, sino también a la promoción de una gestión ambientalmente responsable.

Inicialmente, se detallan estrategias específicas relacionadas con la reducción de pérdidas y consumos por usuario, que han superado las metas propuestas, indicando nuestro compromiso efectivo hacia la gestión sostenible del recurso hídrico. Esto se atribuye no solo a medidas operativas, sino también al impacto positivo de programas de educación ambiental que han influenciado de manera favorable el comportamiento de nuestros usuarios, logrando una reducción significativa en el consumo por usuario.

Consecutivamente, se muestran los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) que refleja nuestro compromiso con el cumplimiento de los estándares de calidad del agua para consumo humano. Estos resultados no solo refuerzan nuestra posición como un actor responsable en la preservación de los recursos naturales, sino que también contribuyen a la sostenibilidad ambiental y a la protección de la salud pública.

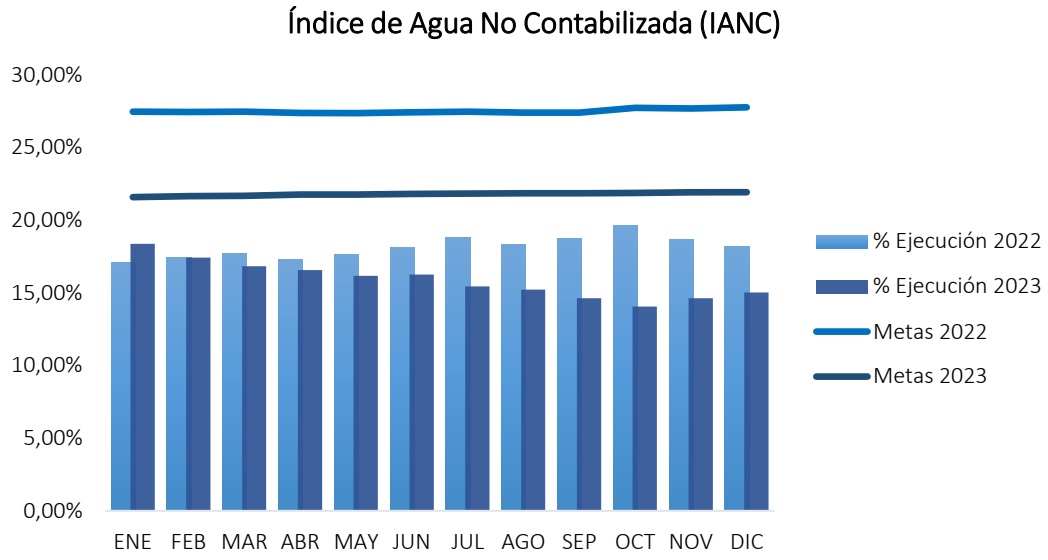
Finalmente, se muestran las estrategias de educación y promoción ambiental y que se han llevado a cabo en el contexto del PUEAA.

### Reducción de pérdidas

La evaluación de la reducción de pérdidas en la gestión del recurso hídrico se aborda desde dos indicadores clave: el índice de agua no contabilizada (IANC) y el índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF). Estos indicadores ofrecen una visión integral de la eficiencia en la distribución y consumo de agua en la Empresa, un índice de agua no contabilizada más bajo y un índice de pérdidas por usuario facturado reducido son el reflejo de una gestión más eficiente y sostenible del agua.

## Índice de Agua No Contabilizada IANC

El índice de agua no contabilizada tiene como objetivo realizar el seguimiento al porcentaje de pérdidas de agua potable en los que incurre la empresa, con respecto al agua producida. La siguiente gráfica relaciona el IANC para el año 2022 y 2023.

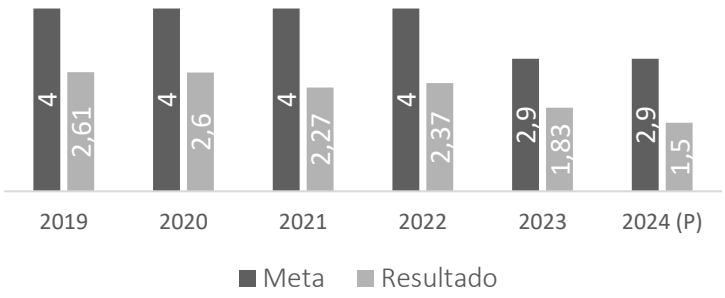



La evaluación de los datos relativos al IANC para los años 2022 y 2023 revela tendencias significativas en la eficiencia de la gestión del recurso hídrico. En general, a menores pérdidas de agua, se observa un aumento en el porcentaje de ejecución en relación con las metas establecidas, lo cual indica una mejora significativa en la eficiencia operativa. La ejecución en relación con las metas alcanza niveles más altos a medida que el IANC disminuye, indicando una respuesta efectiva a las estrategias implementadas para reducir las pérdidas de agua.

Es importante destacar que, aunque se registran mejoras generales en el IANC durante 2023, algunos meses presentan una ejecución superior a las metas establecidas. Este fenómeno podría interpretarse como un esfuerzo adicional por mantener una gestión eficiente incluso más allá de los objetivos iniciales.

## Índice de Pérdidas por Usuario Facturado IPUF

El IPUF tiene como objetivo realizar seguimiento a las pérdidas de agua potable con respecto a usuario de acueducto facturado en el área de prestación del servicio. La siguiente gráfica relaciona el IPUF entre 2019 y 2023 con un estimado para 2024.




En 2023, el IPUF está por debajo de la meta, lo cual es positivo en términos de la reducción de pérdidas.

Se destaca el último trimestre del año 2023, donde el IPUF alcanza su nivel más bajo, indicando una reducción significativa gracias al compromiso continuo con la eficiencia operativa y la reducción de pérdidas.

### Reducción de consumos

Para obtener el dato de reducción de consumos entre el año 2023 y 2022, se calculó el promedio de las diferencias mensuales y se procedió a evaluar la disminución de consumo promedio por usuario en el año 2023 ($m^3$/año) como se detalla en la siguiente tabla:

Diferencia en consumos por usuario entre año 2023 y 2022

| Meses | Promedio 2022 (l/mes) | Promedio 2023 (l/mes) |
|---|---|---|
| Enero | 14,03 | 12,41 |
| Febrero | 10,72 | 12,10 |
| Marzo | 12,87 | 13,78 |
| Abril | 15,80 | 14,09 |
| Mayo | 13,77 | 15,97 |
| Junio | 20,46 | 13,35 |
| Julio | 13,89 | 13,84 |
| Agosto | 14,16 | 15,75 |
| Septiembre | 14,39 | 14,95 |
| Octubre | 16,37 | 14,76 |
| Noviembre | 14,61 | 13,59 |
| Diciembre | 14,76 | 13,74 |
| Promedio total | 14,65 | 14,03 |
| **Disminución consumo por usuario en el año 2023 (l/año)** | **7,50** | |
| **Disminución consumo por usuario en el año 2023 (m3/año)** | **0,0075** | |

Se presenta reducción del consumo de agua por usuario en el año 2023, superando ampliamente nuestras metas establecidas en nuestro PUEAA (0,001 $m^3$/usuario). Valoramos la posible contribución de nuestras estrategias de educación ambiental, destacando la importancia de abordar la conciencia y la educación para lograr cambios significativos en el comportamiento de nuestros usuarios en relación con el consumo de agua. Este éxito representa un paso significativo hacia nuestra meta de sostenibilidad y el fomento del uso responsable del recurso hídrico, demostrando nuestro compromiso con prácticas ambientales conscientes.

## Tarifas

Las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que presta Aguas del Oriente son reguladas; por esta razón, el grupo EPM gestiona de manera permanente ante el Gobierno Colombiano y los entes reguladores, para que las metodologías tarifarias que se definan sean justas y eficientes para los usuarios de estos servicios.

La tarifa competitiva es un propósito del Grupo EPM, y es por eso, que busca contribuir al bienestar de la población mediante unas condiciones de mercado que permitan prestar estos servicios públicos cumpliendo con los estándares regulatorios de calidad, continuidad y cobertura a unas tarifas competitivas que garanticen, además, la suficiencia financiera de la organización; Impactando la confianza de los grupos de interés en la Organización al influir en su percepción sobre la justicia de las tarifas.

Para la vigencia 2023, se realizaron en Aguas del Oriente las actualizaciones tarifarias que contempla la norma relacionada con la acumulación de IPC, los costos operativos particulares, tasas e inversiones.

Evolución tarifaria Provisión y Comercialización Aguas

**Aguas del Oriente – Acueducto – Tarifa plena(estrato 4)**

| Concepto | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Cargo fijo(COP/Usuario) | 8.998 | 10.017 | 11.085 |
| Cargo variable (COP/m3) | 2.953 | 3.304 | 3.751 |

*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. grupo-epm.com/site/aguasdeloriente/tarifas

Evolución tarifaria Gestión y Comercialización Agua Residual

**Aguas del Oriente – Alcantarillado – Tarifa plena(estrato 4)**

| Concepto | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Cargo fijo(COP/Usuario) | 5.112 | 5.691 | 6.297 |
| Cargo variable (COP/m3) | 1.261 | 3.652 | 4.040 |

*Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento.*

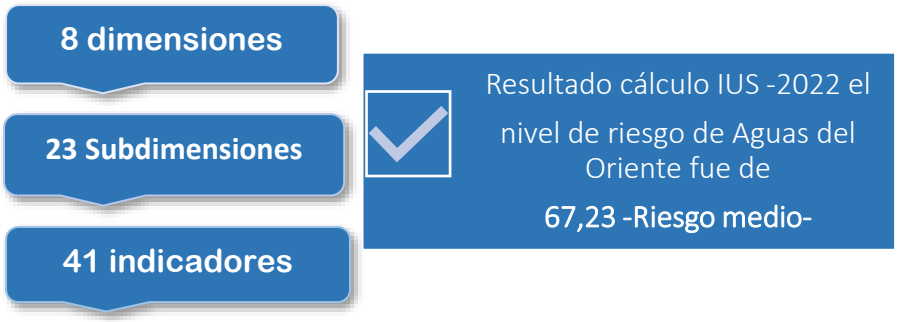
Valores a diciembre de cada año en precios corrientes, donde se aprecia la evolución de los cargos cobrados a los usuarios. La variación significativa del cargo variable del año 2021 con respecto del año 2022 corresponde a la actualización de los costos operativos particulares, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRA 943 de 2021 y que fue aprobado mediante Resolución de Gerencia N°R-20220730000138 de agosto 04 de 2022.

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. grupo-epm.com/site/aguasdeloriente/tarifas.

### Plan de Gestión y Resultados (PGR)

El PGR define los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio, para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, y establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, con el propósito de determinar cuáles de ellas requieren de una inspección y vigilancia especial o detallada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios evalúa la gestión de Aguas del Oriente, con base en el resultado del Indicador Único Sectorial –IUS; clasificando su nivel de riesgo; de acuerdo con las 8 dimensiones, 23 subdimensiones y 41 indicares que establece la metodología para tal efecto, obteniendo un resultado en la clasificación del nivel de riesgo medio para el año 2022 (la evaluación del PGR se realiza año vencido, por lo tanto, este resultado corresponde al año 2022).



Aguas del Oriente presenta una calificación superior a 60 puntos, siendo este puntaje, o inferior, el que indicaría incumplimiento con los con los indicadores de gestión y, en consecuencia, se debería acordar un plan de recuperación con la Comisión Reguladora de Agua Potable -CRA-.

El resultado de PGR en 2023 es divulgado por parte de la Superservicios en el segundo semestre de 2024.

# Capítulo 2

Exploramos alternativas de energía que permitan prestar servicios más amigables con el medio ambiente

# Capítulo 2 ODS 7 Energía asequible y no contaminante

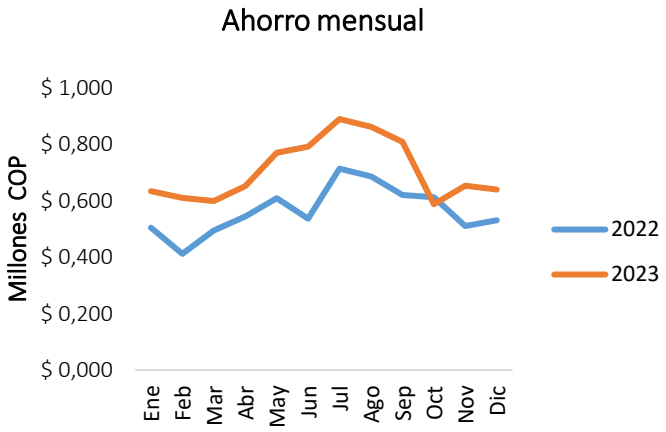
## Funcionamiento de paneles solares

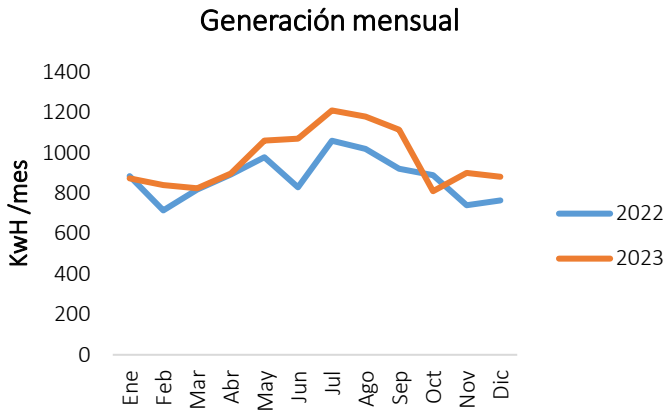
En nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética, instalamos 30 paneles solares de 340 W en la Planta de Tratamiento de Agua Potable. Estos paneles no solo desempeñan un papel crucial en la generación de energía limpia, sino que también contribuyen significativamente a la reducción de nuestra huella de carbono.

Además de la contribución ambiental, los paneles solares también han evidenciado ser una inversión económica sólida. Nuestro ahorro mensual ha tenido un aumento constante, en el año 2022, logramos un ahorro total de $6.78 millones COP, y en el año 2023 ascendió a $8.50 millones COP. En cuanto a generación energética, en el año 2022 generamos un total de 10.512 KWh y en el año 2023 ascendió a 11.663 KWh, este aumento refleja la eficacia creciente de nuestros paneles solares.

Al comparar ambos años, es evidente que hemos experimentado un crecimiento tanto en la producción de energía como en el ahorro económico. Este éxito puede atribuirse a mejoras en la eficiencia de nuestros paneles, condiciones climáticas favorables y la optimización de nuestros procesos internos. En Aguas del Oriente, continuaremos liderando la adopción de fuentes de energía renovable, demostrando así nuestro compromiso constante con prácticas empresariales sostenibles y el cuidado del medio ambiente.

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






Destacamos el impacto positivo que los paneles solares han tenido en nuestra inversión inicial, hasta la fecha, hemos realizado una inversión inicial y costos de mantenimiento por un valor total de $42,75 millones COP. Sin embargo, gracias a la eficiencia y rendimiento constante de nuestros paneles solares, hemos logrado un ahorro total de $16,65 millones COP, que representa un significativo 39% de la inversión total liberada hasta ahora. Este dato refleja la rentabilidad y el retorno positivo que estamos experimentando con nuestra apuesta por la energía solar, consolidándose como una decisión financiera acertada y sostenible para Aguas del Oriente.

Dentro de esta estrategia hemos implementado ocho (8) luminarias equipadas con paneles solares en la Planta de Tratamiento de Agua Potable. Estas luminarias, respaldadas por la energía generada de manera sostenible a través de la radiación solar, no solo han mejorado la eficiencia lumínica en nuestras instalaciones, sino que también han reducido significativamente la dependencia de fuentes de energía convencionales. Este enfoque innovador refleja nuestro compromiso con la adopción integral de tecnologías limpias y sostenibles en todos los aspectos de nuestras operaciones.

# Capítulo 3

Fomentamos la capacitación de nuestros colaboradores, la seguridad y salud en el trabajo al igual que la contratación local

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

# Capítulo 3 ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico

## Gestión Humana

En Aguas del Oriente fortalecemos la relación con los colaboradores para aportar al bienestar físico, mental, emocional y social que experimentan y desarrollan las personas en su ciclo de vida laboral para contribuir a un ambiente más saludable y productivo.

La Empresa realiza los procesos de selección de una forma transparente a través de convocatorias abiertas, siendo ésta la modalidad general para la vinculación de personal, el proceso se encuentra alineado a la evaluación de competencias y habilidades que realiza EPM.

Durante el año 2023 se adelantaron 2 procesos de selección, con apoyo de COMFENALCO para las pruebas psicotécnicas, dichos procesos se realizaron para cubrir las siguientes vacantes:

Procesos de selección año 2023

| MES DE LA CONVOCATORIA | CARGO | TIPO DE CONTRATO | FECHA DE INGRESO A LA EMPRESA |
|---|---|---|---|
| Enero | Operador de Planta y Redes | Término indefinido | 03/02/2023 |
| Enero | Líder Técnico | Término indefinido | 08/02/2023 |

## Contratación del Aprendiz

Para dar cumplimiento a la resolución 4761 de 2022 del SENA, por la cual se fija la cuota de aprendices, *"las empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores tendrán un (1) aprendiz"*. En el mes de abril de 2023 inició la etapa productiva el Aprendiz, Tecnólogo en Gestión administrativa, hasta el 05 de octubre de 2023, percibiendo unos ingresos mensuales de un SMMLV.

Durante el mes de octubre se realizó el proceso de selección del nuevo aprendiz quien inició en etapa lectiva desde el 04 de noviembre de 2023, percibiendo unos ingresos del 50% de un SMMLV, hasta el 01 de febrero de 2024, a partir del 02 de febrero de 2024 iniciará la etapa productiva.

## Políticas Internas de Gestión Humana

Durante el año 2023 se reglamentaron los procedimientos que relacionamos a continuación:

1. Solicitud de vacaciones – Circular 002 de 2023: con el ánimo de planear y dejar organizada la información y la delegación de los responsables de los temas mientras cada colaborador descansa en sus días de vacaciones y buscando el bienestar emocional, goce y disfrute de estos.
2. Beneficios ayuda escolar – Circular 003 de 2023: en atención a lo establecido en sesión de Junta Directiva del 24 de mayo de 2023 relacionado con la aprobación y el goce de beneficios escolares para los colaboradores de Aguas del Oriente, se define procedimiento con el fin de legalizar las solicitudes en este sentido.
3. Pausas activas – Circular 004 de 2023: se busca seguir fortaleciendo las actividades de bienestar laboral para todos y cada uno de los colaboradores. En este sentido se implementaron las pausas

activas, que son un breve descanso durante la jornada laboral para que las personas recuperen energía para un desempeño eficiente en su trabajo. Este espacio se puede aprovechar para hacer estiramiento, vueltas cortas, tomar el desayuno, hacer sus llamadas telefónicas personales entre otros.

4. Permisos – Circular 005 de 2023: para continuar con el propósito de ofrecer nuevos beneficios y espacios que generen calidad de vida a nuestros colaboradores, se reglamentó el procedimiento para la solicitud de permisos conservando siempre la responsabilidad de su uso.
5. Compensatorios – Resolución 20230710000231 de 2023: por medio de la cual se establece el procedimiento para hacer efectiva la compensación en tiempo por horas extras trabajadas por sus empleados.

### Planes de desempeño y desarrollo

Se planteó con cada grupo de trabajo en cabeza del Líder Gestión Recursos y Líder Técnico los indicadores de desempeño y desarrollo para medir y evaluar las funciones y actividades de cada colaborador, con dicha medición se aspira avanzar en las bandas, evaluación que se realizaría cada dos años. El 1er seguimiento se realizó en el mes de septiembre con corte a agosto de 2023, la segunda evaluación se realizará en el mes de febrero de 2024.

### Bienestar Laboral

Se contabilizaron 1153 horas de formación presencial y virtual, se enfocaron en el total de los colaboradores, el cumplimiento del plan de capacitaciones fue del 139%, con un promedio de 64 horas por colaborador, asociados al fortalecimiento de competencias, formación en salud y seguridad en el trabajo, entre otros.

Comfenalco Antioquia

Aguas del Oriente cuenta con la empresa COMFENALCO como Caja de Compensación. A través de la caja, la Empresa realiza diversas acciones orientadas a la calidad de vida y desarrollo de los empleados. Actividades destacadas durante el año 2023:

- Programa dialoguemos: fortalecimiento de la salud mental de los colaboradores
- Taller empresarial creciendo en la aventura para la salud mental, orientado en desarrollar habilidades como orientación al logro, trabajo en equipo, liderazgo y comunicación asertiva.
- Apoyo en la realización del día de la salud con masajes relajantes
- Apoyo en la celebración de bienvenida la Navidad
- Subsidios para los beneficiados que cumplen con los requisitos
- Kits escolares para los beneficiarios entre 7 y 14 años
- Convenios comerciales
- Tarifas especiales en hoteles y centros de recreación
- Programas de vacunación
- Atención 2da fase evaluación riesgo psicosocial

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

A través de la ARL se han logrado varias capacitaciones y formaciones a los empleados que contribuyen a su plan de fortalecimiento, desempeño, seguridad y prevención en accidentes de trabajo donde se fortalecieron 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
- Asesoría y capacitación en el programa manejo seguros de sustancias químicas
- Riesgo Psicosocial: Capacitación y asesoría al Comité de Convivencia Laboral
- Asesoría y capacitación programa de vigilancia epidemiológico osteomuscular
- Capacitación acciones de prevención, intervención y control de sustancias psicoactivas
- Capacitación COPASST resolución de conflictos

Para la vigencia 2023 además de las capacitaciones mencionadas anteriormente, se realizaron las siguientes:

- Inducción y reinducción al SG-SST
- Inducción y reinducción a los colaboradores: Código de Buen Gobierno
- Trabajo en alturas: coordinador, reentrenamiento y jefe de área
- Trabajo en espacios confinados: entrante, vigía y supervisor
- Charla de nutrición y dietética
- Capacitación para el manejo adecuado de residuos solidos
- Capacitación código de ética
- Presupuesto vigencia 2024
- Taller gestión del cambio
- Acueductos inteligentes
- Charla reforma laboral en Colombia
- Cadena de suministro y contratación
- Capacitación estructuración casos de negocios para filiales

Socialización Plan de Empresa 2024-2027

Taller de crecimiento personal

## Calidad de Vida

En Aguas del Oriente se busca invertir en las personas, motivarlas a través de la participación, aportar al bienestar físico, mental, emocional y social, a un ambiente más saludable, productivo, y que permita tener un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar, los colaboradores cuenta con horario flexible para la jornada laboral, espacios de participación y conversación en los diferentes comité y grupos primarios, celebraciones de fechas especiales, día de la familia, actividad física, entre otros, fortaleciendo el sentido de pertenencia y compromiso por la Empresa.

Se relacionan las actividades más destacadas para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores durante el año 2023:

- Pausas activas, apoyadas con personal del IMDER.
- Tardes lúdicas y de actividad física: rumba aeróbica, ciclopaseo y caminata ecológica
- Celebración de cumpleaños a los colaboradores
- Celebración de fechas especiales: día de la Mujer, navidad, día de los brujitos, amor y amistad
- Día de la familia
- Dia de la salud: Jornada de valoración facial, masajes de relajación, examen de visiometría.

FEPEP
Fondo de Empleados Grupo EPM

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.

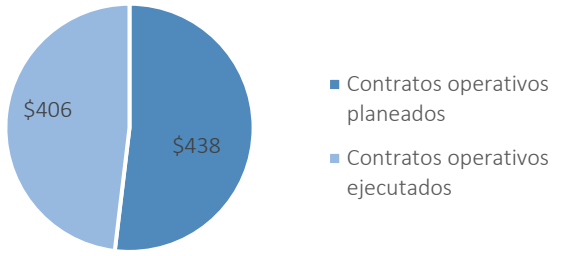
- Ahorros de los colaboradores en Aguas del Oriente.
- Créditos colaboradores Aguas del Oriente.
- Descuentos mediante convenios comerciales.
- Oferta de desarrollo y conocimiento
- Apoyo en la realización del día de la salud

Día de la salud
Visiometría y charla de nutrición

## Plan de contratación: Ejecución y cumplimiento

En la planeación de la contratación de Aguas del Oriente se prioriza la contratación local de los bienes y servicios que se requieren, tanto para la operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado, como para el área administrativa, promoviendo la competitividad y el desarrollo económico de la zona de influencia de Aguas del Oriente logrando realizar 10 contratos con una participación, aproximada, de 20 personas y un valor de $ 103 millones de pesos. El complemento a la contratación de bienes y servicios especializados se realizó con empresas ubicadas en el oriente cercano y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá por un valor de $ 1.224 millones de pesos.

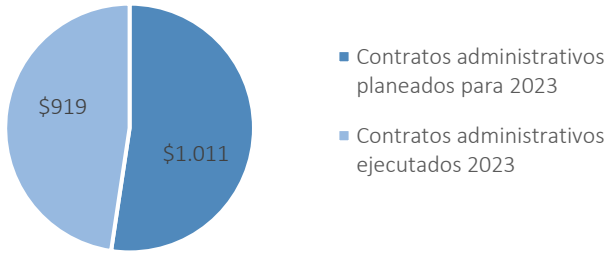
Valores de la contratación planeada respecto a lo ejecutado del área operativa 2023




| Contratos operativos planeados 2023 | Contratos operativos ejecutados 2023 | Ejecución del plan 2023 |
|---|---|---|
| $ 438 | $ 406 | 93% |

Cifras en millones de pesos colombianos.

Valores de la contratación planeada respecto a lo ejecutado del área administrativa 2023




| Contratos administrativos planeados 2023 | Contratos administrativos ejecutados 2023 | Ejecución del plan 2023 |
|---|---|---|
| $ 1.011 | $ 919 | 91% |

Cifras en millones de pesos colombianos

El plan de contratación del año 2023 se cumplió en un porcentaje de 91% que permitió satisfacer las diferentes necesidades de las áreas operativas y administrativas, además de afianzar, cada vez más, nuestra relación con los proveedores tanto locales como regionales.

Valores de la contratación planeada respecto a lo ejecutado 2023

Cifras en millones de pesos colombianos

La diferencia en los resultados de lo planeado a lo ejecutado radica en que, se desarrolló un proceso más sólido, eficaz y eficiente que permitió lograr mejores precios y la optimización, agrupando algunos procesos, de contratación.

Adicional de la contratación planificada en el año 2023, surgieron otras necesidades que no estuvieron incluidas en el plan que requirieron formular nuevos procesos de contratación, de ahí que se abrieron 8 contratos por un valor de $287 millones, para una contratación total del año 2023 de 1.613 millones de pesos de las áreas operativa y administrativa.

### Seguridad y salud en el trabajo

Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, tiene como objetivo principal la prevención de incidentes, accidente y enfermedades laborales, por lo que para su diseño e implementación se realiza un análisis de los riesgos y peligros que afectan a cada rol en la Empresa. El sistema debe contar con una estructura clara y objetivos medibles que permitan evaluar la mejora continua de la seguridad y salud en el trabajo.

Para su implementación, se realiza un proceso por etapas que permita anticipar, detectar, evaluar y controlar los riesgos que puedan surgir en la operativa diaria y comprometan la seguridad y la salud de las personas. Este proceso por etapas sigue la metodología del ciclo de mejora continua o ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), que consiste en:

Planificar: identificación de acciones erróneas o mejorables y búsqueda de soluciones orientadas a la mejora.

Hacer: ejecución de las medidas planificadas.

Verificar: comprobar los procedimientos implantados para lograr los objetivos marcados.

Actuar: realizar las acciones de mejora detectadas para seguir avanzando en el incremento de la seguridad y salud.

## Glosario

- Seguridad y Salud en el Trabajo (SST): Es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones, el medio ambiente y la salud en el trabajo.

- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST): Es el proceso mediante el cual se planifica, ejecuta y verifica el cumplimiento de las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y la seguridad de los empleados, contratistas, visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo, orientado al mejoramiento continuo, lo cual implica organización, planificación, aplicación y evaluación para generar acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

- Estándares mínimos en SST: Conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento, mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica; de suficiencia patrimonial y financiera; y de capacidad técnico-administrativa, indispensables para el funcionamiento, ejercicio y desarrollo de actividades de los empleadores y Contratante en el Sistema General de Riesgos Laborales (SGRL).

- Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de causar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones.

- Riesgo: Combinación de la probabilidad de que ocurra una o más exposiciones o eventos peligrosos y la severidad del daño que puede ser causada por éstos.

- Elemento de Protección Personal (EPP): “todo equipo, aparato o dispositivo especialmente proyectado y fabricado para preservar el cuerpo humano, en todo o en parte, de riesgos específicos de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales”.

## 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

| Resolución 0312 de 2019 | | |
|---|---|---|
| Cantidad empleados | 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% |

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 34 estándares adicionales, para un total de 55.

1.1.2 Responsabilidades en SST
1.1.5 Actividades de alto riesgo
1.2.2 Inducción y reinducción
1.2.3 responsable SG-SST Curso 50 horas
2.2.1 Objetivos del SG SST
2.3.1 Evaluación inicial del SG SST
2.7.1 Matriz legal
2.8.1 Mecanismos de comunicación
2.9.1 Adquisición productos y servicios
2.10.1 Proveedores y contratistas
2.11.1 Evaluación del impacto de cambios internos y externos
3.1.3 Perfiles de cargo
3.1.5 Custodia HC ocupacionales
3.1.7 Estilos de vida y entornos saludables
3.1.8 Servicios de higiene
3.1.9 Manejo de residuos
3.2.3 Análisis estadístico de AT y EL
3.3.1 - 3.3.6 Medición de frecuencia, severidad, mortalidad, incidencia y prevalencia indicadores

4.1.1 Metodología de IPEVR
4.1.3 Identificación de las sustancias
4.2.1 Medidas de prevención y control frente a peligros riesgos identificados (Trabajo en alturas, espacios confinados).
4.2.2 Medidas de prevención y control por trabajador
4.2.3 Procedimientos e instructivos en SST
4.2.4 Inspecciones de seguridad
6.1.1 Definición de indicadores del SG SST
7.1.1. a 7.1.4. Acciones preventivas y correctivas del SG SST

## 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 2023

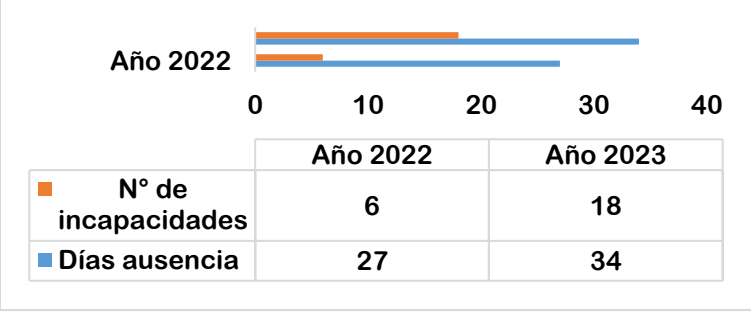
| Componente | Tema | Cobertura esperada personas | Horas capacitación |
|---|---|---|---|
| Generalidades SG-SST | Inducción SST | 26 | 1 |
| | Reinducción SST | 18 | 2 |
| | Divulgación de todas las políticas del SG-SST (SST, Acoso, Consumo sustancias, PESV) | 18 | 2 |
| Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) | Reunión mensual | 4 | 12 reuniones (1 hora) |
| Comité de Convivencia Laboral (CCL) | Reunión trimestral | 4 | 4 reuniones (1 hora) |
| | Taller de habilidades (Trabajo en equipo, resolución de conflictos, comunicación asertiva y liderazgo). | 4 | 8 |
| Brigada de Emergencias | Capacitación en Normatividad brigada de emergencias | 7 | 2 |
| | Capacitación y ejercicio práctico en teoría del fuego y manejo de extintores | 7 | 2 |
| | Capacitación y ejercicio primeros auxilios: Valoración primaria | 7 | 2 |
| | Capacitación y ejercicio primeros auxilios: Valoración secundaria | 4 | 2 |
| | Capacitación plan de emergencias | 8 | 2 |
| | Asesoría y realización de simulacro | 17 | 1 |

| Componente | Tema | Cobertura esperada personas | Horas capacitación |
|---|---|---|---|
| Gestión de Peligros y Riesgos | Capacitación en uso y cuidado de los EPP | 6 | 1 |
| | Capacitación trabajo seguro en espacios confinados | 4 | 3 |
| | Capacitación en higiene postural | 14 | 1 |
| | Capacitación en manejo adecuado de cargas | 14 | 1 |
| | Capacitación en manejo seguro de sustancias químicas | 6 | 1 |
| | Capacitación en trabajo seguro en alturas (Resolución 4272 de 2021) – Divulgación del permiso de trabajo seguro en alturas | 6 | 2 |
| | Capacitación en prevención al consumo de sustancias psicoactivas y divulgación de la política | 8 | 1 |
| | Ejercicio práctico sistema de acceso (escaleras) | 6 | 2 |
| | Sensibilización para aprender a reciclar | 14 | 1 |
| | Capacitación en importancia de la seguridad vial – divulgación política | 6 | 30 min |
| | Divulgación y socialización de estándares de seguridad para uso adecuado de máquinas y herramientas manuales | 5 | 30 min |

## Ausentismo, Accidentalidad y Enfermedad Laboral

### Ausentismo

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




| | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|
| N° de incapacidades | 6 | 18 |
| Días ausencia | 27 | 34 |

En el año 2022, se presentaron 6 incapacidades que generaron 27 días de ausencia, las cuales fueron 25 días por accidente de trabajo y 2 días por origen común. En el año 2023, ocurrieron 18

incapacidades que generaron 34 días de ausencia, de los cuales 10 días fueron por accidente de trabajo y 24 días por origen común.

### Accidentalidad

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

| | Año 2022 | Año 2023 |
|---|---|---|
| % accidentalidad | 11 | 11 |
| Cantidad accidentes | 2 | 2 |

Durante el año 2022 y 2023 se presentaron la misma cantidad de accidentes, 2 por año.

### 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

Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, se trabajó en los programas de riesgos prioritarios, donde los trabajadores tienen mayor exposición y así evitar que se presenten accidentes o enfermedades laborales.

Programa de protección contra caídas: Resolución 4272 de 2021.

- Se realizó actualización de los cursos de reentrenamiento de trabajo en alturas de los Auxiliares de Redes (4 personas), 1 coordinador de alturas y el del jefe de área.
- Se realiza inspección anual a los equipos de protección contra caídas garantizando sus óptimas condiciones.
- Se capacita al personal en el programa de alturas (Ver tabla de capacitación y formación).
- Se divulga el permiso de alturas en campo. (Ver tabla de capacitación y formación).
- Se divulga los procedimientos de trabajo seguro para trabajo con escaleras y los sistemas de acceso necesarios para la labor. (Ver tabla de capacitación y formación).

Programa de trabajo seguro en espacios confinados: Resolución 0491 de 2020.

- Se realizan los cursos de espacios confinados para los Auxiliares de Redes (3 personas).
- Se capacita al personal en trabajo seguro en espacios confinados. (Ver tabla de capacitación y formación).

Programa Globalmente Armonizado (Manejo adecuado de sustancias químicas): Resolución 772 de 2021.

- Se adquiere las hojas de seguridad restantes de los reactivos.
- Se capacitó al personal en el manejo seguro de sustancias químicas.

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 motocarguero, licencias de los conductores y exámenes médicos con pruebas psicosensométricas.
- Se llevó un seguimiento de los mantenimientos de cada vehículo.
- Se capacitó en importancia de riesgo vial y medidas preventivas. (Ver tabla de capacitación y formación).

Valor muy importante, es el acompañamiento que se brindó a las obras que la Empresa realizó con los Contratistas durante el año 2023 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.

## Riesgos Bocatoma

En la evaluación y valoración de los riesgos en la Bocatoma, se evidencio la exposición a caídas del personal dentro de los tanques, por fuera o incluso hacia el rio. Esto genero una alerta para identificar la necesidad de adecuación de la Bocatoma con medidas de prevención que prevengan incides y/o accidentes de trabajo.

Se realizó diseño para adecuar barandas y plataformas lo cual busca evitar que se materialice el riesgo.

- Inversión: Aprobación de presupuesto $66 millones COP

## Riesgos planta de tratamiento de agua potable

En la identificación de peligros y riesgos en la Planta de Tratamiento de Agua Potable se vio la necesidad de la intervención en infraestructura y en medidas de protección para los colaboradores, por ende, se llevó la aprobación de intervención por un valor de 683 millones COP.

A través de este proceso de contratación se pretende la construcción y optimización de infraestructura.

- Reposición de infraestructura locativa de la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP.
- Construcción del sistema de aforo y corredores con barandas para la operación del desarenador del acueducto.
- Reposición de tubería acueducto en PEAD* 3" y 27 acometidas en el sector El Corralito de la zona urbana del Municipio.
- Reposición material gradado en filtros y lechos de secado en PTAP.
- Instalación de corredores en estructura rejilla antideslizante para circulación y operación de la PTAP.
- Construcción de punto de anclaje certificado (norma 4272 de 2021) mediante platina base para fijación de escaleras que permiten ascenso o descenso en tanques. Incluye tornillerías y fijaciones, equipos para trabajo seguro en alturas, certificación del punto de anclaje construido y todo lo necesario para su correcta instalación.

### Personal apoyo inversiones

Con el fin de mejorar en la ejecución del Plan de Inversiones del año 2023, la Empresa vinculó profesionales por prestación de servicios profesionales. Es así como se contrató Un (1) ingeniero sanitario para atender los aspectos técnicos de las licitaciones y en general todos lo relacionado con la ejecución de las inversiones aprobadas por la Junta Directiva de Aguas del Oriente y Un (1) profesional Ambiental – Social, que apoyara la revisión de estos componentes en cada uno de los proyectos enmarcados dentro del Plan de Inversiones del año 2023. En la siguiente tabla se observa el tiempo contratado por cada uno y el valor de dichos contratos.

Los profesionales fueron contratados por prestación de servicios, el profesional técnico se contrató por nueve (9) meses y el profesional Ambiental – Social por un término de ocho (8) meses. Ambos contratos concluyeron el 31 de diciembre de 2023.

Costo contratos personal de apoyo Plan de Inversiones 2023

| Profesional | Valor $ COP | Tiempo (meses) |
|---|---|---|
| Profesional Técnico Inversiones | $ 35.300 | 9 |
| Profesional Ambiental – Social | $ 31.800 | 8 |
| **Total** | **$ 67.200** | |

Fuente: Propia Valores en millones de pesos $ COP

El costo de los profesionales contratados para ejecutar el Plan de Inversiones correspondió al 4% del total de las inversiones ejecutadas en el año 2023.

Algunas de las actividades ejecutadas por estos profesionales fueron:

- Elaboración de cantidades de obras, estudios previos, pliegos y procesos licitatorios requeridos para llevar a cabo la ejecución de los proyectos enmarcados en el Plan de Inversiones.
- Elaboración de anexos técnicos y condiciones particulares de cada contrato de obra del Plan de Inversiones
- Elaboración de informes de avance de obra de los proyectos ejecutados
- Revisión y corrección de actas de avance de obra adjudicados
- Revisión de compromisos por parte de los contratistas de obra en los componentes Ambiental y Social
- Acompañamiento a los contratistas en la elaboración de las actas de vecindad en cada contrato de obra del Plan de Inversiones.

# Capítulo 4

En Aguas del Oriente se gestionan las inversiones con énfasis en la mejora de infraestructura y la prestación de los servicios públicos

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

# Capítulo 4 ODS 9 Industria, innovación e infraestructura

## Inversiones en infraestructura

Cumpliendo los lineamientos estratégicos para continuar con el Plan de Obras e Inversiones Reguladas (POIR) aprobado por la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA) y el Plan de Inversiones de la Empresa, aprobado en sesión de la Junta Directiva de Aguas del Oriente el día 22 de octubre de 2022, donde se tienen contempladas obras de gran impacto para la comunidad Guarceña en aras de mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado.

El monto total de las inversiones aprobadas para el año 2023 fue de $ 2.705 millones COP, según nuestros dos negocios, Provisión y Comercialización Aguas y Gestión y Comercialización de Aguas Residuales. En la siguiente la tabla se discrimina cada uno de los montos asociados a cada negocio

Tabla Plan de Inversiones 2023 - 2026

| Proyecto | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 | TOTAL 2023 -2026 |
|---|---|---|---|---|---|
| Adquisición del predio | 683 | - | - | - | 683 |
| Ampliación planta de tratamiento agua potable 40 a 60 litros/segundo | - | - | 1,200 | - | 1,200 |
| Construcción de tanque almacenamiento de agua potable | 600 | 1,900 | - | - | 2,500 |
| Construcción red de impulsión | 500 | 1,600 | - | - | 2,100 |
| Construcción red de descarga | 318 | - | - | - | 318 |
| Estudios, diseños e interventorías | 394 | 228 | - | - | 622 |
| Optimización redes de acueducto | 95 | 100 | 429 | 53 | 677 |
| **Total Provisión y Comercialización Aguas** | **2,590** | **3,828** | **1,629** | **53** | **8,100** |
| Optimización redes de alcantarillado | 115 | 100 | 1,067 | - | 1,282 |
| **Total Gestión y Comercialización Aguas Residuales** | **115** | **100** | **1,067** | **-** | **1,282** |
| **Total inversiones infraestructura** | **2,705** | **3,928** | **2,696** | **53** | **9,382** |

Fuente Propia

El 25 de julio 2023 se realizó una modificación del POIR período 2023- 2026, aprobado por la Junta Directiva de Aguas del Oriente, este cambio obedeció a la necesidad de ejecutar unas obras prioritarias y necesarias que se requirieron. Este cambio no implicó variación en el monto total de las inversiones, solamente se trató de redistribuir los recursos según las nuevas necesidades, entre ellas podemos enunciar:

- Optimización y mejoramiento de la infraestructura física de la planta de tratamiento de agua potable (PTAP).
- Finalización de la estación de bombeo de aguas residuales (EBAR), en el sector Villa Elena.
- Diseños de redes de acueducto y alcantarillado.

Para poder agilizar los procesos de ejecución del Plan de Inversiones, se realizó la contratación de dos profesionales vinculados bajo la modalidad de servicios profesionales, el primero fue un ingeniero como apoyo a las inversiones y el segundo fue un ingeniero ambiental y social.

Finalmente, en el año 2023 se ejecutaron $1.392 Millones de pesos COP, que corresponden al 53% del total de las inversiones proyectadas para el mismo año. Un gran avance en la ejecución de las

inversiones, puesto que en años anteriores las mismas no superaban un porcentaje de ejecución superior al 43%

Logros alcanzados en las inversiones en el año 2023.

Los principales logros alcanzados en las inversiones fueron los siguientes:

- Compra de lote de 1.800 metros cuadrados (m2) en el predio Santa Rita por valor de $370 Millones de pesos COP. Para la instalación de dos (2) tanques de almacenamiento de agua potable, cada uno con capacidad de 800 m3 para un total de capacidad de almacenamiento de agua adicional de $ 1.600 m3. Lo que contribuirá a mejorar el servicio de agua potable para todos los Guarceños, en lo que respecta a continuidad del servicio y aumento de la cobertura, posiblemente en algunos sectores de las zonas de expansión urbana, aprobada por el Municipio.

Imagen: Ubicación Lote Santa Rita

Fuente Propia

- Contratación de dos (2) profesionales para el área de inversiones por valor de $ 59 Millones COP
- Reposición de redes de acueducto y alcantarillado por valor de $ 270 Millones, dentro de las actividades sobresalientes de este contrato, incluyó el cambio de una cercha metálica del viaducto de conducción de agua cruda, conexión de tubería en PEAD de 6 pulgadas para terminar el circuito del sector Bicentenario, con la sectorización de la red, con el fin de mejorar el servicio, además de la reubicación de tramos de alcantarillado, corrigiendo conexiones erradas, con el fin sanear el rio pantanillo de vertimientos de aguas residuales.

Imagenes: Cambio cercha viaducto conducción agua cruda, instalación tubería PEAD 6" y Cambio red de alcantarillado

Fuente Propia

- Culminación del Proyecto de conversión del sistema de tratamiento de aguas residuales del sector Villa Elena, este sistema consistía en dos (2) Filtros Anaerobios de Flujo Ascendente (FAFA), los cuales estaban colapsados, por el aumento de las vinculaciones de usuarios a las mismas, generando impactos ambientales negativos a la comunidad aledaña; a una estación de bombeo de aguas residuales (EBAR). Con ello se eliminó definitivamente el vertimiento al rio Pantanillo y mejorando ostensiblemente la calidad del efluente final del agua tratada, ya que las aguas residuales son llevadas hasta la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) de propiedad de EPM. El valor de las inversiones ascendió a $ 136 Millones de pesos COP.

Imagenes: FAFAS sector Villa Elena – inauguración nueva EBAR

Fuente Propia

- Se contrataron los diseños para las obras complementarias para la instalación de los tanques en el lote Santa Rita, entre las actividades principales a diseñar podemos mencionar el diseño de las redes de impulsión, distribución y desagüe, obras de urbanismo y sistema de bombeo y electromecánica asociada, incluyendo iluminación y telemetría; además se incluyó una actualización catastral de las redes de acueducto y alcantarillado actuales con que cuenta el municipio y su respectiva modelación hidráulica. El valor del contrato fue de $ 815 Millones de pesos COP, de los cuales se ejecutaron $ 240 Millones de pesos COP, el resto del contrato se ejecutará en el año 2024.

- Asociados al contrato de diseños, se contrató la interventoría a los mismos, por valor de $95 Millones de pesos COP, de los cuales en el año 2023 se ejecutaron $ 36 Millones de pesos COP.
- Contrato de optimización locativa de la planta de tratamiento de agua potable (PTAP), por un valor de $ 678 Millones de pesos COP, de los cuales se ejecutaron en el año 2023 $ 320 Millones de pesos COP. En el año 2024 se ejecutarán el resto de las obras.

Imágenes: registro fotográfico de mejora infraestructura PTAP y redes de acueducto en sector Corralito

# Capítulo 5

Apoyamos a la reducción de desigualdades a través de la contratación de personal de ambos géneros, con iguales condiciones y beneficios

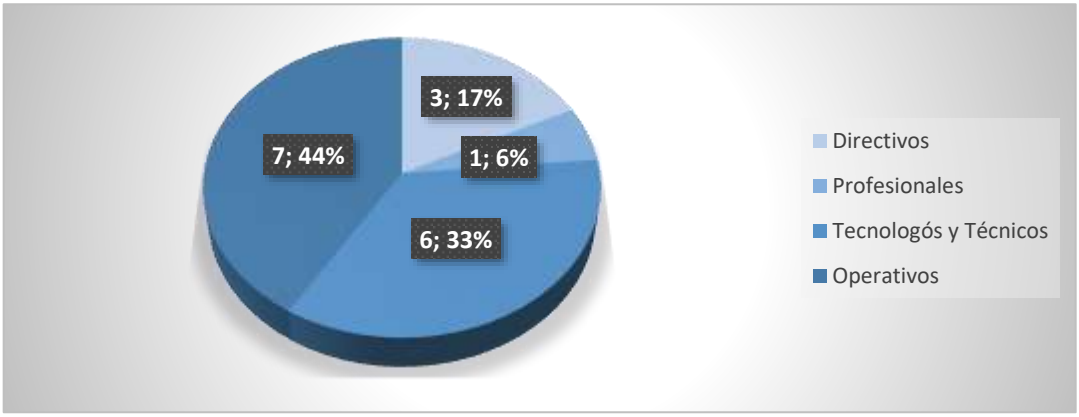
# Capítulo 5 ODS 10 Reducción de las desigualdades

## Igualdad en la contratación de género

Aguas del Oriente enfoca sus esfuerzos en la consolidación de una cultura organizacional con inclusión y respeto por la diversidad de género, religión y formas de pensar. Brindando oportunidades, mejorando las condiciones y el entorno laboral de sus colaboradores.

El año 2023 se finalizó con una planta de personal de 18 colaboradores vinculados, la ocupación de los cargos en la Empresa se distribuye de la siguiente forma:

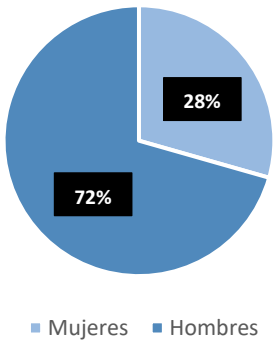
Distribución del personal por cargos




Fuente: Elaboración propia

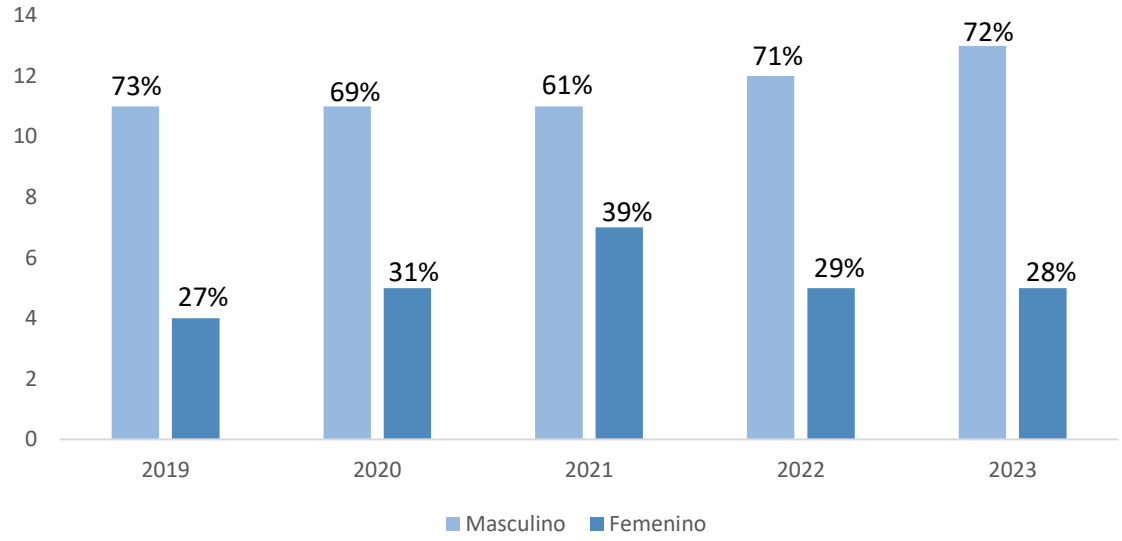
Porcentaje de mujeres y hombres a cargo

Las personas que se identifican con el género femenino representan el 28% 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 72% restante, pertenece a personas que se identifican con el género masculino.



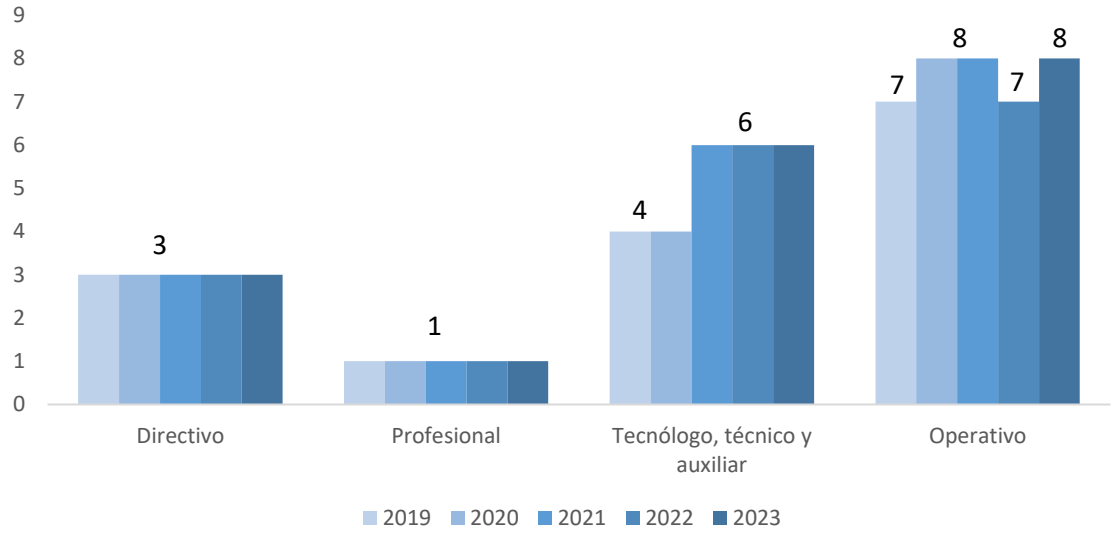
Fuente: Elaboración propia

Histórico, porcentaje de colaboradores por sexo




Fuente: Elaboración propia

Histórico, número de colaboradores por cargo



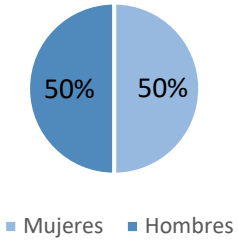

Fuente: Elaboración propia

Así mismo se finalizó el año 2023 con la contratación de asesores externos y apoyo a las inversiones bajo la modalidad prestación de servicios, un total de 6 personas, 3 mujeres y 3 hombres:

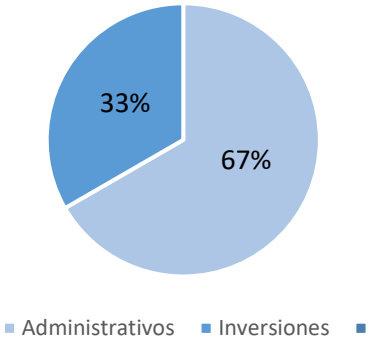
- Prestación de servicios en asesoría al SG-SST
- Prestación de servicios en asesoría jurídica

- 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

Porcentaje de mujeres y hombres




Porcentaje contrato prestación de servicios por área




**Nivelación salarial, creación y aprobación de nuevos cargos, beneficios:**

Después de un análisis y estudio de la estructura, desde Gobierno Corporativo EPM y la Filial se presentó ante la Junta directiva los ajustes a esta, para determinar nuevos cargos, estructura salarial, primas extralegales y beneficios, para todos los colaboradores de la Empresa.

La Junta Directiva por unanimidad de los miembros presentes aprueba en las condiciones aquí establecidas, los ajustes en la estructura de cargos y en la estructura salarial y las primas extralegales y beneficios presentados para todos los empleados de la sociedad a partir del 01 de junio de 2023:

Primas extralegales y beneficios:

| Extralegales | Valor | Ayudas escolares anuales | Valor |
|---|---|---|---|
| Prima de junio | 1 día de salario básico | Preescolar | $330.000 |
| Prima de diciembre | 2 día de salario básico | Primaria | $330.000 |
| Prima de antigüedad | 5 años 3 días | Bachillerato | $330.000 |
| | 10 años 4 días | Educación superior | $792.000 |
| | 15 años 7 días | | |

- Las primas extralegales y beneficios aplican a todo el personal (incluido Gerente General).
- Los beneficios aplican para los hijos de los trabajadores.
- Es una ayuda de educación escolar (preescolar, primaria y bachillerato) y/o educación superior por empleado al año.

La estructura de cargos y salarios quedará como se indica a continuación:

1. Se crean los 4 cargos planteados con el salario de la banda 1 (Profesional Senior; Profesional Técnico; Profesional Ambiental y Social y, Profesional Junior).
2. Se ajustan los salarios del Gerente, Líder Gestión de Recursos y Líder de Técnico con base en la banda 2.
3. Se ajusta el salario del profesional Financiero en la banda 8.
4. Se ajusta el salario del Auxiliar Proceso Administrativo; del Auxiliar Proceso Técnico y operativo y, del Operador de Planta y Redes en la banda 4.
5. Se ajusta el salario del Auxiliar de Redes en la banda 6.
6. Se ajusta el salario del Auxiliar Comercial Social y, Operador de planta en la banda 7.
7. Se ajusta el salario del Auxiliar Proceso Financiero en la banda 8.
8. Se aprueban las primas extralegales y beneficios para los empleados de la sociedad a partir del 01 de junio de 2023.
9. Se aprueba la modificación en la contratación de 2 Auxiliares de Proceso Administrativo pasando de contratos de término definido a contratos a término indefinido con base en la banda de salarios número 4.

## Capítulo 6

# Nuestra infraestructura permite ser ecoamigables con el medio ambiente y las comunidades en las zonas de influencia

# Capítulo 6 ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles

## Tratamiento de aguas residuales

En el municipio de El Retiro, Empresas Públicas de Medellín ESP cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales de última tecnología, con tratamiento terciario, basados en procesos avanzados de oxidación, lo que asegura un excelente tratamiento de las aguas residuales que son tratadas en esta planta, con porcentajes de remoción de cargas contaminantes superior al 95%

Aguas del Oriente firmó contrato de interconexión con EPM para que las aguas residuales de la cabecera municipal de El Retiro sean tratadas en esta PTAR, asegurando con ello un tratamiento adecuado y garantizando que no haya deterioro de la calidad el agua del rio Pantanillo.

Adicionalmente la Empresa cuenta con dos sistemas de tratamiento de aguas residuales condominales, en dos sectores diferentes del municipio. El primero de ellos en el centro poblado denominado Salados Norte y el segundo en el sector denominado Villa Elena.

Los dos sistemas de tratamiento consisten en Filtros Anaerobios de Flujo Ascendente (FAFA), las aguas de estos dos sectores, después de ser tratadas e los FAFAS, son vertidas en el rio Pantanillo.

En el año 2023 se culminó en el sector Villa Elena la conversión de esta tecnología de FAFA, pasando a ser un sistema de bombeo de aguas residuales (EBAR), con ello se eliminó el vertimiento directo al rio Pantanillo y ahora las aguas residuales de este sector son bombeadas y llevadas hasta la PTAR de EPM; con este cambio, hubo una mejora sustancial en el saneamiento del rio Pantanillo en el sector Villa Elena.

Con respecto a las FAFAS del sector Salados Norte, se realizó una caracterización del sistema de tratamiento, arrojando los siguientes resultados (Ver tabla)

Resultados caracterización FAFAS Salados Norte

| Parámetro | Unidad | Entrada FAFA – Salados Norte | | Salida FAFA Salados Norte | | % remoción del sistema |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Concentración (mg/L) | Carga Contaminante (Kg/día) | Concentración (mg/L) | Carga Contaminante (Kg/día) | |
| Demanda Bioquímica de Oxigeno ($DBO_5$) | mg/L | 406 | 41,44 | 395 | 40,31 | 2,7 |
| Demanda Química de Oxigeno (DQO) | mg/L | 418 | 42,66 | 120 | 12,25 | 71,3 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sólidos Suspendidos Totales (SST) | mg/L | 120 | 12,25 | 27 | 2,74 | 77,6 |
| Grasas y Aceites | mg/L | 111,06 | 11,33 | 2 | 0,21 | 98,2 |

Fuente: Propia

Basados en los resultados obtenidos en la caracterización del sistema de tratamiento en el sector Salados Norte, se inició un proceso de optimización y mejora del sistema de tratamiento actual, comenzando con una actualización del catastro de usuarios y una verificación del caudal tratado; así como una verificación de las conexiones erradas y posibles caudales de infiltración con el fin de definir las acciones tendientes a mejorar la calidad del efluente.

### Disponibilidades

El municipio de El Retiro en su Plan Básico de Ordenamiento Territorial (PBOT) vigente tiene aprobadas cuatro (4) zonas de expansión urbana, y 17 planes parciales aprobados; que en total suman un aproximado de 18.000 nuevas viviendas. Situación compleja para la Empresa por su capacidad técnica de producción de agua de su planta de tratamiento de agua potable (PTAP) cuya capacidad instalada actualmente es de 42 L/s. Con este caudal solo tenemos posibilidad de suministra el servicio de agua potable a un máximo de 10.000 usuarios; actualmente la Empresa cuenta con 6.500 usuarios, es decir, que podríamos abastecer 4.500 nuevos usuarios.

En la siguiente tabla se consolidaron las factibilidades, viabilidades y disponibilidades aprobadas en el año 2023; incluye zonas rurales, zona urbana y proyectos en planes parciales.

Proyectos con disponibilidades aprobadas en el año 2023

| Proyecto | Ubicación | Número de unidades | Caudal (L/s) |
|---|---|---|---|
| Calmo | PP San Rafael | 131 aptos | 0,68 L/s |
| Andrés Gómez | Urbano | 190 viviendas | 1,9 L/s |
| La Capilla | Urbano | 183 aptos + 14 locales | 0,8 L/s |
| Jaya | Urbano | 180 aptos | 1,5 L/s |
| El Guarzo | Urbano | 111 viviendas | 0,51 L/s |
| Retiro Silvestre | PP Papayal | 500 viviendas + 20 locales | 4,07 L/s |
| Bosques de Palermo * | PP La Argentina | 120 viviendas | 0,65 L/s |
| Miguel Zuluaga | Urbano | 10 locales | 0,57 L/s |

| Proyecto | Ubicación | Número de unidades | Caudal (L/s) |
|---|---|---|---|
| Juan Rivillas | Rural (La Fé) | 2 viviendas | 0,012 L/s |
| Felipe Aguirre | Rural (Don Diego) | 1 vivienda | 0,006 L/s |
| Ana Botero | Rural (Cañada Las Flores) | 1 vivienda | 0,005 L/s |
| Andrés Botero | Rural (Cañada Las Flores) | 1 vivienda | 0,005 L/s |
| Edificio Milán | Urbano | 30 aptos | 0,17 L/s |
| Gustavo Aguirre | Rural (Don Diego) | 1 vivienda | 0,006 L/s |
| Mario Aguirre | Rural (Don Diego) | 1 vivienda | 0,006 L/s |
| Parqueadero municipal | Urbano | Institucional | O,039 L/s |
| Edificio apartamentos | Urbano | 8 aptos + 4 locales | 0,061 L/s |
| **Total** | | | **10,99 L/s** |

Fuente: Propia

Nota: * Se otorgó factibilidad solo al servicio de alcantarillado

En resumen, en aguas del Oriente, en el año 2023 se aprobaron las siguientes factibilidades, viabilidades y/o disponibilidades de los servicios de acueducto y alcantarillado según cada caso en particular:

- Tres (3) Proyectos en planes parciales, caudal aprobado de 5,07 L/s
- Ocho (8) proyectos en zona urbana, caudal aprobado de 5,55 L/s
- Seis (6) proyectos en zona rural, caudal aprobado de 0,37 L/s

# Capítulo 7

Somos responsables, pagamos por el uso del recurso hídrico y comunicamos nuestras acciones a los grupos de interés

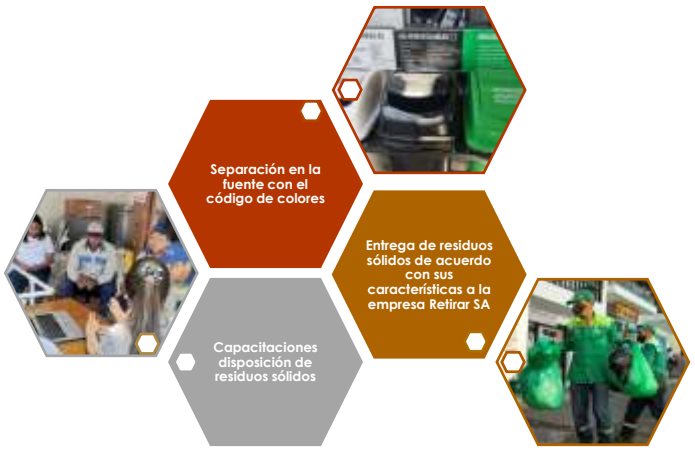
# Capítulo 7 ODS 12 Producción y consumo responsable

## Seguimiento producción y disposición de residuos sólidos

En nuestro firme compromiso con el medio ambiente, aplicamos de manera rigurosa el sistema de código de colores establecido por la Resolución 2184 de 2019 al separar nuestros residuos sólidos. Este enfoque no solo cumple con las normativas ambientales, sino que también busca facilitar el aprovechamiento de los residuos de manera eficiente.

La clasificación según colores es una estrategia clave para simplificar y optimizar el proceso de reciclaje. Al asignar a cada tipo de residuo un color específico, contribuimos significativamente a su correcta identificación y posterior tratamiento. Esta metodología no solo beneficia a la gestión ambiental, sino que también maximiza las posibilidades de reciclaje y reutilización de los materiales.

La empresa Retirar SA ESP, se encargan de la disposición final de los residuos, cerrando el ciclo de manera responsable y sostenible. Este enfoque integral refleja nuestro compromiso no solo con el cumplimiento normativo, sino también con la promoción activa de prácticas que favorezcan la economía circular y la preservación del entorno.




INCLUSIÓN DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES

Botellitas con amor

Datos relevantes:

- Kilogramos recuperados año 2023: 144
- Capacitaciones a la comunidad: 1 (15 asistentes)
- Capacitaciones al personal operativo en residuos peligrosos: 1

## Tasas retributiva y tasa por uso

En cumplimiento con la normativa vigente y como parte de nuestro compromiso con la gestión sostenible del recurso hídrico, hemos pagado por concepto de tasas retributivas y por utilización del recurso hídrico correspondientes. Este acto refleja nuestra responsabilidad de Aguas del Oriente y el acatamiento a las regulaciones establecidas, contribuyendo así a la preservación de los recursos naturales y al sostenimiento de los servicios hídricos esenciales.

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

| Tasa | Valor 2023 | Valor 2022 | Variación 2022-2023 |
|---|---|---|---|
| Tasas por utilización del recurso hídrico | 7,2 | 9,4 | -23% |
| Tasa retributiva | 3,5 | 10,3 | -66% |
| **Total** | **10,7** | **19,7** | |

*Valores en millones de pesos COP

Las variaciones obedecen al Acuerdo 438 de 2023 que modifica los periodos de pago, por tal motivo todo el año 2023 aún no ha sido totalmente liquidado.

# Capítulo 8

Generamos espacios de formación, sensibilización, capacitación y tomamos acción por un planeta mejor

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

# Capítulo 8 ODS 13 Acción por el clima

## Recuento de informes y entidades con información sostenible

En nuestro compromiso con la sostenibilidad, destacamos las diversas iniciativas implementadas que reflejan nuestra contribución activa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En ese sentido, hemos elaborado nuestro Plan de Empresa y nuestro Informe de Sostenibilidad asegurando que cada uno de nuestras acciones, objetivos y estrategias estén armonizadas con estos marcos globales para un desarrollo sostenible, alineados con los principios y metas establecidos por la Agenda 2030.

La implementación de los ODS en nuestras prácticas empresariales refleja un compromiso con la sostenibilidad a largo plazo y una contribución positiva a la construcción de un mundo más equitativo, justo y sostenible para las generaciones futuras. Al alinear nuestros objetivos con los ODS, se fomenta una cultura de responsabilidad social corporativa que impulsa la innovación y la gestión sostenible.

Así mismo, para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas, hemos adoptado la metodología de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), que proporciona un marco coherente y reconocido internacionalmente para la elaboración de informes de sostenibilidad. Esta metodología ha evolucionado a lo largo de la historia de la GRI, que desde sus inicios ha desempeñado un papel fundamental en impulsar la transparencia corporativa y la rendición de cuentas en temas ambientales, sociales y de gobernanza. Estamos comprometidos con continuar avanzando en esta dirección, promoviendo prácticas empresariales responsables que generen un impacto positivo en nuestra sociedad y medio ambiente.

La Iniciativa de Reporte Global (GRI) tiene sus raíces en la década de 1990, cuando se reconoció la necesidad de contar con un marco global que guiara la presentación de informes de sostenibilidad corporativa. En 1997, la Coalición para la Presentación de Informes Ambientales (CERES) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) establecieron la GRI con el propósito de desarrollar pautas para informes de sostenibilidad que fueran aplicables a nivel mundial.

La primera versión de las Pautas de la GRI se lanzó en 2000, proporcionando un marco unificado para las empresas que buscaban comunicar de manera efectiva sus impactos ambientales, sociales y económicos. A lo largo de los años, la GRI ha evolucionado y actualizado sus pautas para reflejar los cambios en las expectativas de los stakeholders y los avances en la comprensión de la sostenibilidad.

La GRI se ha convertido en un referente global en la elaboración de informes de sostenibilidad, siendo adoptada por numerosas organizaciones, empresas y gobiernos. Su enfoque integral permite a las entidades comunicar de manera transparente no solo sus logros, sino también sus desafíos y compromisos en áreas clave de sostenibilidad. La GRI ha contribuido significativamente a la promoción de la responsabilidad corporativa y la rendición de cuentas, influyendo en la forma en que las organizaciones abordan y divulgan su desempeño en temas ambientales, sociales y de gobernanza.

## Estrategia de sensibilización y programa de capacitaciones del PUEAA

Durante el año 2023, generamos un total de 829 cuñas radiales en la emisora municipal Tequendamita Estéreo como parte de nuestra estrategia clave para difundir mensajes sobre el cuidado del agua a lo largo de todo el año. Transmitimos tres cuñas radiales al día, cada una diseñada con el objetivo de inspirar un cambio positivo en el comportamiento de las personas hacia el uso responsable del agua.

En nuestro compromiso continuo con la educación ambiental y la promoción del cuidado del agua, expandimos nuestra estrategia más allá de las cuñas radiales tradicionales para llegar a una audiencia más diversa y conectada. Adoptamos la plataforma de redes sociales Instagram como un canal clave para difundir mensajes alusivos al cuidado del agua a lo largo de todo el año. A través de nuestra cuenta oficial de Instagram, mensualmente publicamos mensajes educativos, informativos y motivadores que buscan inspirar un cambio positivo en el comportamiento de las personas con respecto al uso responsable del agua.

La combinación de las cuñas radiales y nuestra presencia constante en Instagram ha fortalecido nuestra estrategia de educación ambiental, llegando a diversas generaciones y segmentos de la población. La convergencia de medios tradicionales y plataformas digitales nos ha permitido maximizar el impacto y crear conciencia sobre la importancia crítica de preservar y proteger el agua para las generaciones futuras.

### Capacitaciones en residuos sólidos

El sábado 20 de mayo de 2023, organizamos un encuentro clave con la comunidad de la urbanización Quintas de El Retiro, enfocado en sensibilizar a los residentes sobre la importancia de la correcta disposición de residuos sólidos. Nuestro propósito principal fue educar a la población sobre la necesidad de adoptar prácticas más responsables y sostenibles en relación con la gestión de residuos y el uso adecuado de las redes de alcantarillado sanitario. Durante la sesión de sensibilización, abordamos detalladamente los siguientes temas relacionados con la correcta disposición de residuos sólidos:

- Separación y clasificación de residuos: proporcionamos información detallada sobre cómo realizar una separación eficiente de los residuos en origen, destacando la importancia de clasificar adecuadamente los desechos para facilitar su reciclaje y reducir la carga en los vertederos.
- Uso de contenedores específicos: fomentamos el uso de contenedores específicos para diferentes tipos de residuos, promoviendo la adopción de prácticas que faciliten el proceso de recolección y reciclaje, incluyendo la identificación clara de contenedores para materiales reciclables y no reciclables.
- Impacto ambiental de la disposición incorrecta: resaltamos las consecuencias ambientales negativas asociadas con la disposición incorrecta de residuos sólidos, haciendo hincapié en la contaminación del suelo, el agua y el aire. Este enfoque se utilizó para crear conciencia sobre la necesidad de acciones individuales y colectivas.

El evento contó con la participación de 11 miembros de la comunidad, todos demostraron un nivel significativo de conciencia ambiental y expresaron su compromiso al firmar un acta. Esta declaración oficial de compromiso destaca la voluntad de la comunidad de implementar prácticas responsables en la disposición de residuos sólidos.

Este encuentro no solo sirvió como una oportunidad para sensibilizar a la comunidad sobre la correcta disposición de residuos sólidos, sino que también sentó las bases para futuras acciones colaborativas. Continuaremos apoyando a la comunidad en la implementación efectiva de prácticas sostenibles, asegurándonos de cumplir los compromisos asumidos durante este evento y promoviendo un cambio positivo en la gestión de residuos en Quintas de El Retiro.

### Sensibilización sobre residuos sólidos y peligrosos

Llevamos a cabo capacitaciones esenciales en la planta de tratamiento de agua potable, dirigidas a nuestros operarios, con un enfoque específico en la gestión adecuada de residuos sólidos y peligrosos. Estas sesiones formativas se llevaron a cabo con el objetivo de fortalecer las habilidades y conocimientos del personal encargado de la manipulación y tratamiento de los residuos en la planta.

Durante las capacitaciones, abordamos detalladamente los siguientes aspectos:

- Clasificación y Manejo de Residuos Sólidos: proporcionamos formación sobre la correcta clasificación de los residuos sólidos generados en la planta de tratamiento, incluyendo pautas específicas para la separación eficiente de materiales reciclables y no reciclables.
- Protocolos de Seguridad en la Manipulación de Residuos Peligrosos: destacamos los procedimientos de seguridad esenciales para la manipulación de residuos peligrosos, desde el uso adecuado de equipos de protección personal hasta la implementación de medidas preventivas para minimizar riesgos.
- Normativas Ambientales y Legales: proporcionamos información actualizada sobre las normativas y regulaciones ambientales y legales relacionadas con la gestión de residuos sólidos y peligrosos, garantizando que la planta de tratamiento opere de acuerdo con los estándares requeridos y contribuya a la sostenibilidad ambiental.
- Técnicas de Reducción de Residuos: exploramos estrategias para minimizar la generación de residuos sólidos y peligrosos, fomentando prácticas que reduzcan la huella ambiental de la planta de tratamiento.

La participación de nuestros operarios en estas capacitaciones fue fundamental, ya que permitió una comprensión profunda de los procesos y protocolos asociados con la gestión de residuos. Además, proporcionamos recursos visuales y prácticos para mejorar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

Valoramos la importancia de invertir en la capacitación continua de nuestro personal, reconociendo que la gestión adecuada de residuos sólidos y peligrosos no solo es esencial para el funcionamiento eficiente de la planta, sino también para cumplir con los estándares ambientales y promover prácticas sostenibles en todas nuestras.

## Celebración de fechas ambientales efemérides

En el marco de celebración de fechas ambientales efemérides, en el Día del Agua gestionamos una ponencia a cargo de un antropólogo de EPM. El evento fue un éxito, con la participación de aproximadamente 80 personas interesadas en profundizar su comprensión sobre la importancia y la gestión sostenible del recurso hídrico.

Además de esta enriquecedora experiencia, nos sumamos a la conmemoración de otras fechas ambientales destacadas en honor al día del reciclador, reconocimos la labor invaluable de quienes contribuyen diariamente al cuidado de nuestro planeta mediante la recolección y clasificación de materiales reciclables. A través de nuestras plataformas en redes sociales, compartimos mensajes y contenido alusivo, destacando la relevancia de su labor en la construcción de un entorno más sostenible.

Asimismo, nos unimos a la celebración del día libre de bolsas plásticas, reafirmando nuestro compromiso con la reducción del uso de plásticos y fomentando prácticas amigables con el medio ambiente publicamos información educativa y reflexiva para sensibilizar a nuestra comunidad sobre los impactos negativos de las bolsas plásticas en nuestros ecosistemas.

En el día de la biodiversidad, destacamos la riqueza natural que nos rodea y la necesidad de conservarla, compartimos publicaciones informativas sobre la importancia de preservar la diversidad biológica y fomentamos acciones que contribuyan a la protección de especies y hábitats. Como celebración del día del medio ambiente, llevamos a cabo la producción de un video educativo destinado a concientizar y promover la importancia de la preservación ambiental. Este proyecto audiovisual buscó fomentar la reflexión sobre la responsabilidad colectiva en la protección de nuestro entorno, destacando prácticas sostenibles y ofreciendo información valiosa para inspirar cambios positivos. A través de esta iniciativa, reafirmamos nuestro compromiso con la sensibilización ambiental y la promoción de un futuro más sostenible para las generaciones venideras.

## Visitas Académicas

En el año 2023 la Empresa estuvo visitada por alumnos de varias universidades con el objetivo de conocer de primera mano nuestra planta de tratamiento de agua potable, las medidas que tomamos para la protección del recurso hídrico y los controles operacionales para mantener la excelente calidad de agua que suministramos a la población Guarceña.

Nos visitaron estudiantes de diferentes instituciones, entre ellas tenemos:

- Instituto Técnico Metropolitano (ITM)
- Universidad Lasallista
- Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

- Estudiantes del grado 11 del municipio de Salgar – Antioquia.

En total fueron 70 estudiantes que nos visitaron, llevándose un concepto diferente sobre la potabilización del agua, todo el trabajo requerido y los químicos necesarios, así como los controles técnicos permanentes que se deben tener en cuenta, para suministrar agua de Optima calidad y se dieron cuenta de la importancia de tener un uso responsable del agua que consumimos en nuestros hogares. En la siguiente tabla se encuentra un resumen de las visitas académicas que se realizaron en el año 2023

Visitas académicas PTAP El Retiro – Antioquia

| Institución | Programa | N° Estudiantes |
|---|---|---|
| Corporación Universitaria Lasallista | Ingeniería Ambiental | 8 |
| Instituto Tecnológico Metropolitano (ITM) | Ciencias Ambientales | 20 |
| Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia (Colmayor) | Ingeniería Ambiental | 20 |
| | Técnico Laboral en Auxiliar en Saneamiento Ambiental<br>(Estudiantes grado 11 Salgar – Antioquia) | 22 |
| **Total Estudiantes** | | **70** |

Fuente Propia

# Capítulo 9

Realizamos actividades de conservación del recurso hídrico con criterios de responsabilidad social empresarial

# Capítulo 9 ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres

### Erradicación del ojo de poeta en la PTAP

Como parte de las actividades del proyecto de optimización de infraestructura de nuestra PTAP, hemos llevado a cabo la erradicación del "Ojo de Poeta", una planta invasora que se encontraba en las inmediaciones de nuestras instalaciones. La presencia de esta especie invasiva representaba un riesgo para la biodiversidad local y el equilibrio ecológico de la zona. A través de acciones específicas hemos logrado eliminar esta planta invasora, contribuyendo así a la preservación del entorno natural y asegurando la integridad de nuestro ecosistema. En total se erradicaron 800 kg, con una inversión total de $3,2 millones, la disposición final fue realizada por la empresa Retirar SA ESP.

# Capítulo 10

Hemos fortalecido el gobierno corporativo para garantizar decisiones responsables y una Empresa sostenible

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

# Capítulo 10 ODS 16 Paz, justicia e instituciones sólidas

## Grupos Primarios

En Aguas del Oriente se tiene constituido un comité interdisciplinario denominado grupo primario, en este participan las siguientes áreas: Financiera, presupuesto, gestión humana, inversiones, operativa, comercial y auditoria. Este comité realiza sesiones todos los miércoles cada quince días a excepción cuando se cruza con las Juntas Directivas. Durante el año 2023 en Aguas del Oriente se desarrollaron 16 encuentros con el propósito de realizar revisiones periódicas de los compromisos y hacer seguimiento a la gestión de la Empresa.

En la vigencia 2023, se trataron entre otros los siguientes temas relevantes que tuvieron gestión desde el Grupo Primario:

- Seguimiento al dimensionamiento
- Planes de desempeño y desarrollo
- Plan de capacitaciones
- Creación de comités en apoyo a la Gerencia
- Día del agua
- Feedback sesiones de Juntas Directivas
- Difusión de documentación interna
- Seguimiento a reporte SUI (Sistema único de información)
- Seguimiento a las inversiones
- Actividades de bienestar social

## Junta Directiva

La Junta Directiva de Aguas del Oriente como cuerpo colegiado administrador de la Entidad, está conformada por 5 miembros principales y 5 suplentes, estos están distribuidos de acuerdo con la participación accionaria de los socios, Empresas Públicas de Medellín ESP tiene como representación 3 de los miembros principales y el municipio de El Retiro 2.

Durante la Asamblea de Accionistas celebrada 30 marzo del 2023 se ratificó la continuidad de los miembros de la Junta Directiva:

Como aspectos relevantes de la Junta Directiva en el año 2023 se obtienen los siguientes:

Aprobación de modificación de estructura salarial y plazas.

Aprobación de proyectos de inversión por valor de $4.615 millones de pesos

## Líneas de gobernanza

Durante la vigencia 2023 se fortaleció el sistema de gobernanza del grupo empresarial para favorecer la interacción entre las diferentes empresas que lo conforman, maximizar las eficiencias y sinergias y favorecer la unidad de propósito y dirección.

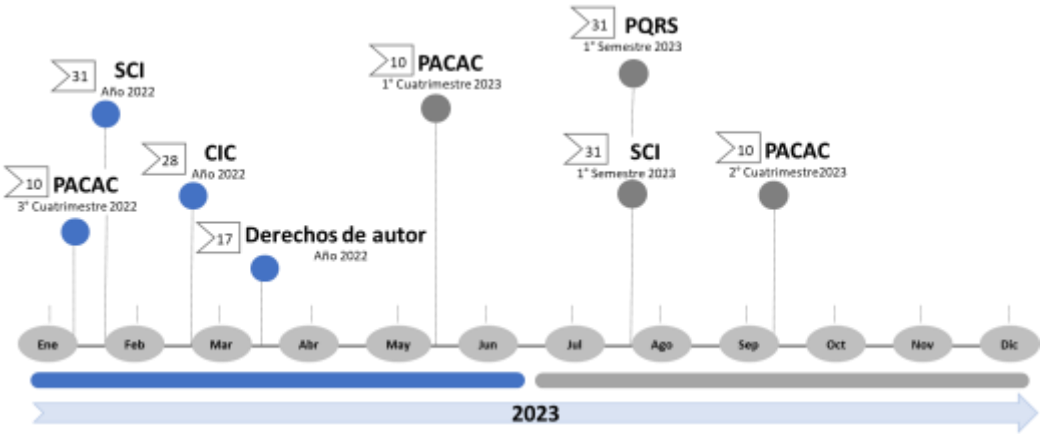
Para lograr esto se establecieron directivas, las cuales están compuestas por 5 misiones claves:

- Misión clave 1: Liderazgo estratégico.
- Misión clave 2: Capacidades.
- Misión clave 3: Capital.
- Misión clave 4: Control.
- Misión clave 5: Identidad.

En el siguiente código de barras se encuentra el detalle de cada misión clave y sus directivas asociadas:

## Auditorías

La Junta Directiva de Aguas del Oriente, aprobó la ejecución del siguiente plan de auditorías para la vigencia 2023, este se encuentra enmarcado bajo las directivas de Auditoría Corporativa, ya que este proceso es de Grupo:




El plan tuvo un cumplimiento del 100% en su ejecución, es decir, se realizaron todas las auditorías, a continuación, se presentan los resultados de estas:

| Evaluación Normativas | Mecanismo de evaluación | Resultado | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano | 0% a 100% | 82% | Fortalecer los mecanismos para la transparencia y acceso a la información. |
| Control Interno Contable | 1 a 5 | 4,38 | El sistema de control interno se considera eficiente, se debe mejorar la gestión de activos fijos, cerrar planes de mejoramiento y fortalecer el sistema de conciliaciones bancarias. |
| Cumplimiento Derechos de Autor | Reportado ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor | Reportado sin salvedades | Se debe continuar con la debida renovación de las licencias de software cumpliendo las políticas de ciberseguridad del Grupo EPM. |
| Informe de quejas, reclamos y sugerencias | No Aplica | Cumple | Se verifica la gestión de PQRS vía acta de transacción con EPM. |
| Sistema de Control Interno | 0% a 100% | 68% | Resultado parcial a junio de 2024, se ha fortalecido el SCI con respecto al resultado anterior |

## Auditoria Regular Gestión Financiera

En el mes de octubre se realizó la Auditoria Fiscal y de Gestión vigencia 2022 por parte de la Contraloría Distrital de Medellín (CDM), como resultado Fenece la cuenta rendida por la Empresa.

En el comportamiento histórico del Plan de Inversiones de acuerdo con los criterios y procedimientos aplicados, este componente obtuvo una calificación en la eficiencia de 44,4 puntos sobre 100 y una calificación en la eficacia de 96,8 puntos sobre 100 para un concepto Favorable en la vigencia 2022.

El gráfico anterior, muestra el presupuesto y ejecución del plan de inversiones de

la Empresa Aguas del Oriente Antioqueño en las vigencias 2019 - 2022; en donde se evidencia ejecuciones de planes de inversión, en promedio del 57,5%.

| GESTIÓN CONTRACTUAL | | |
|---|---|---|
| **Principio evaluado** | **Resultado** | **Calificación** |
| Economía | 100% | Económico |
| Eficiencia | 99% | Eficiente |
| Eficacia | 99% | Eficaz |

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

| EFECTIVIDAD EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO | |
|---|---|
| **Variables para evaluar** | **Puntaje** |
| Eficacia de las acciones (cumplimiento) | 12.5 |
| Efectividad de las acciones | 80.0 |
| Cumplimiento del plan | 92.50 |
| Concepto del plan | **CUMPLE** |

El Plan de Mejoramiento realizado por Aguas del Oriente, con corte a 31 de diciembre de 2023, contiene 4 acciones de mejora, a las cuales se le efectuó el seguimiento correspondiente, obteniendo como resultado una acción cumplida y tres, no cumplidas, para un concepto de 'cumple" al obtener un puntaje de 92.5

| CALIFICACIÓN RENDICIÓN REVISIÓN DE LA CUENTA | |
|---|---|
| **Variables** | **Puntaje** |
| Oportunidad en la rendición de la cuenta | 7,5 |
| Suficiencia | 23,33 |
| Calidad | 47,65 |
| Cumplimiento en revisión de la cuenta | 78,5 |
| Concepto de la rendición | Desfavorable |

Aguas del Oriente bajo los parámetros de la Contraloría Distrital de Medellín establecidos en la Resolución 999 del 16 de diciembre de 2021 de Rendición de la Cuenta e informes y que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones realizadas, se emite un concepto DESFAVORABLE de acuerdo, con una calificación de 78.5 sobre 100 puntos, observándose que la empresa Aguas del Oriente, cumplió parcialmente, con la oportunidad, suficiencia y calidad en la Rendición y Revisión de la Cuenta vigencia.

| CONSOLIDADO DE HALLAZGOS | | |
|---|---|---|
| N° | Asunto del Hallazgo | Hallazgos |
| 1 | Incumplimiento y retrasos en los planes de inversión | Administrativo |

Al final de la Auditoría, se emite un hallazgo administrativo por los retrasos en la ejecución del plan de inversiones. Esta situación motivó a la actual Gerencia de la filial a fortalecer en 2023, el área de inversiones a través de la contratación de profesionales de apoyo al plan de contratación. Para el año 2024 se espera ejecutar el 100% de las inversiones, correspondientes a $4.522 millones de pesos.

## Publicaciones en página web (https://www.grupo-epm.com/site/aguasdeloriente/)

Durante 2023 se realizó un ejercicio de actualización de la página web, en este se realizaron cambios en su estructura, se publicaron noticias más recientes, se reubicaron los banners en función de la experiencia del cliente. Además, como mecanismo de transparencia, se realizan publicaciones constantes, en la vigencia se publicaron 15 comunicaciones relacionadas con la tarifa, adicionalmente, cuando se presentan actualizaciones tarifarias se realiza difusión por un periódico de circulación nacional, en 2023 se hicieron 6 publicaciones de este tipo. Además, en la página web se publicaron 39 procesos de contratación y 2 de selección de personal.

En la página web de la Empresa, se puede encontrar información relacionada con los mecanismos de transparencia, los seguimientos al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el contrato de condiciones uniformes, código de conducta, entre otros.

## Presentación de logros y retos 2022 – 2023

El día 22 de noviembre de 2023, en el teatro Lázaro Villa Cadavid, ubicado el municipio de El Retiro, se realizó la rendición de cuentas pública a todos los grupos de interés de la Empresa, asistieron 69 personas en representación de estos, entre los invitados se encontraban: EPM, Municipio de El Retiro, Concejo Municipal, Cornare, Comfenalco, Contraloría Distrital de Medellín, Deloitte, Proveedores, Contratistas, Urbanizadores, Constructores y Comunidad. El objetivo del espacio era dar a conocer los principales logros y retos de la gestión empresarial y su articulación con los grupos de interés, así como también la firmar contratos de obras por $1.000 millones aproximadamente para modelación de redes y diseños de obras que permitan garantizar la prestación del servicio a toda la comunidad Guarceña.

## Relacionamiento con grupo de interés Estado

Como parte de la estrategia de relacionamiento de Aguas del Oriente con sus diferentes grupos de interés, se encuentran las acciones con el Estado, este grupo está constituido por las entidades del orden nacional, departamental y municipal de las ramas del poder ejecutivo, legislativo y judicial, estas acciones fueron orientadas hacia la articulación interinstitucional con el Estado, de cara a la sostenibilidad económica, social y ambiental de Aguas del Oriente, actuando de forma transparente y cercana, sin dar lugar a actuaciones que suplanten la responsabilidad de las instituciones estatales.

En la siguiente tabla se detallan los encuentros desarrollados con los diferentes actores del grupo de interés Estado durante el 2023:

| Fecha | Entidad | Objetivo | Avances | Retos |
|---|---|---|---|---|
| 19 de mayo 2023 | Mesa Directiva del Concejo Municipal de El Retiro | Realizar un ejercicio de rendición de cuentas ante este cuerpo colegiado que ejerce funciones de control. | - Dar a conocer al Concejo Municipal las gestiones realizadas.<br>- Posicionamiento y reconocimiento de la marca Aguas del Oriente como empresa guarceña. | - Fortalecer los mecanismos de relacionamiento con el Concejo Municipal. |
| 02 de agosto 2023 | Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare - CORNARE | Realizar balance de gestión y dar a conocer necesidades de la empresa que involucran a CORNARE | - Identificación de acciones conjuntas para subsanar dificultades del territorio en común.<br>- Se estableció esquema de relacionamiento entre las entidades. | - Involucrar a la Administración Municipal para presentar proyectos que beneficie a la población guarceña. |
| No Aplica | Candidatos a Alcaldía de El Retiro | Dar a conocer a Aguas del Oriente, las necesidades y los proyectos planeados para el cuatrienio siguiente. | - Se establecieron mesas de dialogo con los candidatos que se acercaron para que conocieran la Empresa. | - Involucrar a la Administración Municipal del próximo cuatrienio para que adopte los proyectos de Aguas del Oriente como parte del plan de gobierno 2024-2027. |
| 12 de diciembre 2023 | Alcalde electo y actual | Dar a conocer los planes y proyectos de Aguas del Oriente para el periodo de gobierno entrante, además resaltar las buenas prácticas y alianzas que se hicieron durante la administración anterior. | - Se programó reunión con el Gabinete de Gobierno de la próxima administración para realizar acciones conjuntas. | - Incluir los proyectos del plan Empresa de Aguas del Oriente en el Plan de Gobierno 2024-2027.<br>- Fortalecer las acciones conjuntas entre Alcaldía y empresa de servicios públicos. |

## Comités de apoyo a la Gerencia

Durante el año 2022, se aprobó en sesión de Junta Directiva del mes de noviembre, la adopción del Código de Gobierno Corporativo para Aguas del Oriente, como parte integral de este se encuentra la creación de comités de apoyo a la Gerencia, bajo la siguiente premisa: *"… El Gerente define los comités de apoyo en sus principales funciones, los cuales sirven de mecanismo de integración para deliberar, construir y direccionar diferentes temáticas estratégicas de la empresa, así mismo se analizan los asuntos previos a someter a consideración de la Junta Directiva. Los comités estarán conformados por líderes que en su mayoría son de reporte directo al Gerente. La Gerencia podrá diseñar sus comités de apoyo acorde con las necesidades de Aguas del Oriente, y alineadas con las definiciones o prácticas que en materia de gobierno corporativo se determinen por la dependencia de EPM que lidera esta materia."*

### Comité de inversiones

En el año 2023 la Gerencia definió constituir un equipo interdisciplinario que realice seguimiento a la ejecución del Plan de Inversiones 2023 – 2026 y los posteriores, este se encuentra conformado por:

1. Líder Técnico
2. Líder Gestión Recursos
3. Profesional Financiera
4. Auxiliar de Proceso Administrativo

Adicionalmente cuenta con la presencia de los siguientes invitados permanentes:

1. Profesional Contratista de Apoyo a Inversiones
2. Profesional Contratista Ambiental y Social
3. Asesor Jurídico

Durante el año 2023 este Comité realizó 14 encuentros (Presenciales y virtuales), donde los temas más relevantes fueron, la adquisición del predio en el lote Santa Rita, donde se llevará a cabo la construcción de dos tanques de almacenamiento de 800 $m^3$ cada uno, la modificación del plan de inversiones 2023-2026 que posteriormente fue aprobado en la sesión de Junta Directiva del 25 de julio de 2023, la referenciación de otros tanques de almacenamiento construidos por EPM, esto incluyó visita a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) de Los Salados, la solicitud de aprobación a la Junta Directiva para iniciar con los procesos de contratación de la modernización de la PTAP de Aguas del Oriente y los diseños e interventoría para la construcción del tanque, además otros temas como firma de otro sí e inauguración de la EBAR, PMI para construcción de tanque, entre otros.

Planta de potabilización EPM en sector de Los Salados

Imagen. EBAR

Nota: El Comité se encuentra pendiente por formalizar vía resolución.

### Comité Comercial

Se constituyó el Comité Comercial para monitorear la atención de clientes, la vinculación y desvinculación de estos. Igualmente, el seguimiento al entorno que puedan afectar las tarifas o prestación de ambos servicios. Los integrantes del Comité son:

1. Líder Gestión Recursos
2. Auxiliar Administrativo, Comercial y Social
3. Líder Técnico
4. Auxiliar de Procesos Operativos

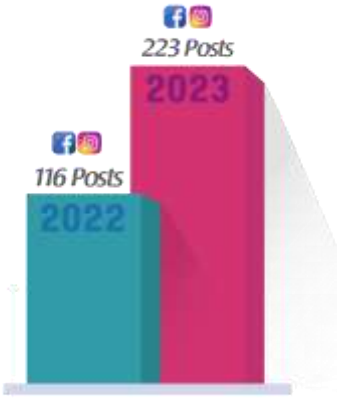
### Redes Sociales

Las redes sociales son un componente fundamental como ***canal de información directa (unidireccional)*** con nuestros usuarios. En el 2023 dimos un gran paso de **posicionamiento de imagen** y **fortalecimiento comunicacional** donde los usuarios han percibido una **comunicación cada vez más asertiva** por parte de la Empresa.

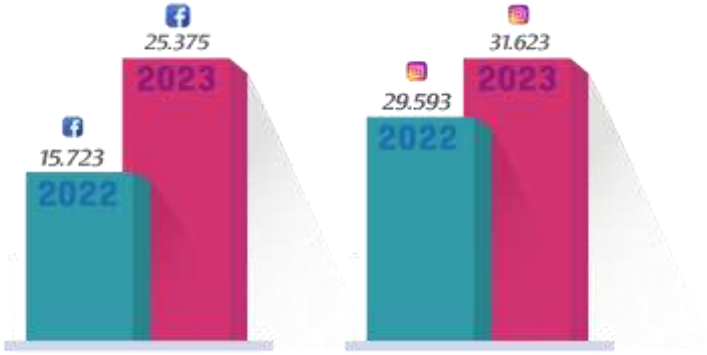
En el 2023 logramos realizar **107 publicaciones adicionales** al número total del 2022, **incrementamos nuestras dinámicas, pedagogías y campañas medioambientales** convirtiéndonos en una entidad cercana a los usuarios, donde **humanizamos** nuestra imagen corporativa con más visibilidad en medios digitales.

Entendemos que la importancia de las comunicaciones para una organización va más allá de informar, sino que, además, se **deben buscar vínculos y valores agregados que con acciones nos demuestren el impacto de nuestros mensajes** con los ciudadanos y usuarios de la Empresa.

La sostenibilidad nos brinda oportunidades de crecimiento en diversos aspectos: humanos, sociales y empresariales, el ODS 16 nos invita a establecer pilares de equidad y de relacionamiento para consolidar acciones de valor para el ejercicio organizacional.




**Alcance de publicaciones:** Los grandes retos siempre son las motivaciones más grandes, hoy contamos con un crecimiento orgánico importante, paso a paso vamos consolidando unas plataformas con mayor público, donde nuestro Grupo Empresarial sea siempre protagonista y nuestro propósito de ***Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor*** sea la ruta para seguir creciendo en todos los aspectos.

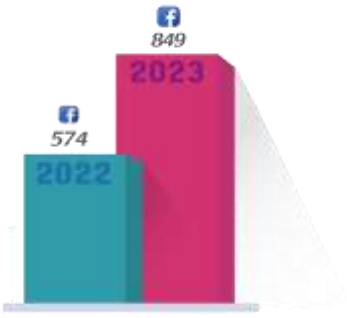



**Logramos aumentar** nuestro alcance y visibilidad en medios digitales como Facebook e Instagram en relación con el año 2022.

*- Valores definidos en las gráficas señalan las visualizaciones anuales.*

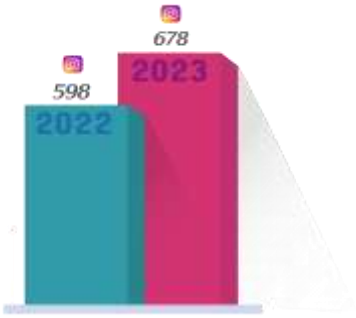
Este aumento en la visibilización de nuestros contenidos ha permitido que más personas lleguen para estar enterados de la actualidad de la Empresa, con gran satisfacción reflejamos el crecimiento de seguidores que sigue en progresivo aumento.

Además de un crecimiento del **48% en el fan page de Facebook** y un **13% en Instagram** en relación con el 2022**,** en la recta final del año 2023, desde el mes de noviembre, iniciamos la difusión de información corporativa por el **perfil de amigos de Facebook**, agregando masivamente a publico estratégico del municipio. Identificando a líderes de nuestra área de prestación de servicio. Finalizando el año con **790 contactos** y creciendo.




Crecimiento en **Fan Page**

En relación con 2022-2023.




Crecimiento en **Instagram**

En relación con 2022-2023.

**Enfoque comunicacional**

Nuestro enfoque está basado en contenidos **informativos, pedagógicos, medioambientales y de concientización sobre el cuidado de los recursos naturales**. Diversificamos las dinámicas en redes sociales buscando la participación de los ciudadanos, **humanizando nuestra marca e identidad corporativa de Aguas del Oriente.**

Con campañas de posicionamiento de imagen como:

> “Más Agua, Más Vida” | Tips de ahorro del agua y energía “Somos parte de ti” | Fechas especiales

Contribuimos al fortalecimiento de la línea de proyección que nos trazan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Es muy valioso entender que los medios digitales son un canal abierto de comunicación con todos los grupos poblacionales, es por eso que pensando en nuestros principios corporativos ***Cuidemos el entorno y los recursos*** y ***Nuestro interés primordial es la sociedad,*** realizamos el 1° concurso de pesebres ecológicos que denominamos **“Por una navidad sostenible”,** donde los guarceños de nuestra área de prestación de servicios participaron activamente sorprendiéndonos con su creatividad y trabajo social.

# Capítulo 10

Contar con aliados nos permite cumplir los retos establecidos y mejorar la prestación de nuestros servicios

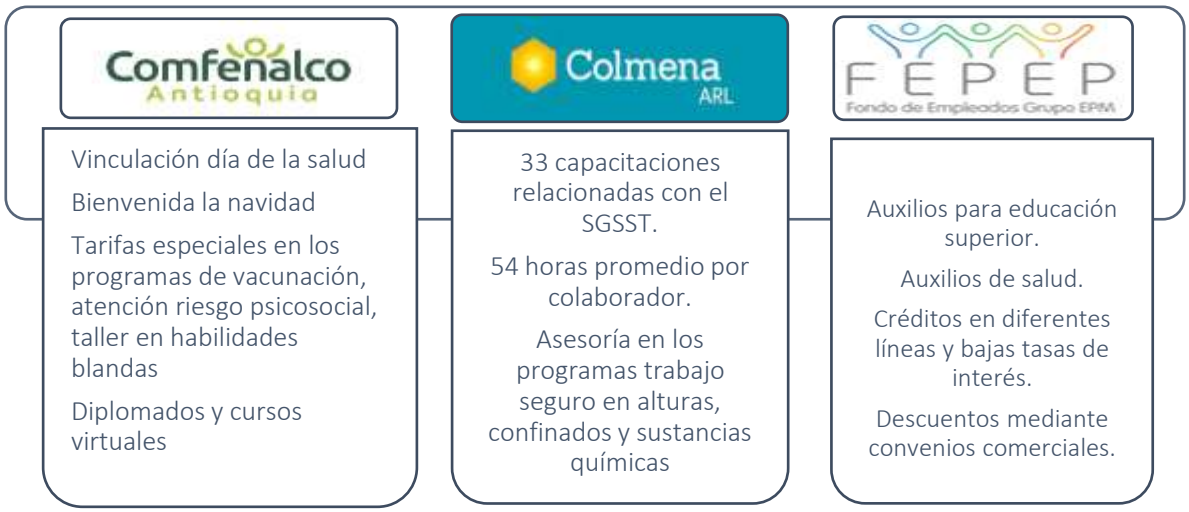
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

# Capítulo 11 ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

Contar con aliados nos permite cumplir los retos establecidos y mejorar la prestación de nuestros servicios

## Alianzas estratégicas

En 2023 se fortalecieron las acciones con aliados estratégicos, estos fueron incluidos dentro de los grupos de interés de la Empresa, con el objetivo de gestionarlos desde una perspectiva diferente, y con más enfoque al core de cada uno de los actores.




## Reparcheo de vías

En el desarrollo de sus actividades de instalación o reparación de acometidas de acueducto, alcantarillado o de válvulas, Aguas del Oriente realizó intervenciones en algunas vías del Municipio generando roturas, estas se debían reparar y poder dejar nuevamente la red vial en buen estado. Es por ello que atendiendo los postulados de cooperación y coordinación entre Aguas del Oriente y el Municipio de El Retiro se celebró un convenio interadministrativo puro aportes para que con este se ejecutaran las obras del mejoramiento de la malla vial.

Tabla N° xx Áreas, puntos y total del convenio interadministrativo de reparcheo

| Tipo de superficie | Área | N° de puntos reparados | Total convenio |
|---|---|---|---|
| Concreto rígido | 27.22 $m^2$ | 8 | $84,5 |
| Flexible (asfalto) | 162,87 $m^2$ | 54 | |

Total, en millones de pesos COP

De los 62 puntos que se intervinieron con el convenio, se presentan algunas fotografías mostrando el antes y el después de estos.

Punto sector San José (asfalto)

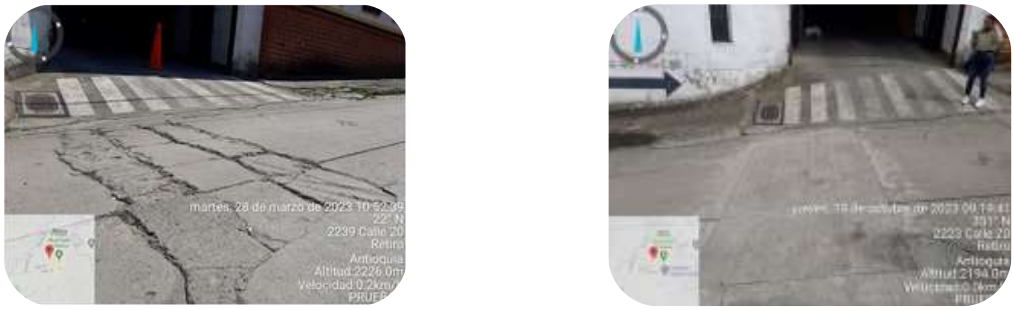
Antes

Después

Sector Retiro del viento (asfalto)

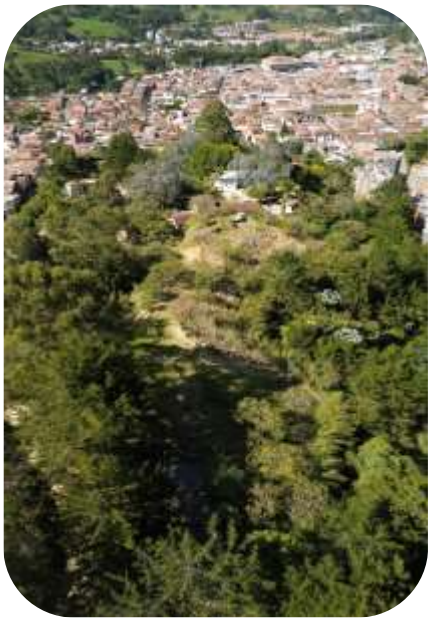
Sector calle 20 (concreto)

Sector de la calle 20 (concreto)



Antes y después de los puntos reparchados.

## Compra de dron



Haciendo uso de los recursos, cada vez más versátiles, en materia de tecnologías de la información, Aguas del Oriente se acerca paulatinamente a este sector con acciones-instrumentos que permiten una mejor información para la toma de decisiones.

Es por ello, que en año el 2023 se adquirió un dron, con el que se ha hecho la revisión desde el aíre, de los diferentes componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, observando el estado de estos y sus áreas aledañas, con el objeto de poder tener en tiempo real, posibles afectaciones que estén incidiendo en ellos, así mismo permite a al Empresa realizar el registro fotográfico que permita tener un archivo de fotografías de apoyo para los diferentes informes necesarios.

En la siguiente fotografía se muestra una toma aérea utilizando el dron adquirido, la cual sirve de insumo para la planificación del proyecto tanque Santa Rita.

## Telemetría

En el año 2023 se realizó un contrato con la empresa Telemetrik para el mantenimiento de los equipos de instrumentación, control, comunicación, generadores de energía y placas solares instalados en la actualidad en Aguas del Oriente. Estos equipos permiten la medición y control de caudal captado en la bocatoma, telemetría de parámetros para la correcta operación del sistema de acueducto ya que, desde la planta de tratamiento de agua potable se tiene información en tiempo real del estado de tanques y sistemas de bombeo ubicados en el sector Cañada de las Flores, facilitando de esta forma, una correcta oportuna intervención en el caso de daños.

Equipos y sistema de telemetría instalado, que permite el control desde la planta de tratamiento de agua potable.

Informe de Sostenibilidad 2023

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Aguas del Oriente Grupo EPM

25 años

Conectando hogares con calidad en cada gota

# ODS's Compuestos

# Capítulo 12 ODS Compuestos

Aguas del Oriente, filial del Grupo EPM, se enorgullece por **su compromiso inquebrantable con la excelencia en la potabilización del agua y el tratamiento de aguas residuales.** Nuestra empresa ha asumido la responsabilidad de salvaguardar la calidad del agua para las comunidades a las que servimos. Reconocemos la importancia vital de la **comunicación efectiva** para construir relaciones sólidas con nuestros diversos públicos objetivos, desde los clientes y colaboradores hasta las autoridades gubernamentales y las comunidades locales.

El Plan de Comunicaciones ha sido concebido para fortalecer y optimizar la interacción entre Aguas del Oriente y sus partes interesadas. A través de **estrategias proactivas y canales de comunicación efectivos**, buscamos consolidar la confianza, fomentar la transparencia y difundir información relevante sobre nuestras operaciones y compromisos medioambientales.

En este documento, delineamos nuestra visión estratégica para la comunicación corporativa, detallamos las metas específicas que perseguimos y presentamos las tácticas que implementamos para alcanzar dichos objetivos. Aguas del Oriente se compromete a mantener una comunicación eficiente y cercana a sus usuarios, esto es esencial para la mejora continua de nuestros servicios y prácticas. Este Plan de Comunicaciones no solo busca informar, sino también involucrar y educar a nuestra audiencia sobre los desafíos y avances en la gestión del agua. A través de campañas educativas, eventos comunitarios y la promoción de buenas prácticas ambientales, aspiramos a ser un referente en sostenibilidad y responsabilidad social.

En resumen, este plan refleja el firme compromiso de Aguas del Oriente con la comunicación transparente, la participación comunitaria y el respeto por el medio ambiente. Estamos entusiasmados por fortalecer nuestras relaciones con todos los actores involucrados y, juntos, construir un futuro donde el acceso al agua segura y la preservación del medio ambiente sean prioridades compartidas.

## Comunicación interna

Enlazados al trabajo participativo con el área de Gestión Humana, en el 2023 se construyeron líneas comunicativas eficientes, en pro del bienestar laboral y los diferentes componentes que requiere la inclusión del equipo de colaboradores a las dinámicas de la organización:

- Celebración de fechas especiales
- Campañas de concientización sobre comportamientos dentro de la empresa, actitudes y aptitudes personales, y sobre todo con los compañeros, colaboradores y usuarios.
- Fortalecimiento del sentido de pertenencia por la Empresa basados en los valores corporativos que nos identifican como organización.

Comunicaciones por medios digitales:

Los medios digitales desempeñan un papel fundamental en la actualidad de cualquier organización, ofreciendo una serie de ventajas y oportunidades que han transformado la manera en que las empresas interactúan con sus audiencias. Aquí se presentan algunas de las razones clave por las cuales los medios digitales son importantes para un plan de comunicaciones efectivo:

- Alcance global e inmediato
- Flexibilidad y actualización continua
- Presencia en redes sociales (Facebook e Instagram)
- Credibilidad y transparencia

La presencia en línea a través de medios digitales brinda oportunidades para establecer la credibilidad de la marca y demostrar transparencia. La publicación de información relevante y la gestión proactiva de la reputación contribuyen a construir la confianza del público.

Hemos logrado consolidar unos medios de comunicación virtuales con gran cobertura para informar a nuestros usuarios sobre cortes en el servicio por algún tipo de eventualidad, convocatorias, eventos públicos organizados por la Empresa o donde es invitada y contenidos pedagógicos enfocados a el cuidado de nuestros recursos naturales.

Facebook e Instagram son nuestras plataformas principales en redes sociales, también contamos con sitio web donde damos cumplimiento a todos los requerimientos de transparencia institucional, y

nuestro Buzón Corporativo que nos permite tener trazabilidad en la información de todas las solicitudes que llegan a la entidad.

Sitio web

www.grupo-epm.com/site/aguasdeloriente/

Web contacto transparente:
https: //aplicaciones.epm.com.co/contactotransparente/#/inicio?site=8

Redes sociales

Facebook: Aguas del Oriente

Comunicaciones por medios tradicionales

Somos conscientes de la amplia oferta en medios de comunicación disponible para los ciudadanos, en especial desde dispositivos móviles como el celular, pero aún existe un público fiel a los medios tradicionales como la radio.

La emisora **Tequendamita Estéreo** es una de nuestras grandes aliadas en nuestro ejercicio comunicativo, siendo consecuentes a la vigencia que aún presenta este medio de comunicación, en especial, en un territorio como el municipio de El Retiro, donde los habitantes son fieles seguidores a su programación. Allí hemos tenido una **participación permanente durante todo el año 2023** con promos institucionales medioambientales, informativos y anuncios especiales.

Realizamos además **un programa institucional emitido por la señal de radio y Facebook Live en simultaneo** en el mes de noviembre para que desde la Gerencia se dieran a conocer las últimas noticias de la Empresa para interés de los guarceños.

### Fortalecimiento de la identidad corporativa

Humanizar nuestra marca **Aguas del Oriente – Grupo EPM** ha sido un gran reto en el último año, ya que hemos implementado acciones de impacto positivo y que han potencializado la visibilidad de la organización con productos audiovisuales para nuestras redes sociales y proyección en eventos institucionales:

1. Producción video corporativo Aguas del Oriente.
2. Promo especial de navidad.
3. Cubrimiento de eventos que realiza o participa la Empresa.
4. Presentación de Logros 2022-2023 y nuevos retos para nuestra Empresa.
5. Celebración Día del Agua.

En el mes de diciembre del año 2023 llevamos a cabo nuestro primer concurso de pesebres con material reciclado, con el objetivo de fomentar la creatividad y conciencia ambiental en la comunidad guarceña.

Se definieron dos categorías para la participación: grupos organizados y familias. Se evaluó según los siguientes criterios: i) creatividad, ii) materiales, iii) valor agregado y iv) estética. Finalmente, se premiaron dos grupos organizados y una familia.

Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso continuo con la conciencia ambiental y la promoción de prácticas sostenibles. Agradecemos a todos aquellos que se unieron a nuestras celebraciones y que comparten nuestra visión de un futuro más verde y respetuoso con el entorno.

La comunicación corporativa es una prioridad dentro de todos los aspectos organizacionales, su correcta implementación ha permitido estar en contacto con los usuarios desde diferentes perspectivas, buscando siempre crecer y mejorar día a día, es ese el compromiso que adoptamos como Empresa por el bienestar interno y externo de los que conforman esta importante entidad que centra su trabajo en el propósito de ***contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor.***

# Informe de gobierno corporativo

# Capítulo 13 Informe de gobierno corporativo

## Presentación

Este informe proporciona una visión general del gobierno corporativo de la empresa 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. Durante el año 2023 en una de las sesiones de Junta Directiva, se aprobó la adopción de 5 nuevas líneas de gobernanza, éstas indican 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.

Además, se incorporó dentro de la agenda típica (Mecanismo de planeación de temáticas a desarrollar en las sesiones de Junta Directiva) un informe de factores ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) este tema tuvo desarrollo en una de las sesiones.

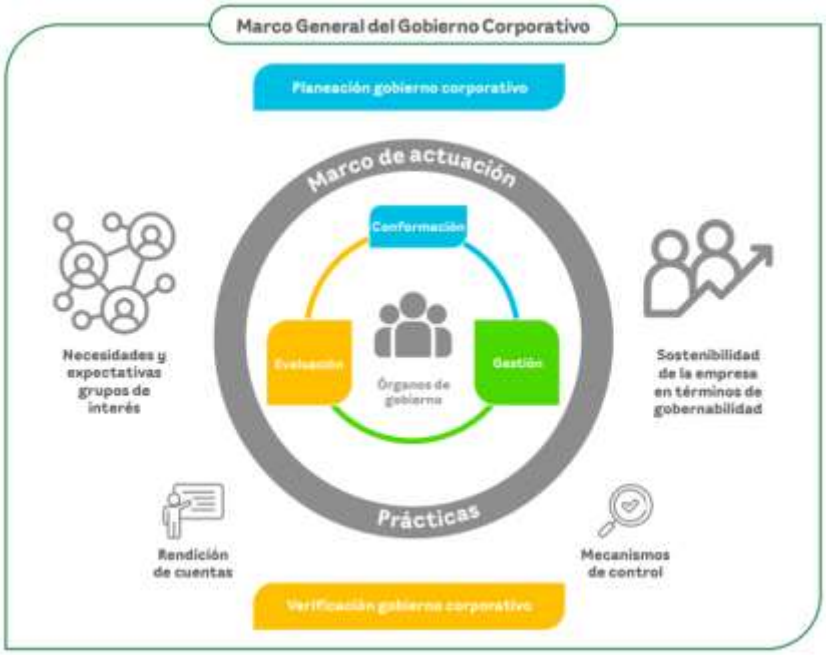
A través del presente informe, Aguas del Oriente proporciona una descripción general del funcionamiento de las principales prácticas de gobierno corporativo, así como de los avances, hechos materiales y cambios relevantes ocurridos durante el 2023.

En la vigencia 2023 ocurrieron los siguientes hechos relevantes que han fortalecido el gobierno corporativo:

1. Aprobación y sensibilización del nuevo modelo de gobernanza, incluye despliegue de Directivas al interior de la Empresa.
2. Aprobación en Junta Directiva de nueva estructura de cargos y salarial.
3. Nuevo mecanismo para evaluar las sesiones de Junta Directiva.

## Código de Gobierno Corporativo

En la sesión de Junta Directiva número 233, celebrada en noviembre de 2022 se aprobó la adopción del Código de Gobierno Corporativo para Aguas del Oriente, este se encuentra enmarcado bajo los lineamientos de Grupo Empresarial. El Código compila y da a conocer las prácticas que en materia de gobierno corporativo se definen e implementan en EPM, y son adoptadas por las filiales del grupo empresarial, para este caso en Aguas del Oriente, según sus procedimientos internos, adecuándolas a las normas y particularidades que apliquen a cada empresa.




Fuente: Informe de Sostenibilidad Grupo EPM 2022

Las prácticas de gobierno corporativo con que cuenta Aguas del Oriente y que componen la estructura de documentación del Marco General del Gobierno Corporativo del Grupo EPM, son:

1. Estatutos Sociales y sus modificaciones: Reformados mediante escritura pública número 531 del 31 de mayo del 2017.
2. Marco General del Gobierno Corporativo: El Marco General del Gobierno Corporativo, define el ámbito de actuación de la propiedad, la dirección y la gerencia o gestión de las empresas del Grupo EPM, con el fin de implementar las prácticas necesarias para fortalecer estos órganos de gobierno, verificar su grado de cumplimiento y divulgar los resultados a sus grupos de interés.
3. Código de Gobierno Corporativo: Adoptado por medio de acta de Junta Directiva número 233. En el Código se compilan y se dan a conocer las prácticas que en materia de Gobierno Corporativo se definen e implementan en Aguas del Oriente.
4. Reglamento interno de Junta Directiva: Expedido mediante decreto 20 del 25 de junio de 2010. En el reglamento se establecen las normas de funcionamiento del órgano colegiado, con miras a lograr su mayor eficiencia y efectividad, y que la toma de decisiones se realice de manera objetiva y responsable.
5. Manual de conflictos de interés: Proporciona la información necesaria y los procedimientos que les permitan a los administradores y servidores conocer, prevenir y gestionar adecuada y oportunamente los conflictos de intereses que pudieran presentarse en el ejercicio de sus cargos
6. Acuerdo de Gobierno: Suscrito el 8 de noviembre de 2013, entre las empresas colombianas del Grupo EPM y al que se adhirieron posteriormente las filiales internacionales. Con dicho

acuerdo, se formalizó y se dio operatividad al modelo de relacionamiento y a la estructura de Grupo EPM para facilitar el logro de los objetivos empresariales y conseguir sinergias.

7. **Modelo de Gobernanza:** Aprobada en Núcleo Corporativo el 28 de noviembre de 2023 y adoptada mediante acta de interacción 01-CT-2013-2297-CW282405. Las directivas son los asuntos claves definidos por EPM en su rol de Matriz del Grupo, a través de su Núcleo Corporativo, para dar unidad de propósito y dirección en desarrollo de 5 misiones claves: Liderazgo estratégico, control, capital, capacidades, identidad.

## Cumplimiento del Código

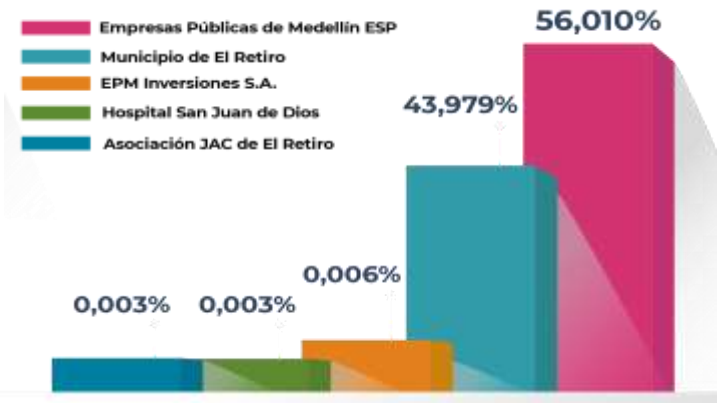
El numeral "10 Cumplimiento del Código, disponibilidad, vigencia, reformas y divulgación", establece, entre otras cosas, la obligatoriedad del cumplimiento del código y la inclusión del informe dentro de sostenibilidad.

## 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

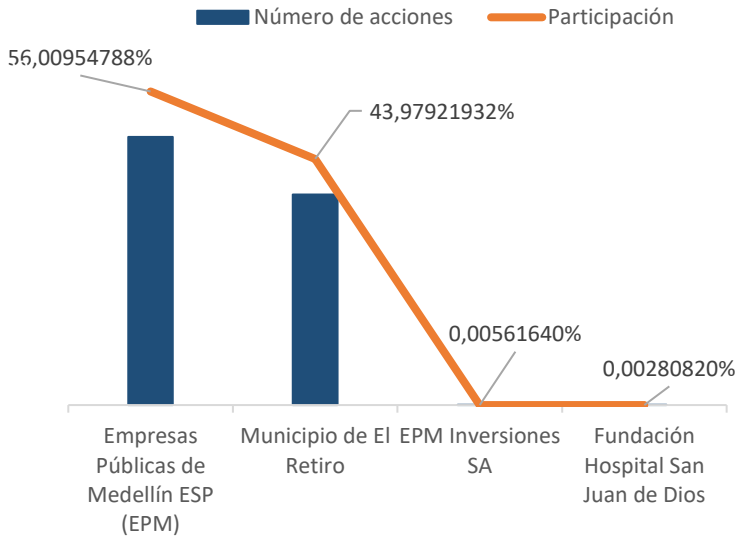
**Nota:** No existen acuerdos entre accionistas.

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

El día 22 de noviembre de 2023, y en aras de fortalecer los mecanismos de transparencia, Aguas del Oriente desarrolló un 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, Administración Municipal y Hospital San Juan de Dios, se realizó la presentación de logros y retos de cara al futuro. 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, además se han respondido dentro de los tiempos las solicitudes de los accionistas, por ejemplo, la solicitud de participación accionaria de la Secretaría de Hacienda de El Retiro.

### Sesión de Asamblea de Accionistas

En el año 2023 se celebró la sesión de Asamblea de Accionistas, a continuación, se relacionan los asistentes a esta:




| Accionista | Número de acciones | Participación |
|---|---|---|
| Empresas Públicas de Medellín ESP (EPM) | 19.945 | 56,00954788% |
| EPM Inversiones SA | 2 | 0,00561640% |
| Fundación Hospital San Juan de Dios | 1 | 0,00280820% |
| Municipio de El Retiro | 15.661 | 43,97921932% |
| **Total** | **35.609** | **99,99719180%** |

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

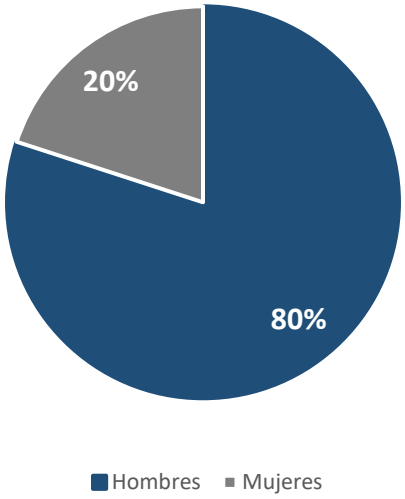
### Distribución de dividendos

Aguas del Oriente dentro del desarrollo de su core de negocio, durante el año 2023 presentó una utilidad susceptible a distribución por 2.200 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. Los detalles de los miembros principales se pueden encontrar en el presente informe de sostenibilidad, dentro del ODS 16.

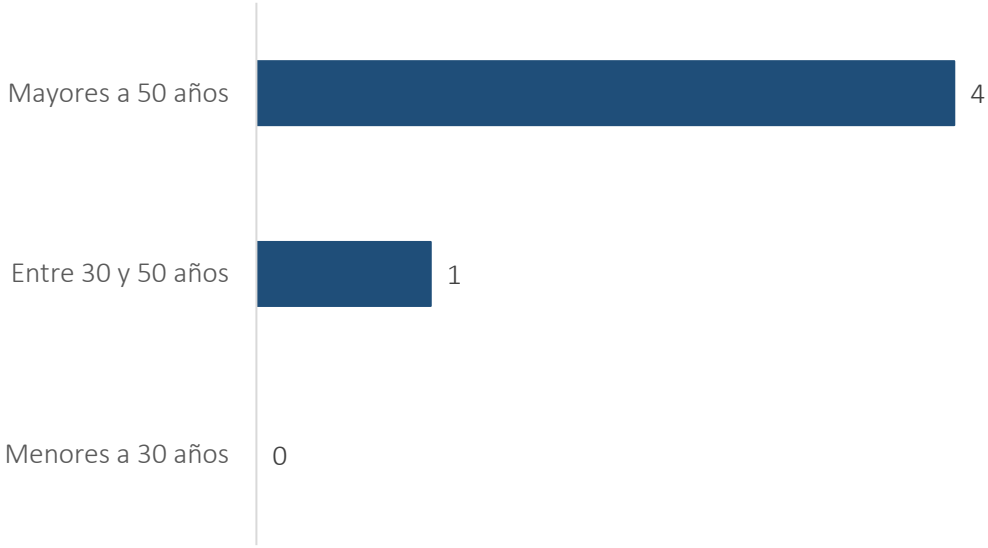
Miembros de Junta Directiva de Aguas del Oriente 2023-2024




Porcentaje de miembros principales de Junta Directiva por género
Fuente: Propia

**Nota:** Durante 2023 no se presentaron cambios en los miembros de la Junta Directiva en Aguas del Oriente.

A continuación, se presenta la distribución de los miembros principales de Junta Directiva por rango de edades:




Fuente: Propia

| Nombre del miembro | Cargo | Primer nombramiento | Remuneración |
|---|---|---|---|
| León Arturo Yepes Enríquez | Gerente Aguas Residuales | Abril 2018 | No percibe |
| 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 |
| 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/junta-directiva

### 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
V. Asesora jurídica

### Comités de Junta Directiva

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

### Gestión de la Junta Directiva

- Aprobación de políticas: Durante el 2023 no se aprobaron nuevas políticas en instancias de Junta Directiva.
- 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

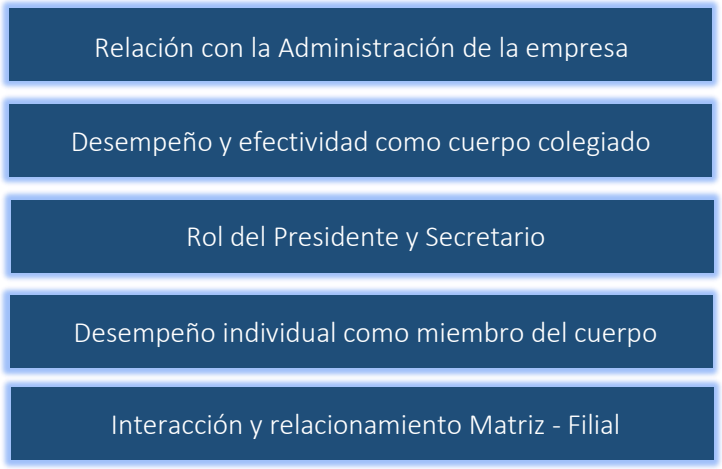
de la información que se considere relevante, y dentro de la agenda típica hay un espacio para temas estratégicos, de seguimiento, además de los compromisos generados en casa sesión.

- La Junta Directiva no realizó jornada de inducción durante la vigencia 2023, debido a la continuidad de sus miembros.
- Durante el año se realizaron 11 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.

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 |

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

- Porcentaje de asistencia de miembros principales 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:

Resultados de evaluación Junta Directiva 2023
Fuente: Informe de Gobierno Corporativo

## 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/junta-directiva

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.

### Modelo de gobernanza Grupo EPM

Mediante el acta de interacción 01-CT-2013-2297-CW282405 las empresas filiales nacionales e internacionales del Grupo EPM, establecieron la interacción entre EPM en su rol de matriz del Grupo EPM (Núcleo corporativo o instancia que haga sus veces) y las empresas del Grupo EPM, para la adopción y aplicación de las Directivas que posibiliten la consecución de objetivos comunes bajo los criterios de unidad de propósito y dirección.

Las Directivas son los asuntos claves definidos por EPM actuando en su rol de matriz del Grupo EPM, a través del Núcleo Corporativo, o instancia que haga sus veces, para dar unidad de propósito y dirección en desarrollo de las 5 misiones claves: Liderazgo estratégico, control, capital, capacidades e identidad. Estas Directivas orientan y regulan la interacción y la gestión de los asuntos que son relevantes para el Grupo EPM, están articuladas a la estrategia, no tienen el propósito de definirla, ni de resolver asuntos operativos particulares.

A continuación, se presenta el link donde se encuentran publicadas las Directivas: https://matrizdirectivasepm.julius2grow.com/

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. A la fecha no se cuenta con el acta respectiva donde se formaliza el plan de fortalecimiento para 2024.

# Desempeño financiero

# Capítulo 14 Desempeño financiero

## Recaudo e ingresos

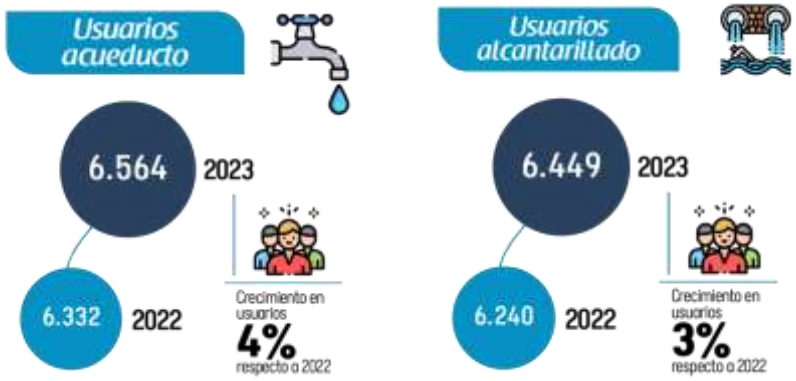
Los **Ingresos** presentaron un cumplimiento del 103% y se distribuyen en $3,814 para Provisión y Comercialización Aguas y $3,594 para Gestión y Comercialización Aguas Residuales. Con relación al año anterior, se presenta una variación del 38% por el ajuste realizado en la tarifa del servicio de alcantarillado por el contrato de Interconexión de Aguas Residuales, la sobre ejecución obedece al mayor precio por metro cubico debido a las indexaciones realizadas por IPC.

**Total ingresos**

| | Total | Crecimiento anual % |
|---|---|---|
| 2022 | 5.363 | 38% |
| 2023 | 7.408 | |

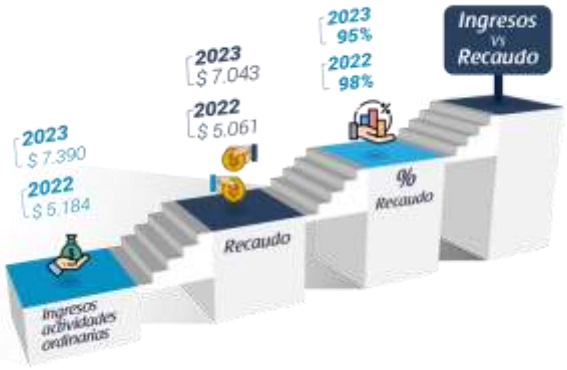
*Cifras expresadas en millones de pesos

Variación en los usuarios principalmente por la vinculación de los nuevos proyectos urbanísticos entre ellos (Avanti, Olmos, Montry torre 3 y 4) y el crecimiento vegetativo.




Varios de los nuevos proyectos que se están conectado solo se vinculan al servicio de acueducto, ya que poseen solución particular para las aguas residuales.

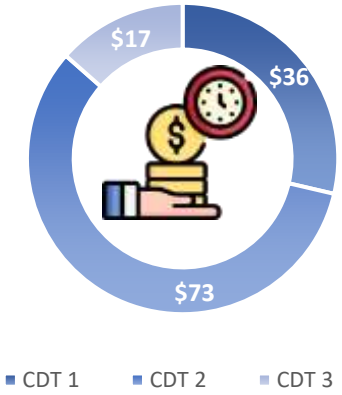
En el municipio de El Retiro los usuarios tienen una buena cultura de pago lo que nos ha permitido obtener durante las últimas dos vigencias un 98% de recaudo. De acuerdo con el comparativo del recaudo, se presenta un aumento con respecto al 2022, principalmente por los incrementos en tarifa por la acumulación de IPC mayor al 3% y la variación en costos particulares, que impactan el cargo fijo y variable en ambos servicios.




## Inversión Fija

En la vigencia 2023 se realizó la reinversión de CDT a plazos más largos con el fin de obtener mayores rendimientos que nos permitan optimizar la caja, al cierre de la vigencia se obtuvo $126 millones en rendimientos generados.

| INVERSIONES AGUAS DEL ORIENTE | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| FECHA OPERACIÓN | 11/04/2023 | 17/05/2023 | 11/10/2023 | 30/11/2023 | 11/12/2023 |
| TITULO | CDT TASA FIJA | CDT TASA FIJA | CDT TASA FIJA | CDT TASA FIJA | CDT TASA FIJA |
| EMISOR | ITAU | ITAU | ITAU | SUDAMERIS | ITAU |
| VALOR NOMINAL | 550,000,000.00 | 1,075,000,000.00 | 584,611,456.00 | 2,000,000,000.00 | 1,500,000,000.00 |
| FECHA EMISION | 11/04/2023 | 17/05/2023 | 11/10/2023 | 30/11/2023 | 11/12/2023 |
| FECHA VENCIMEINTO | 11/10/2023 | 17/11/2023 | 11/04/2024 | 29/11/2024 | 11/06/2024 |
| PLAZO (DÍAS) | 180 | 180 | 180 | 364 | 180 |
| TASA E.A. | 13.5400% | 14.0000% | 13.6000% | 13.2000% | 13.4000% |
| TASA NOMINAL | 13.1103% | 13.5416% | 13.1666% | 13.197712% | 12.9789% |
| MODALIDAD | VENCIDO | VENCIDO | VENCIDO | VENCIDO | VENCIDO |
| RENDIMIENTOS | 36,053,600.00 | 72,786,100.00 | 38,486,725.98 | 263,232,000.00 | 97,341,000.00 |



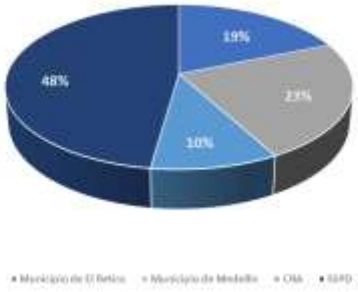

- $1.625 millones invertidos
- Plazo 180 días en promedio
- Rendimientos generados en la vigencia 2023 por $126 millones.
- Tasa EA 13,7% en promedio

## Contribuciones especiales

**Pagos por Contribución Especial**

| Entidad | 2022 | 2023 | Total |
|---|---|---|---|
| Municipio de El Retiro | $4 | $17 | $21 |
| Municipio de Medellín | $5 | $20 | $26 |
| CRA | $8 | $4 | $11 |
| SSPD | $19 | $34 | $53 |
| Total | $36 | $75 | $111 |

Cifras expresadas en millones de pesos.




Los pagos realizados por contribución ascienden a 111 millones, para efectos de comparabilidad se registró lo efectivamente pagado de los cuales el 48% corresponden a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, el 42% son municipales derivado de los contratos de obra y el 10% a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Durante los últimos 4 años se ha presentado un crecimiento de los usuarios de estrato 5 y de uso comercial, se transfirió al municipio de El Retiro – Antioquia con destino al FSRI, por concepto de contribución $549 correspondientes a las vigencias del 2022- 2023 (Superávit).

## Crecimiento económico

El crecimiento económico en el municipio de El Retiro se ha desarrollado de una manera acelerada y debido a los diferentes factores que están implícitos en la economía, el aumento en el costo de vida generan varios impactos sobre la filial y se refleja en los indicadores, se tienen mayores ingresos y esto es debido principalmente por:

Indicadores financieros

**Ingresos Provisión y Comercialización Aguas**

| | Total | Crecimiento anual % |
|---|---|---|
| 2022 | 3.320 | 15% |
| 2023 | 3.814 | |

**Ingresos Gestión y Comercialización de Aguas Residuales**

| | Total | Crecimiento anual % |
|---|---|---|
| 2022 | 2.042 | 76% |
| 2023 | 3.594 | |

**EBITDA Provisión y Comercialización Aguas**

| | Total | Crecimiento anual % |
|---|---|---|
| 2022 | 1.718 | 7% |
| 2023 | 1.836 | |

**EBITDA Gestión y Comercialización de Aguas Residuales**

| | Total | Crecimiento anual % |
|---|---|---|
| 2022 | 198 | 594% |
| 2023 | 1.375 | |

Producto del buen comportamiento de los ingresos y la ejecución de los costos y gastos se logra un cumplimiento del EBITDA del 120% con respecto a la meta por $2.685 que se tenía establecida.

**Total EBITDA**

| | Total | Crecimiento anual % |
|---|---|---|
| 2022 | 1.917 | 68% |
| 2023 | 3.211 | |

**Margen EBITDA**

| | | |
|---|---|---|
| 2022 | 36% | >7 puntos porcentuales |
| 2023 | 43% | |

Nota. El detalle de los estados financieros con corte a diciembre de 2023 y las respectivas notas, se presentan en el anexo.

Informe de Sostenibilidad 2023

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Aguas del Oriente Grupo epm

25 Años

Conectando hogares con calidad en cada gota

# Retos 2024

# Capítulo 15 Retos 2024

Aguas del Oriente debe enfocar sus esfuerzos en los siguientes años en:

- **Ampliación de la planta de tratamiento de agua potable del municipio, pasando de 42 a 60 L/s.** Esto debido a que la planta está llegando al límite de su capacidad y según la proyección de clientes, se realizarán diseños en 2025, construir la ampliación en 2026 y entrar en operación en 2027. Inversión estimada de $1.200 millones.
- **Construcción tanques de almacenamiento de agua de 800 m3 cada uno.** En 2024 se tiene proyectada la construcción del primer tanque de almacenamiento el cual se estima en unos $10 mil millones incluyendo sus obras complementarias. Actualmente, la filial analiza las alternativas para financiar el proyecto debido a que no se tienen todos los recursos para realizar esta construcción. Se espera contar con este tanque construido a finales del año 2024 y en operación para el 2025.
- **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 adelanta el catastro de redes y la modelación hidráulica de tal forma que se puedan definir los sitios más críticos, 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.
- **Desarrollar nuevas líneas de negocios.** En las zonas de expansión de San Rafael, existen proyectos urbanísticos de unas 2 mil viviendas que cuentan con planta de potabilización, redes de acueducto y demás infraestructura, pero carecen de un operador con experiencia en servicios públicos domiciliarios. Es una oportunidad para la filial atender estas zonas a través de la operación y generar nuevos ingresos al negocio.

## Puntos de atención

- Atención zonas de expansión. En el municipio de El Retiro se tienen por POT 4 zonas de expansión urbana que proyectan unas 13 mil viviendas más a las 6.600 de la zona urbana. Aguas del Oriente no cuenta con redes ni tampoco infraestructura (tanques, plantas, etc) en estas áreas. Para dotar estos sectores se requieren de recursos financieros que desbordan la capacidad de la filial. Se ha analizado opciones de capitalización donde EPM en su momento manifestó interés de aportar, pero el Municipio de El Retiro no tiene los recursos y por ende el tema se viene aplazando de administración en administración. Solamente en 2018, se capitalizaron 2 mil millones entre ambos accionistas para atender necesidades en zona urbana.