

Informe de Sostenibilidad

2025

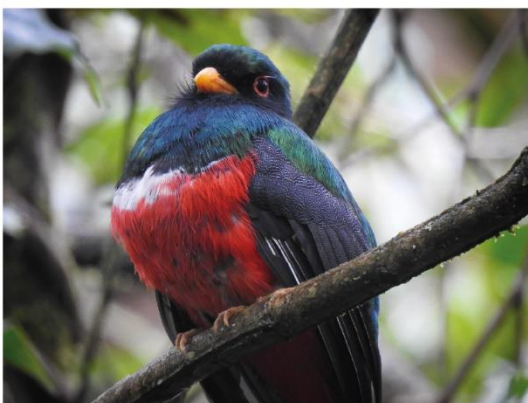
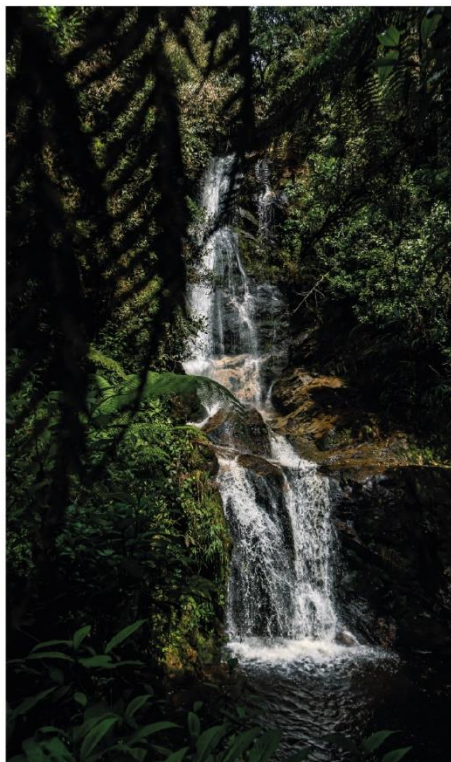


Tabla de contenido

1. Introducción	3
1.1 Carta del Gerente General	4
1.2 Compromiso con la sostenibilidad	7
1.3 Nuestra materialidad y su relación con ODS	7
1.4 Visión estratégica	8
2. Cifras del negocio	14
2.1 Provisión y Comercialización Aguas	15
2.2 Gestión y Comercialización Aguas Residuales	15
3. Retos estratégicos	16
3.1 Calidad de los servicios	17
3.2 Servicios eficientes y consumo responsable	30
3.3 Cobertura universal sostenible	51
3.4 Carbono neutral	67
3.5 Generación de valor	84
4. Aspectos relevantes	110
5. Informe financiero	113
6. Gobierno Corporativo	119



1. Introducción



Informe de
Sostenibilidad
2025


Aguas del Oriente
Grupo **epm**

1.1. Carta a los accionistas



Respetados accionistas, quiero compartir con ustedes los resultados de nuestra gestión en el 2025, un año de consolidación de nuestros servicios para la atención de la comunidad de El Retiro. Aguas del Oriente en sus 26 años de existencia ha contribuido de manera significativa, a mejorar su calidad de vida y aportar al desarrollo humano sostenible. Con cada acción, proyecto e iniciativa contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor, trabajando para que nuestros clientes-usuarios accedan y disfruten, con seguridad y confianza, del agua potable y el saneamiento.

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

En 2025, se destaca el fortalecimiento al equipo de trabajo con más de 1.000 horas de capacitación en los tópicos: sostenibilidad, seguridad en el trabajo, operación de infraestructura, finanzas básicas, direccionamiento estratégico entre otros.

En materia comercial, logramos la vinculación de 245 y 368 nuevos clientes para los sistemas de acueducto y alcantarillado respectivamente. Nuestro compromiso de entregar servicios de alta calidad y continuidad a más de 7.500 clientes en nuestra área de prestación reflejan nuestro compromiso y responsabilidad. El recaudo casi del 100%, no sólo muestra una cultura por el “buen pago” sino la respuesta positiva y la satisfacción de nuestros clientes por los servicios que reciben.



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



Los indicadores no financieros, es decir, los de la operación, siguen siendo referente nacional. Es así como cerramos en 2025 con un IRCA de 0% lo que indica que el agua no tiene riesgo y es apta para el consumo humano; este resultado es la evidencia del compromiso latente de nuestro equipo operativo para brindar agua de excelente calidad y cumplimiento de estándares nacionales e internacionales. La continuidad se situó en 99,9% (23 horas y 40 minutos promedio/día). Tenemos cobertura del 100 en acueducto y alcantarillado en el área de prestación del servicio actual.



En cuanto al desempeño financiero, destacamos el resultado del EBITDA de COP 3.694 millones. La utilidad que se establece COP 2.154 millones y los ingresos de COP 9.077 millones. Estos indicadores reflejan la estabilidad financiera y eficiencia administrativa de Aguas del Oriente.

El plan de inversiones cierra con un histórico en ejecución de COP 5.097 millones que representa el 96% del total presupuestado, gracias a los grandes esfuerzos y la estrategia a través de la contratación de profesionales en el área jurídica, ambiental, civil y sanitaria como apoyo a la gestión. Es un resultado nunca antes visto y su ejecución está por encima del plan de mejoramiento establecido con la Contraloría Distrital de Medellín de 70% para el año 2025.



El hito más relevante en inversiones, ha sido el proceso de licitación, contratación y finalización de las obras de la primera etapa del proyecto denominado “Santa Rita” por COP 4.150 millones consistente en la construcción de estación de bombeo, 950 metros de redes de impulsión en 10 pulgadas, 450 metros de redes de conducción también en 10 pulgadas y la instalación de dos tanques de 25 metros cúbicos cada uno. Esta obra se convierte en la más relevante construida en los 26 años de existencia de Aguas del Oriente y que permitirá garantizar la continuidad y calidad del agua potable hasta el año 2060 a toda la población del municipio de El Retiro una vez se construya su segunda etapa que consta de un tanque de 800 metros cúbicos de capacidad.

Consolidamos el programa “Día de Puertas Abiertas” donde recibimos en la planta de tratamiento de agua potable a más de 500 visitantes de universidades, colegios, adultos mayores, Concejo Municipal, funcionarios de la Administración Municipal y comunidad en general para que, conocieran sobre el proceso de potabilización del agua. Abrimos nuestras puertas como un acto de responsabilidad, transparencia y cercanía con nuestros clientes.

Estos resultados, son el reflejo del esfuerzo de nuestro equipo de colaboradores conformado por 19 personas vinculadas a la Empresa y de 8 contratistas por prestación de servicios. Además por el apoyo permanente de la Junta Directiva, la Administración Municipal, nuestros Aliados estratégicos y EPM. Con orgullo, vemos hoy a nuestra Aguas del Oriente posicionada en el territorio, con cambios positivos y con una mirada estratégica en la prestación de sus servicios.

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

Que Dios les bendiga!


Alexander García Henao
Gerente General



1.2 Compromiso con la sostenibilidad

Trabajamos por un desarrollo humano sostenible, impulsando el bienestar de la comunidad de El Retiro. Somos conscientes que la combinación de nuestra identidad pública, la responsabilidad, la transparencia y experticia técnica nos permitirá cumplir con nuestra promesa de servicio de manera sostenible, siempre poniendo a la gente en el corazón de nuestras decisiones.

1.3 Nuestra materialidad y su relación con los ODS

- Reconocemos que nuestros grupos de interés son fundamentales para impulsar el desarrollo humano sostenible. Por eso, hemos realizado talleres para identificar aquellos temas relevantes asociados a la Gestión Ambiental, Social y Económico.
- Estos temas los alineamos con los retos del Grupo EPM y Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
- Con esta metodología pretendemos estar alineados con las demás empresas del Grupo EPM.
- Generamos proyectos de acuerdo con las necesidades del territorio, grupos de interés, contribuimos al desarrollo sostenible y orientamos nuestros esfuerzos al cumplimiento de nuestros retos y esfuerzos financieros.

Tabla materialidad Aguas del Oriente

Número del reto	Reto	Materialidad	ODS					
1	Calidad de los servicios	Calidad y seguridad de los productos y servicios: actuamos con estándares de calidad y seguridad para generar confianza en la prestación de los servicios a nuestros clientes-usuarios.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	
2	Servicios eficientes y consumo responsable	Acceso y comprabilidad: desarrollamos soluciones accesibles y sostenibles para contribuir al bienestar y la equidad en todos los territorios que servimos.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	
		Calidad y seguridad de los productos y servicios: actuamos con estándares de calidad y seguridad para generar confianza en la prestación de los servicios a nuestros clientes-usuarios.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	
3	Cobertura universal sostenible	Acceso y comprabilidad: desarrollamos soluciones accesibles y sostenibles para contribuir al bienestar y la equidad en todos los territorios que servimos.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	
4	Carbono neutral	Agua y biodiversidad: realizamos acciones propias y en cooperación con otros actores para el cuidado del ciclo del agua, la protección de los ecosistemas y la biodiversidad.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
		Cambio climático: avanzamos en nuestros retos para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero y adaptar nuestra infraestructura para enfrentar activamente los desafíos del cambio climático.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
5	Generación de valor	Gobierno corporativo: gestionamos con ética y transparencia, para tomar decisiones alineadas con los intereses de nuestros grupos de interés.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS				
		Transparencia: actuamos con transparencia y fomentamos relaciones sólidas a través de una comunicación clara y oportuna para consolidar la confianza con nuestros grupos de interés.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS				
		Solidez financiera: buscamos un crecimiento sostenible con una gestión eficiente que genere valor económico para la Organización, sus grupos de interés y los territorios donde actuamos.	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



1.4 Visión Estratégica

El Direccionamiento Estratégico toma como fundamento el compromiso con la sostenibilidad del Grupo EPM, que 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 de otros actores, pero motivando la cooperación para incrementar la contribución al desarrollo humano sostenible.

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

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

Propósito, identidad y estrategia

El Direccionamiento Estratégico se compone de tres elementos así:



Propósito

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

Este propósito está en coherencia con el enfoque de *Arquitectura para un mundo mejor* propuesto por Pacto Mundial de Naciones Unidas, que convoca liderazgos corporativos capaces



de conciliar los objetivos de negocio con prioridades del desarrollo humano sostenible, reconociendo la interdependencia entre los grupos de interés y la sostenibilidad, la relevancia de las alianzas y las acciones colectivas, apoyados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y en el respeto a los principios universales en derechos humanos, medio ambiente, derechos laborales y anticorrupción.

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

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

Identidad

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

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

Servimos: se trata de una actitud que se caracteriza por una fuerte orientación a la satisfacción de necesidades y la búsqueda de la mejora de la vida de los demás. La gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos los cubran de la mejor manera posible.

Responsabilidad: el colaborador del Grupo EPM conoce el papel que le compete en términos económicos, sociales y ambientales, sabe que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras. En consecuencia, mide el alcance de cada acto y asume las consecuencias que ellos suponen para garantizar que su participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.

Transparencia: el colaborador del Grupo EPM es claro, abierto y honesto con sus acciones, decisiones y comunicaciones. Fomenta una comunicación abierta y honesta en las relaciones personales y profesionales, consciente de que esto ayuda a construir confianza y a resolver conflictos de manera efectiva. En el ámbito organizacional, la transparencia implica la gestión de la información, las comunicaciones y las relaciones con los grupos de interés en todos los territorios, en términos de suficiencia, pertinencia, oportunidad y claridad para mantener la confianza.



Calidez: el colaborador del Grupo EPM es consciente de que la cercanía, empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio y constituye el compromiso que asume con cada miembro de la sociedad. Es accesible, no discrimina, ni prejuzga acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantiene con ellos.

Estrategia

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

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

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

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

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

Eficientes y de calidad: significa que buscamos permanentemente la excelencia en la prestación de los servicios, asegurando su continuidad, disponibilidad y confiabilidad. La búsqueda de la eficiencia es un motivador para lograr y mantener un uso óptimo de los recursos, conscientes de su impacto en la sostenibilidad de las tarifas.

Clientes y usuarios: nos inspiran y guían nuestros clientes y usuarios porque están en el centro de nuestras actuaciones. Son a quienes proporcionamos la satisfacción de necesidades básicas y esenciales para incrementar su calidad de vida y con quienes buscamos un vínculo emocional, logrado a partir del cumplimiento de los estándares de calidad (funcionales) y de la creación de momentos memorables positivos que los conecte desde la razón y desde el corazón con nuestro Grupo Empresarial.

Para todos: indica nuestra motivación y permanente búsqueda de soluciones para lograr que los servicios públicos que proporcionamos estén disponibles para todos los ciudadanos con acceso y comprabilidad.



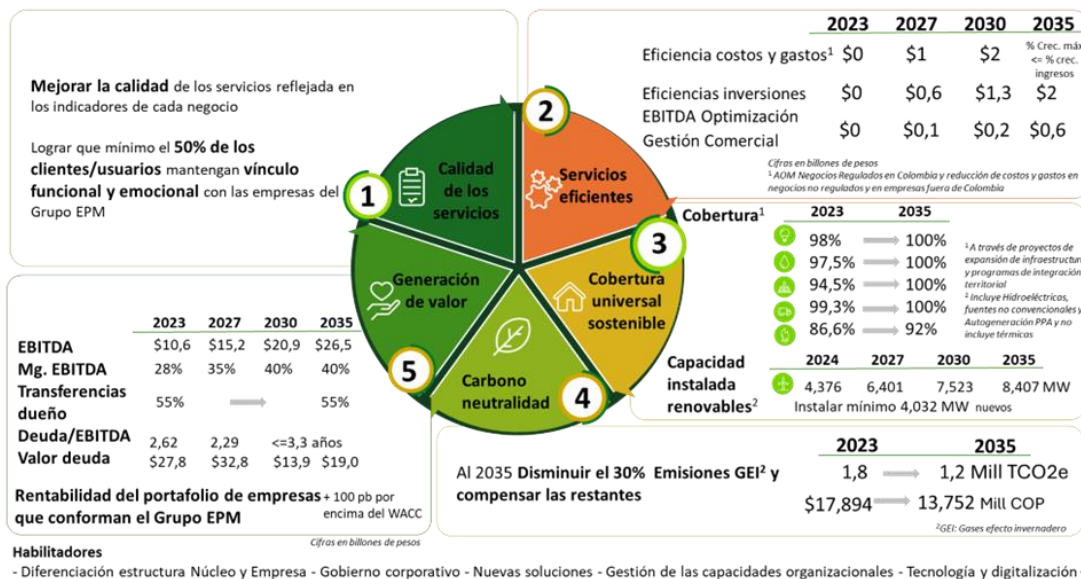
Promover: significa que reconocemos nuestra capacidad de liderazgo para movilizar e impulsar a otros actores con los que convergemos en los territorios con el fin de incrementar la contribución al desarrollo humano sostenible.

Desarrollo humano sostenible: nos enfoca no solo en el crecimiento económico, sino que también considera el bienestar social y ambiental a largo plazo. Este enfoque se basa en la idea de satisfacer las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Implica un enfoque holístico y multidimensional, donde el bienestar humano, la sostenibilidad ambiental, el desarrollo económico y la convivencia pacífica se integran para crear un futuro más equitativo y resiliente para todos.

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

Retos ambiciosos al 2035

La estrategia impulsa retos ambiciosos para 2035, que se traducen en metas concretas motivadoras para las empresas, negocios y colaboradores del Grupo EPM y representan lo que debemos buscar todos los días desde nuestras actuaciones así:



Para la definición de las metas de los retos ambiciosos al 2035, se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

Las metas que se declaran en el marco de los retos ambiciosos al 2035, se basan en estimaciones y expectativas del Grupo EPM hacia el futuro, con el objetivo de movilizar a las



empresas que conforman el Grupo EPM al crecimiento con sostenibilidad y a ser adaptables al entorno, que es cada vez más exigente y competitivo.

Los retos estratégicos al 2035 se estimaron bajo premisas aspiracionales, por lo que los datos reales de desempeño podrán tener variaciones, teniendo en cuenta los riesgos identificados, la incertidumbre y el comportamiento de variables y contextos que no son controlables por las empresas del Grupo EPM o por los directivos tomadores de decisión. Por esta razón, el compromiso con el monitoreo permanente del desempeño de las empresas permitirá identificar señales, tomar decisiones, establecer cambios, implementar mejoras y modificar retos que se considere aportarán a la sostenibilidad.

La cobertura universal sostenible, es un reto que busca maximizar esfuerzos desde el Grupo EPM, a llevar el servicio de energía, agua, gas y residuos sólidos a la mayor cantidad de clientes/usuarios que sea posible desde la capacidad propia y promoviendo con otros actores de los territorios el máximo cumplimiento; sin embargo, es de aclarar que el comportamiento de crecimiento en los territorios, por situaciones sociales y económicas, no son variables controlables por las empresas y que el cumplimiento de este reto supone como principio la sostenibilidad.

Con el Direccionamiento Estratégico y sus retos, reconocemos que nuestra máxima generación de valor se da incrementando el acceso, la comprabilidad y la eficiencia de los servicios públicos, y que nuestro crecimiento está orientado a incrementar la calidad de vida de nuestro dueño: los ciudadanos de Medellín, Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación, y de los territorios en los que tenemos presencia.



2. Cifras por negocio



Informe de
Sostenibilidad
2025


Aguas del Oriente
Grupo **epm**

Gráfica resultados CMI 2025

Nombre	Resultado	Meta
EBITDA	\$ 3.693,69	\$ 3.758,31
Margen EBITDA	41%	40%
Utilidad neta	\$ 2.154	\$ 2.207
Margen neto	24%	23%
Ingresos	\$ 9.077	\$ 9.445
Unidades físicas vendidas Provisión	\$ 829	\$ 881
Unidades físicas vendidas Gestión Aguas Residuales	\$ 840	\$ 876
IRCA Índice de Riesgo de Calidad del Agua	,02%	1%
ICTAC Índice Continuidad Acueducto	100%	100%
IPIUF Índice de Pérdidas por usuario facturado	1,75	1,99
Cartera en Mora Mayor a 60 días	3%	2%
Inversiones Proyectos Infraestructura	\$ 5.098	\$ 5.316

Fuente: Informe de sostenibilidad 2025 de Aguas del Oriente



Provisión y Comercialización Aguas



1 PTAP



32 Km de redes



7 Tanques
almacenamiento



51,44 L/s concesión



7.552 Clientes

Gestión y Comercialización
Aguas Residuales



36 Km de redes



1 Permiso de
vertimientos



1 Sistema de
tratamiento



1 EBAR



3. Retos

Estratégicos



- 3.1 Calidad de los servicios 
- 3.2 Servicios eficientes y consumo responsable 
- 3.3 Cobertura universal sostenible 
- 3.4 Carbono neutral 
- 3.5 Generación de valor 



Calidad de los servicios



Gestión de la Contratación

La contratación se consolidó como una palanca estratégica para la ejecución eficiente y transparente de los proyectos prioritarios, asegurando la provisión oportuna de bienes y servicios para la operación, durante 2025, se fortalecieron de manera significativa los mecanismos de planeación, trazabilidad y control, incrementando la alineación con el direccionamiento corporativo y elevando el nivel de madurez del proceso contractual.

Figura: Relación planificación operativa vs Direccionamiento Estratégico del grupo EPM.



Fuente: Cadena de Suministro EPM

En este contexto, la adopción del nuevo Manual de Contratación, mediante el Decreto de Junta Directiva N.º 20250710000047, representó una actualización relevante del marco contractual de la Empresa, orientada a fortalecer y mejorar los procedimientos existentes, esta actualización permitió estandarizar criterios, clarificar responsabilidades y optimizar los tiempos de gestión, reforzando la transparencia, el control y la alineación del proceso contractual con los objetivos estratégicos de Aguas del Oriente.

Ejecución del plan de contratación

En el año 2025, Aguas del Oriente ha logrado un alto nivel de ejecución del Plan Anual de Contratación, alcanzando el 95 %, lo que evidencia una planeación disciplinada, capacidad de adaptación y gestión oportuna de reprogramaciones. Se ejecutaron 39 contratos frente a 36 planeados, optimizando el portafolio contractual y asegurando una respuesta efectiva a las necesidades reales de la operación.

Contratación estratégica

Como parte de la contratación estratégica, Aguas del Oriente consolidó y fortaleció su relación con el Grupo EPM mediante la formalización de actas de transacción y contratos estratégicos (interconexión y compra de agua), los cuales han sido determinantes para asegurar el soporte



integral a la operación administrativa y operativa de la Empresa. Estos instrumentos han garantizado la prestación continua y especializada de servicios esenciales, optimizado los procesos y generado sinergias que fortalecen la eficiencia operativa, la sostenibilidad financiera y la alineación con los objetivos corporativos..

La relación contractual y la importancia de estas transacciones para la sostenibilidad operativa, administrativa y financiera llevaron a la formalización de doce actas de transacción para un total de COP 896 millones:

Figura: Relación de las actas de transacción con su valor en millones de pesos



Fuente: Plan Anual de Contratación Aguas del Oriente.

Adicionalmente a las actas de transacción, se continuó con la ejecución del contrato de interconexión, el cual en el año 2025 representó una inversión de COP 1.434 millones, consolidándose como la iniciativa de mayor impacto técnico y financiero. Este contrato permitió el tratamiento de aproximadamente 1,15 millones de metros cúbicos de aguas residuales, constituyéndose en un componente clave para el fortalecimiento del saneamiento básico y la protección ambiental de la región, la adecuada conducción y tratamiento de estas aguas residuales genera beneficios directos sobre el río Pantanillo y la represa La Fe, al disminuir los aportes de contaminantes que podrían afectar este importante reservorio estratégico para el abastecimiento de agua potable del Valle de Aburrá. Con esta inversión, Aguas del Oriente



ratifica su compromiso con una gestión integral del recurso hídrico, combinando eficiencia operativa, responsabilidad ambiental y resultados sostenibles en beneficio de la comunidad y del entorno natural.

Así mismo, en 2025 se dio inicio al contrato de compra de agua en bloque, mediante el cual se adquirieron 6.590 m³ de agua con una inversión aproximada de COP 32 millones, constituyéndose en un logro estratégico para la gestión del sistema de acueducto. Esta medida fortaleció la compensación hidráulica del sistema de distribución, permitiendo garantizar la continuidad del servicio y mejorar su desempeño operativo ante escenarios de alta demanda, contingencias, mantenimientos y obras programadas, con esta gestión, Aguas del Oriente reafirma su compromiso institucional de asegurar a la comunidad guarceña un servicio de acueducto confiable, continuo y gestionado con criterios de eficiencia y sostenibilidad.

Proveedores y contratistas

En Aguas del Oriente, la contratación local y regional se consolida como una estrategia fundamental para impulsar el desarrollo sostenible en nuestra área de influencia, esta práctica fortalece la economía del territorio, genera empleo y fomenta relaciones de confianza con la comunidad.

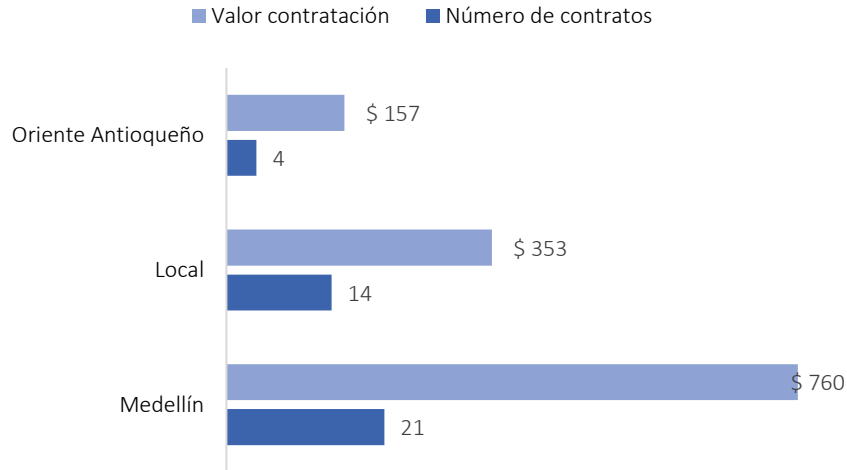
Durante 2025 se formalizaron 34 contratos por un valor aproximado de COP 1.531 millones bajo modalidades de solicitud pública, solicitud privada y solicitud única de ofertas, distribuidos así:

- Municipio de El Retiro y subregión del oriente antioqueño: 13 contratos por COP 771 millones, destinados a la adquisición de bienes y servicios que dinamizan la economía local y generan oportunidades para proveedores del municipio y la subregión.
- Distrito de Medellín: 21 contratos por COP 760 millones, orientados a bienes y servicios especializados que complementan las necesidades operativas y administrativas de la Empresa.

Este enfoque responde a criterios de eficiencia y competitividad, al tiempo que reafirma nuestro compromiso con la sostenibilidad, la equidad y el desarrollo integral del Oriente antioqueño.



Gráfico: Número de contratos por región y sus valores en millones de pesos



Fuente: Plan Anual de Contratación Aguas del Oriente

“En 2025, Aguas del Oriente pasó del diseño a la acción, consolidando una gestión documental que ordena la memoria institucional, fortalece la transparencia y aporta a la sostenibilidad.”

Durante la vigencia 2025, Aguas del Oriente consolidó su Sistema de Gestión Documental, logrando la puesta en marcha efectiva de los instrumentos, cargos y herramientas diseñados en años anteriores. Este avance permitió fortalecer la organización de la información, garantizar el cumplimiento normativo, optimizar los procesos internos y aportar de manera directa a la sostenibilidad institucional y ambiental.

Con el propósito de estructurar y fortalecer su Sistema de Gestión Documental, Aguas del Oriente realizó la contratación de una consultoría especializada, la cual dio inicio y soporte técnico a todo el proceso archivístico institucional. Esta consultoría, desarrollada durante las vigencias 2024 y 2025, representó una inversión aproximada **COP 100 millones de pesos**, orientada a garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, la adecuada organización de los archivos y la consolidación de una gestión documental moderna y eficiente.

El 2025 representó un hito para la gestión documental de Aguas del Oriente, al materializarse de manera efectiva las acciones estratégicas planificadas previamente. Tras la creación del PINAR, la estructuración de instrumentos archivísticos y la aprobación de la plaza de Auxiliar de Gestión Documental en la vigencia 2024, durante 2025 estos elementos entraron en operación, generando impactos concretos en la organización, conservación y disposición de la información institucional.



Uno de los principales logros fue la implementación de las Tablas de Retención Documental (TRD) en los diferentes procesos de la entidad, lo que permitió ordenar los archivos, mejorar el acceso a la información y asegurar el adecuado control del ciclo de vida de los documentos. De manera complementaria, se adelantó el proceso de convalidación de las TRD, fortaleciendo el cumplimiento de la normatividad archivística vigente y alineando la gestión documental con los estándares exigidos por los entes competentes.

Como parte de la implementación de la gestión documental, se creó un comité de archivo encargado de liderar y coordinar el proceso de gestión documental. Este se encuentra conformado por:

- Presidente: Líder de Gestión Recursos
- Secretaría Técnica: Auxiliar de Proceso Administrativo
- Asunto Jurídicos: Asesor Jurídico
- Control Interno: Auditor Interno

La aprobación de una plaza de Auxiliar Administrativo para la gestión documental fue aprobada por la Junta Directiva, mediante acta #267 del 23 de abril del 2025, nombramiento clave para la sostenibilidad del sistema, al garantizar la ejecución técnica, el seguimiento a los instrumentos archivísticos y el acompañamiento a las dependencias en la correcta aplicación de las directrices documentales.

En el marco de la optimización de los archivos y el compromiso ambiental, durante la vigencia 2025 se realizó la eliminación controlada de más de 26 kilogramos de documentación que había cumplido su vida útil y no reunía las condiciones necesarias para su conservación. Esta acción no solo permitió liberar espacios físicos y mejorar las condiciones del archivo, sino que también contribuyó a prácticas responsables de gestión de la información y reducción de cargas documentales innecesarias.

En conjunto, estos avances consolidan a la gestión documental como un eje estratégico de Aguas del Oriente, al fortalecer la memoria institucional, mejorar la eficiencia administrativa, garantizar la transparencia y aportar al enfoque de sostenibilidad que orienta la gestión de la entidad.



Gráfico gestión documental 2025:

■ Comité interno de archivo ■ Aplicación de TRD ■ Capacitaciones

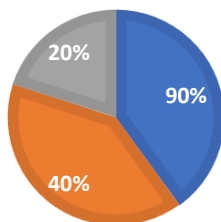
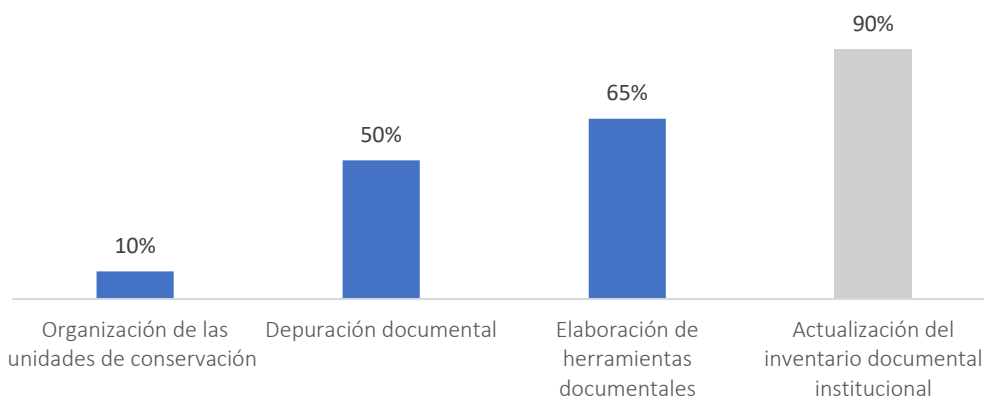


Gráfico Organización documental



Como resultado de las acciones implementadas durante la vigencia 2025, y en comparación con la situación inicial del año 2024 en la cual no se contaba con una implementación formal de la gestión documental se evidencian los siguientes avances:

- Mejora en la organización de la información institucional, facilitando su consulta y control.
- Fortalecimiento de la eficiencia administrativa, al reducir tiempos de búsqueda y reprocesos.
- Mayor transparencia institucional y disponibilidad de la información para los procesos de rendición de cuentas y control.
- Avances en la preservación de la memoria documental, garantizando la conservación de documentos relevantes para la entidad.
- Optimización en el uso de recursos físicos, alineada con principios de sostenibilidad y uso responsable de los recursos.



En conjunto, estos resultados fortalecen la gestión administrativa y contribuyen a la consolidación de una gobernanza archivística más sólida y estructurada.

Retos

Aguas del Oriente enfoca sus esfuerzos en materia documental para:

- Continuar con la implementación integral del Plan Institucional de Archivo (PINAR).
- Fortalecer los indicadores de seguimiento y medición del proceso.
- Avanzar en la digitalización progresiva de la información, priorizando documentos de mayor valor administrativo y legal.
- Consolidar la gestión documental como un eje estratégico del sistema de control interno institucional.

Gestión Inversiones 2025

La gestión de inversiones desarrollada durante el año 2025 constituye un pilar fundamental del Informe de Sostenibilidad de Aguas del Oriente, al reflejar de manera tangible el compromiso de la organización con la eficiencia operativa, la continuidad del servicio, el desarrollo territorial y el bienestar de la comunidad. La adecuada administración de los recursos financieros permitió transformar la planeación estratégica en obras de alto impacto social, ambiental y operativo.

Durante este periodo se alcanzó un nivel histórico de ejecución del 96 % del presupuesto de inversiones, equivalente a COP 5.097 millones ejecutados sobre un total presupuestado de COP 5.316 millones. Este resultado evidencia una gestión responsable y sostenible de los recursos, alineada con los objetivos establecidos en el Plan de Empresa y basada en principios de planeación, eficiencia, transparencia y control.

Desempeño de la gestión de inversiones

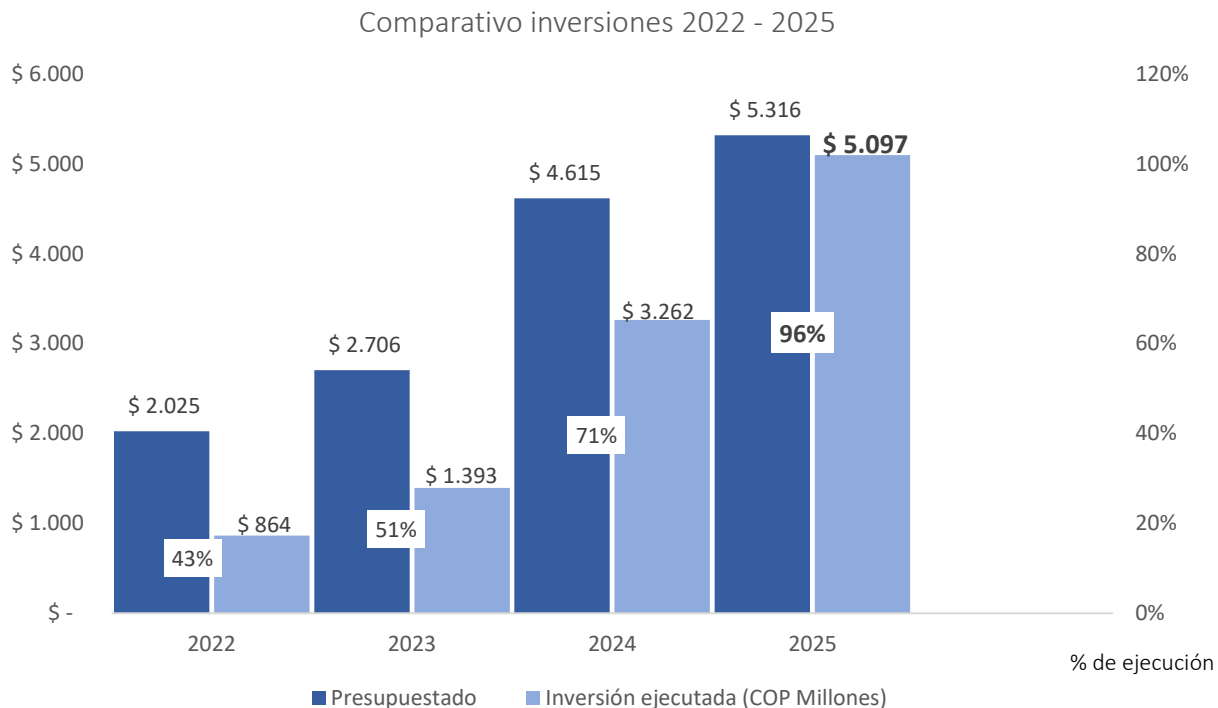
El desempeño alcanzado en 2025 es el resultado de la consolidación de un equipo técnico especializado en el área de inversiones, del compromiso de los profesionales involucrados y de una planeación rigurosa de los procesos de contratación, además, del apoyo de nuestra Junta Directiva. Estos elementos permitieron optimizar tiempos, costos y calidad en la ejecución de los proyectos, fortaleciendo la sostenibilidad operacional de la empresa.

La evolución de la ejecución de inversiones en el periodo 2022–2025 muestra una tendencia creciente, consolidándose en 2025 el mayor nivel de ejecución histórica, lo cual refleja un proceso de mejora continua en la gestión corporativa.



En la siguiente gráfica se observa el comparativo de la ejecución de las inversiones desde el año 2022 al año 2025.

Grafico. Comparativo ejecución inversiones 2022 – 2025.



Fuente: Aguas del Oriente

Inversiones que generan valor sostenible

Las inversiones ejecutadas durante 2025 estuvieron orientadas a fortalecer la continuidad, calidad y resiliencia de los servicios de agua potable y saneamiento, contribuyendo directamente al desarrollo sostenible del territorio y a la mejora de la calidad de vida de los usuarios.

A continuación, se describen los proyectos y obras ejecutadas por cada negocio



Negocio Provisión y comercialización de agua potable



1. **Primera fase Tanques Santa Rita.** Con una inversión de COP 3.257 millones, este proyecto fortaleció la capacidad de almacenamiento y distribución del sistema. Incluyó la construcción de un tanque de succión en concreto de 60 m³, un tanque para el sistema de bombeo con dos bombas de 50 HP, la instalación de sistemas electromecánicos, automatización y subestación eléctrica, así como redes de impulsión y distribución en tubería PEAD y tanques provisionales de compensación. Esta obra mejora la confiabilidad del sistema y la continuidad del servicio.
2. **Reubicación de la red de aducción de agua cruda – sector Aguas Claras.** Ante el riesgo generado por un deslizamiento de tierra, se ejecutó la reubicación de la tubería de conducción de agua cruda, inversión de COP 362 millones. Las obras incluyeron la construcción de un viaducto colgante y la instalación de nueva infraestructura, asegurando la protección del sistema y la sostenibilidad del suministro de agua cruda.





3. Tanque de almacenamiento de agua – sector Cañada Las Flores.



Con una inversión de COP 395 millones, este proyecto mejoró la continuidad del servicio para más de 250 usuarios de los sectores Cañada Las Flores, Chontal, Arriola, La Fe y Carabanchel; además de los centros comerciales La Fé y Carabanchel. Las obras ejecutadas optimizan el sistema de bombeo, automatización y almacenamiento, fortaleciendo la prestación del servicio en condiciones sostenibles.

4. Instalación de planta generadora auxiliar de energía.

Este proyecto, con una inversión de COP 423 millones, garantizará la continuidad del servicio ante interrupciones del suministro eléctrico. La instalación de una planta generadora auxiliar de energía de 225 KVA, con sistema de transferencia automática fortalece la resiliencia operativa de la planta de potabilización de Aguas del Oriente.



Negocio Gestión y comercialización de aguas residuales

En este componente se ejecutó un contrato integral por valor de COP 559 millones, que incluyó tres subproyectos desarrollados a través de una sola licitación, fortaleciendo la eficiencia administrativa y el uso responsable de los recursos.

1. Construcción de aliviadero – barrio El Pino.

Esta intervención permitirá reducir en aproximadamente un 60 % el ingreso de aguas lluvias al sistema de alcantarillado, disminuyendo la carga hidráulica y los costos asociados al tratamiento de aguas residuales.



2. Sistema de rejillas de cribado y desarenador – EBAR Villa Elena. La instalación de este sistema protege los equipos de bombeo frente a sólidos gruesos, prolonga su vida útil y reduce la necesidad de mantenimientos correctivos, contribuyendo a la sostenibilidad operativa del sistema.



3. Reconstrucción de colector de alcantarillado – Sector Villa Elena. Como respuesta a los impactos de la ola invernal, se ejecutó la reposición de un tramo de colector afectado por la socavación del río Pantanillo, incluyendo obras de protección de la ribera mediante gaviones, mitigando riesgos ambientales y operativos.



Conclusión

La gestión de inversiones de 2025, presentada en este Informe de Sostenibilidad, demuestra la capacidad de Aguas del Oriente para administrar responsablemente sus recursos y transformarlos en infraestructura que genera valor social, ambiental y operativo. El nivel histórico de ejecución alcanzado refleja una organización madura, con planeación estratégica, gobierno corporativo sólido y foco en la sostenibilidad. Estas inversiones no solo fortalecen la prestación actual de los servicios, sino que consolidan las bases para un desarrollo sostenible, resiliente y orientado al bienestar de las generaciones presentes y futuras.





Servicios eficientes y consumo responsable



Gestión Humana

Desde el área de Gestión Humana se adelantaron diversas acciones orientadas a fortalecer el bienestar, el desarrollo y la experiencia de los colaboradores y contratistas. Entre las principales gestiones se destacan el acompañamiento permanente a los procesos internos, la implementación de iniciativas que promueven una cultura organizacional respetuosa e inclusiva y el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas asociadas a la administración del talento humano.

Asimismo, el área mantiene el compromiso de velar por condiciones laborales adecuadas, impulsar programas de formación y calidad de vida, garantizar procesos de selección y contratación transparentes y apoyar a los líderes en la gestión efectiva de sus equipos. Todo lo anterior se realiza con el propósito de contribuir a un ambiente de trabajo seguro, participativo y orientado al desarrollo integral de las personas y al logro de los objetivos estratégicos de la Empresa.

En Aguas del Oriente, la estructura organizacional constituye el pilar que soporta la gestión eficiente y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, garantizando la prestación de servicios con calidad, sostenibilidad y responsabilidad social.

Estructura organizacional



Cargo	Plazas ocupadas
Gerente General	1
Control Interno	0
Lider Gestión Recursos	1
Lider Técnico	1
Profesional Senior	0
Profesional Financiero	1
Profesional Técnico	0
Profesional Ambiental y Social	0
Profesional Junior	0
Aux. de Proceso Técnico y Operativo	1
Aux. de Proceso Administrativo	4
Auxiliar de Proceso Financiero	1
Auxiliar Comercial Social	1
Operador de Planta	3
Operador de Planta y Redes	1
Auxiliar Redes	4
Total	19



Durante el año 2025, la Junta Directiva aprobó la creación de una plaza para el cargo de Auxiliar de Proceso Administrativo, orientada a apoyar las funciones de Gestión Documental. Asimismo, al cierre del año, y conforme con lo establecido por el artículo 8 de la Ley 1474 de 2011, que modifica el artículo 11 de la Ley 87 de 1993, es competencia de la máxima autoridad administrativa de la entidad territorial, realizar el nombramiento del empleo de Jefe de la oficina de Control Interno, o quién haga sus veces, tanto para las entidades del nivel central como las entidades descentralizadas directas, indirectas y filiales, cuya participación estatal sea superior al 90%, lo anterior de acuerdo al artículo 5 de la Ley 87 de 1993. Lo anterior, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2026 y el 31 de diciembre de 2029 para el cargo de Auditor control interno.

Contratación del Aprendiz

Se dio cumplimiento a la cuota de aprendices establecida por la normativa, optando por la modalidad de monetización. Para ello, se realiza un pago mensual al SENA, debido a que la demanda de perfiles no se ajustaba a los requerimientos de la Empresa y, adicionalmente, los candidatos que cumplían con el perfil no podían asumir el desplazamiento necesario.



Valor: COP 24 millones

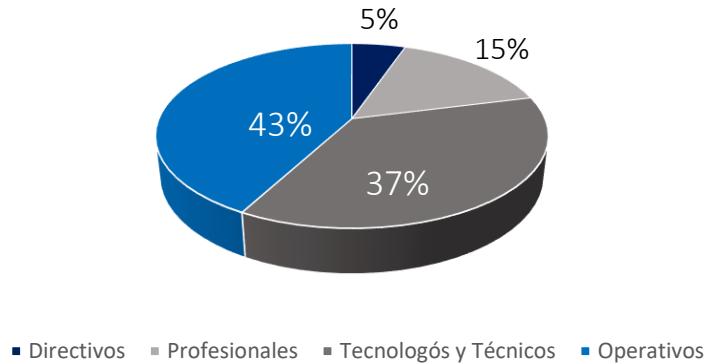
Igualdad en la contratación de género

Se avanzó significativamente en inclusión y diversidad, promoviendo la equidad de género, el respeto por las diferentes creencias y la valoración de diversas formas de pensamiento como principios fundamentales en los procesos de vinculación.

Al cierre del 2025, la Empresa contaba con una planta de 19 colaboradores vinculados, distribuidos por cargo de la siguiente manera:

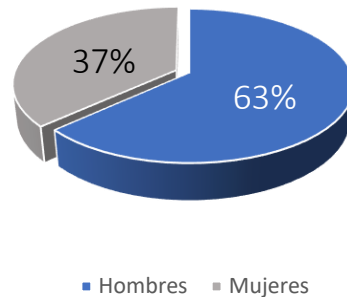


Distribución del personal por cargos:



Porcentaje de mujeres y hombres a cargo

En Aguas del Oriente, la participación femenina en el área administrativa corresponde a 6 personas y la masculina a 4. En el área operativa, la participación femenina es de 1 persona y la masculina 8.



Fuente: Elaboración propia

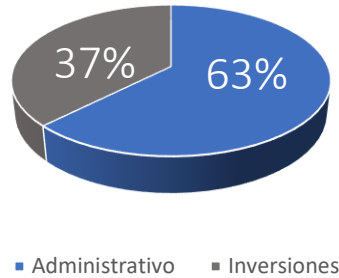
Asimismo, el año 2025 concluyó con la contratación de asesores externos y el fortalecimiento de las inversiones mediante contratos de prestación de servicios, incorporando un total de ocho personas: cuatro mujeres y cuatro hombres:

- ⦿ 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 ingeniero de diseño *
- 🕒 Prestación de servicios en asesoría en comunicaciones
- 🕒 Prestación de servicios en asesoría para gestión documental

Nota. * Estos profesionales son contratados con recursos del plan de inversiones.



Elaboración propia

Generación de empleos directos e indirectos

Durante el año 2025, Aguas del Oriente impulsó la generación de empleo mediante la contratación bajo las modalidades de prestación de servicios, contratos de obra y servicios:

Empleos directos	Empleos indirectos	Mujeres	Hombres
50	29	13	66
Total 79			

Logros en bienestar laboral

- 🕒 Cobertura de formación: 100 % de colaboradores y contratistas por prestación de servicios
- 🕒 Personas beneficiadas: 26
- 🕒 Horas totales de capacitación: 1.014
- 🕒 Promedio de horas de formación por persona: 39
- 🕒 Ejes temáticos abordados: salud mental, prestación del servicio, gestión administrativa y estratégica, gestión del riesgo y Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)
- 🕒 Impacto: fortalecimiento de competencias, cumplimiento normativo y mejora de las condiciones laborales, físicas y mentales del talento humano



Para la vigencia 2025, se desarrollaron espacios de formación técnica en aspectos relacionados con el acueducto, manejo adecuado de residuos sólidos y ciclo de planeación integrada, se llevó a cabo la jornada de inducción y reinducción. Durante esta jornada se abordaron los siguientes temas:

- Socialización del Manual de Funciones, Manual de Contratación y Manual para la Gestión Administrativa y Técnica de los Contratos.
- Actualización sobre los cambios en los Estatutos de la Empresa y generalidades institucionales.
- Intervención de aliados estratégicos (Comfenalco y Fepep), quienes recordaron los beneficios disponibles para los colaboradores.

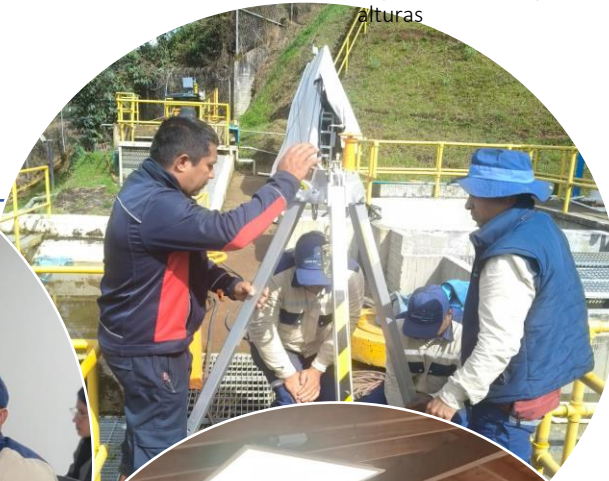


Valor: COP 9.9 millones

Taller de adaptación al cambio



Capacitación trabajo en alturas



Capacitación Brigada de Emergencia



Alianzas estratégicas

Aguas del Oriente cuenta con aliados estratégicos que contribuyen al logro de los retos planteados en el direccionamiento estratégico del Grupo EPM hacia el año 2035. Entre ellos se destacan: COMFENALCO como Caja de Compensación, la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) contratada por la Empresa, el Fondo de Empleados del Grupo EPM (FEPEP), la Cámara de Comercio del Oriente Antioqueño y Fenalco. Gracias a estas alianzas, la Empresa desarrolla iniciativas orientadas a fortalecer el bienestar integral y el desarrollo de sus colaboradores, promoviendo una cultura organizacional sólida y sostenible.



19 personas
beneficiadas

- Tarifa especial ingreso Parque Los Salados realización jornada de inducción del personal.
- Apoyo en la realización del día de la salud con actividades de gimnasia cerebral y pausa activa.
- Subsidios para los beneficiarios de los colaboradores.
- Kits escolares para los beneficiarios entre 7 y 14 años.
- Convenios comerciales.
- Tarifas especiales en hoteles y centros de recreación.
- Acompañamiento en salud mental con el programa dialoguemos.



26 personas
beneficiada

- Capacitación integral a la Brigada de Emergencias.
- Planeación, realización y evaluación del simulacro.
- Asesoría y capacitaciones en el programa de trabajo en alturas.
- Asesoría en el programa manejo seguro de sustancias químicas.
- Capacitación y asesoría al Comité de Convivencia Laboral.
- Asesoría en el programa de vigilancia epidemiológico osteomuscular-
- Inspección puestos de trabajo.
- Capacitaciones en seguridad vial.



19 personas
beneficiadas

- Diferentes líneas de ahorro y crédito para los colaboradores.
- Descuentos mediante múltiples convenios comerciales.
- Capacitaciones y formación en diferentes temas.
- Auxilios en salud, educación, libre destinación, funerarios, copagos, entre otros.



En 2025 se desarrollaron diversas iniciativas orientadas a fortalecer el compromiso de los colaboradores y promover el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar. Como parte de este propósito, se impulsaron varios espacios de participación, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Horarios laborales flexibles.
- Espacios de participación y conversación en diversos comités y grupos primarios.
- Pausas activas, apoyadas con personal del IMDER.
- Celebración de cumpleaños a los colaboradores
- Celebración de fechas especiales: día de la Mujer, navidad, día de los brujitos, amor y amistad, despedidas de compañeros por renuncia o terminación de contrato, baby shower.
- Integración día de la familia
- Día de la salud.



Valor: COP 9.4 millones

Amor y amistad



Día de disfraces



Día de la mujer



Valoración médica periódica

Se realizó la valoración médica a 10 colaboradores operativos y 2 administrativos, lo que permitió consolidar el diagnóstico de salud de la Empresa. Este proceso evidenció la necesidad de fortalecer los hábitos alimenticios e impulsar la vinculación a programas de nutrición, constituyéndose en un insumo clave para orientar futuras acciones de bienestar y promoción de la salud.



Valor COP 2.9 millones

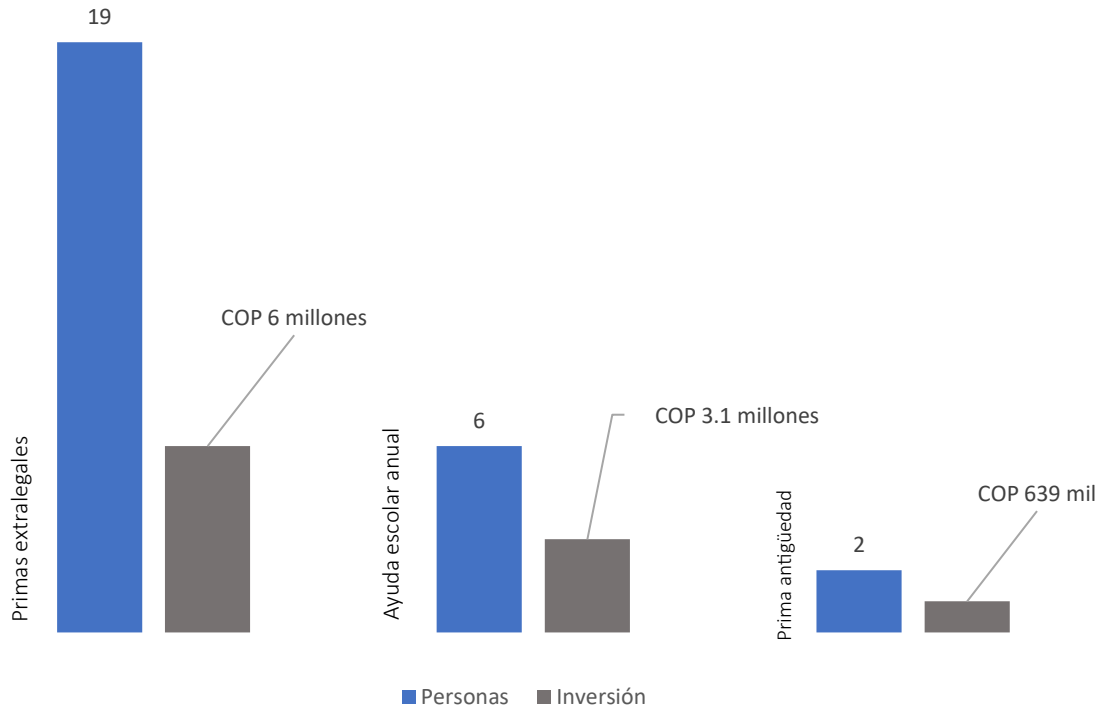
Beneficios empleados

Durante el año 2025, la Empresa otorgó a sus colaboradores los beneficios establecidos, reafirmando su compromiso con el bienestar laboral.

- Prima extralegal de junio (equivalente a un día de salario) y diciembre (equivalente a dos días de salario).
- Ayuda escolar anual: dirigida a los hijos de los colaboradores en niveles de preescolar, primaria, bachillerato y/o para educación superior, aplicable una vez por empleado al año.



● Prima de antigüedad.



5 años de servicio

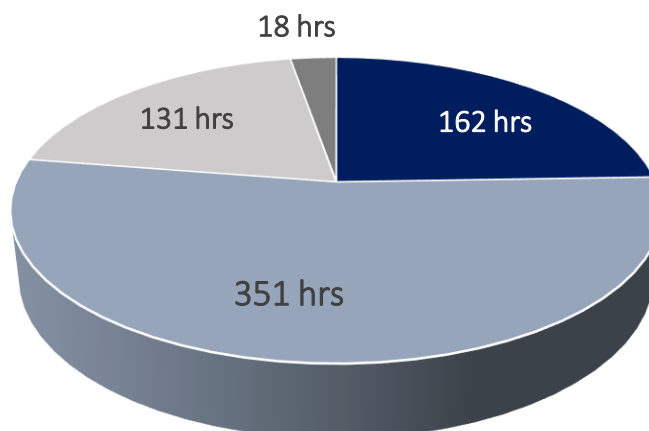


10 años de servicio

Ausencias laborales

Durante el año 2025 se registraron ausencias por diferentes motivos, entre ellos permisos para citas médicas, diligencias personales, disfrute del Día de la Familia en ambos semestres, compensatorios por trabajo suplementario y participación como jurado de votación. En total, estas ausencias sumaron 662 horas, equivalentes a 74 días.





■ Compensatorios ■ Día de la familia ■ Pemisos ■ Jurado votación

Otros temas relevantes

Ampliación de la Sede Administrativa:

Se optimizaron las condiciones laborales mediante la intervención y adecuación de la Sede Administrativa, beneficiando a 26 personas entre colaboradores y contratistas. Estas mejoras generaron un impacto positivo en el bienestar psicosocial, contribuyendo a la reducción del riesgo intralaboral y del nivel de estrés.



Valor COP 21.2 millones

Vehículo operativo:

Se gestionó la entrega de un vehículo por parte de EPM, lo que permitió mejorar las condiciones de trabajo del personal operativo y fortalecer la eficiencia en la operación y la prestación del servicio.



Retos en los temas de gestión humana

🎯 Formación y desarrollo de competencias:

Se proyecta fortalecer las competencias en atención al detalle, rigor técnico, sostenibilidad e inteligencia artificial. Estos temas se asumirán como prioridad, incorporando metodologías de aprendizaje que impulsen su aplicación práctica en las áreas operativas y administrativas.

🎯 Gestión del desempeño y movilidad salarial:

Se tiene previsto retomar el seguimiento y la evaluación de los objetivos de desempeño y desarrollo, con el propósito de avanzar en los procesos de movilidad entre bandas salariales y consolidar una gestión más estructurada y orientada al crecimiento del talento.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

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 Aguas del Oriente.

Tabla Plan de capacitación y formación 2025

Componente	Capacitaciones programadas	Capacitaciones ejecutadas	% cumplimiento	Horas totales de capacitación
Generalidades SG-SST	8	8	100%	6 horas en total
Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)	2	2	100%	2 horas en total
Comité de Convivencia Laboral (CCL)	3	3	100%	6 horas en total
Atención y respuesta ante Emergencias	8	6	75%	12 horas en total
Gestión de Peligros y Riesgos	16	8	50%	22 horas en total

Fuente: propia



Entre los principales resultados se destacan.

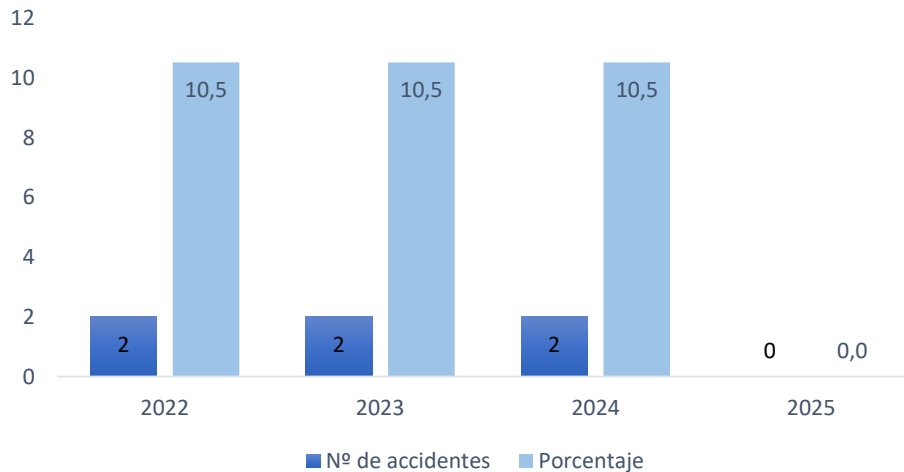
1. Fortalecimiento de la cultura de seguridad:

La formación en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), gestión de riesgos, liderazgo y atención de emergencias ha contribuido al aumento del compromiso de los trabajadores y al cumplimiento de la normativa vigente.

2. Reducción de riesgos laborales:

Las capacitaciones específicas en trabajo seguro en alturas, seguridad vial y prevención del riesgo psicosocial, entre otras, han permitido fortalecer las medidas preventivas, contribuyendo a la disminución de accidentes y a la consolidación de un entorno laboral más seguro.

Tasa de accidentalidad

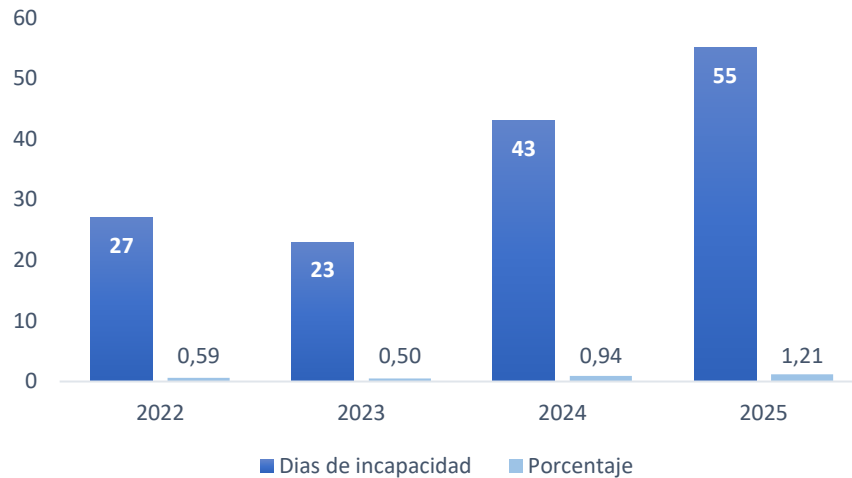


Dada la gestión de los riesgos prioritarios, mediante la implementación de los programas de prevención de desordenes musculoesqueleticos, programa de trabajo seguro en altura, programa de prevención del riesgo mecanico, no se presentaron accidentes durante el año 2025.



Vigilancia de la salud de los trabajadores

Ausentismo



Durante el año **2024**, la empresa registró una tasa de ausentismo del 0,94%, lo cual se evidenció en un total de 43 días de ausencia por incapacidad médica. Los diagnósticos más relevantes asociados al ausentismo durante este periodo fueron:

- M545 – Lumbago no especificado, con 19 días de ausencia, siendo el diagnóstico de mayor impacto.

Para el año **2025**, se presentó una tasa de ausentismo del 1,21%, correspondiente a 55 días de ausencia por incapacidad médica. Los diagnósticos más relevantes identificados fueron:

- M511 – Trastorno de disco lumbar y otros, con radiculopatía, con 12 días de ausencia.
- S800 – Contusión de la rodilla, con 9 días de ausencia.
- J00X – Rinofaringitis aguda (resfriado común), con 8 días de ausencia.

El comportamiento del ausentismo entre ambos años evidencia un ligero incremento en 2025, asociado principalmente a patologías osteomusculares y enfermedades comunes, lo cual orienta las acciones preventivas y de promoción de la salud que se vienen fortaleciendo desde el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

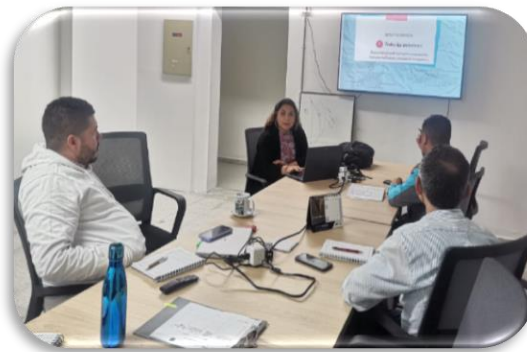


Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo (COPASST)



Durante la vigencia evaluada, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) contó con 12 reuniones programadas, las cuales fueron ejecutadas en su totalidad, alcanzando un cumplimiento del 100% en el indicador de reuniones.

Comité de convivencia laboral (CCL)



Durante la vigencia evaluada, el Comité de Convivencia Laboral programó 4 reuniones, las cuales fueron ejecutadas en su totalidad, alcanzando un cumplimiento del 100% en el indicador de reuniones.

En el desarrollo de estas sesiones, el comité participó activamente en la prevención y promoción de entornos laborales saludables, abordando temas como la campaña de divulgación de las políticas de acoso laboral y acoso sexual, violencia de género, la revisión de los avances del plan de capacitación en riesgo psicosocial, así como la programación de



actividades de integración y espacios de compartir, orientados al fortalecimiento del clima laboral y la convivencia entre los trabajadores.

Brigada de emergencia, Plan de emergencia y contingencia



Durante el año 2025, la Brigada de Emergencia se encontró en un proceso de formación y fortalecimiento de competencias, recibiendo capacitación en roles y responsabilidades, procedimientos de evacuación, manejo de extintores y comportamiento del fuego, así como en primeros auxilios, en el mes de diciembre se realizó el simulacro de primeros auxilios, el cuál permite identificar las habilidades adquiridas por los Brigadistas.

Gestión Social

Durante el año 2025, Aguas del Oriente fortaleció su compromiso con la comunidad a través de una gestión social cercana, constante y coherente con su propósito de garantizar un servicio público esencial con sentido humano. Las acciones desarrolladas estuvieron orientadas a generar confianza, promover la participación ciudadana, fortalecer la educación ambiental y



mantener canales de comunicación abiertos y transparentes con los diferentes grupos de interés.

Actividades y conmemoraciones | Gestión social 2025



1) Actividad: Campaña El Buen Vecino

Objetivo: Fortalecer el relacionamiento comunitario con los vecinos y usuarios cercanos a la sede administrativa, promoviendo el diálogo directo, la escucha activa y la resolución oportuna de inquietudes sobre la prestación del servicio.

Descripción: Se realizaron encuentros de integración que incluyeron la presentación del equipo de trabajo, recorridos por las instalaciones y espacios de conversación con la comunidad.

Impacto: 13 familias del sector.

2) Actividad: AquaLab – Un laboratorio para pequeños científicos del agua | En el marco de la celebración del Día Mundial del Agua.

Objetivo: Promover la educación ambiental y fortalecer el vínculo de las nuevas generaciones con la gestión del agua potable.

Descripción: Experiencia pedagógica desarrollada en la sede administrativa, con estaciones didácticas sobre procesos de potabilización, funcionamiento de redes de acueducto y alcantarillado, y uso responsable del agua. Incluyó recorridos por áreas administrativas y espacios de diálogo con el equipo de la empresa.

Participantes: 18 estudiantes del Comité Ambiental de la Institución Educativa Ignacio Botero Vallejo.

Impacto: Fortalecimiento del conocimiento sobre el ciclo del agua y corresponsabilidad en su cuidado.



3) Actividad: Concurso Mascota Institucional – Día Mundial del Agua y del Medio Ambiente



Objetivo: Incentivar la creatividad, el sentido de pertenencia por el territorio y la apropiación de valores asociados al cuidado del agua en población estudiantil.



Descripción: Convocatoria dirigida a estudiantes de la Institución Educativa Ignacio Botero Vallejo, con proceso de evaluación y selección que culminó en junio, en el marco del Día Mundial del Medio Ambiente.

Participación: Más de 120 estudiantes.



Impacto: Entrega de hasta COP 800.000 en premios y fortalecimiento de la identidad institucional y la cultura ambiental.

Comunicación pública y medios de comunicación.



Durante 2025, Aguas del Oriente fortaleció su estrategia de comunicación comunitaria mediante una presencia constante en medios radiales y televisivos locales, orientada a informar de manera oportuna y transparente sobre proyectos de infraestructura, avances operativos, situaciones de contingencia y prácticas para el uso responsable del agua.

A través de alianzas con medios comunitarios, la Empresa amplió significativamente el alcance de su información institucional. En Tequendamita Estéreo se desarrollaron tres programas radiales de 30 minutos y se generaron 608 impactos promocionales con mensajes institucionales entre el 1 de febrero y el 31 de diciembre de 2025. De igual forma, con el Canal



Conecta se realizaron **tres programas televisivos** y más de **2.500 impactos promocionales**, consolidando esta alianza como un pilar clave para llegar a un mayor número de habitantes de El Retiro.



Adicionalmente, el Canal Conecta apoyó la difusión de información relevante sobre interrupciones y novedades en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a través de sus plataformas digitales, fortaleciendo la comunicación oportuna con los usuarios.

Canales digitales y comunicación directa

La **página web institucional** (<https://www.grupo-epm.com/site/aguasdelorientel/>) y las **redes sociales** se consolidaron como los principales canales de interacción con la comunidad. A través de estos medios, Aguas del Oriente compartió información valiosa sobre oportunidades laborales, mantenimientos programados, obras de infraestructura, campañas educativas, noticias institucionales e interrupciones del servicio.

El uso estratégico de las redes sociales permitió una comunicación inmediata, fortaleciendo el contacto directo con los usuarios y posicionando a la empresa como una entidad cercana, moderna y accesible. De igual manera, se logra comunicar a través del **espacio informativo de la factura de servicios públicos**, implementando mensajes claros y pedagógicos para educar a los usuarios sobre temas clave como el correcto desecho de los pañitos húmedos, la importancia del pago oportuno y el cuidado de las redes.



Programa Puertas Abiertas

Como parte de una apuesta por la educación y la transparencia, Aguas del Oriente desarrolló el programa **Puertas Abiertas**, mediante el cual recibió visitas de estudiantes universitarios. Estas jornadas permitieron dar a conocer el funcionamiento de la empresa, los procesos de potabilización del agua y la importancia de la gestión técnica y ambiental para garantizar un servicio de calidad.



Este programa se ha ido convirtiendo en una herramienta clave para fortalecer la apropiación social del conocimiento y generar conciencia sobre el valor del agua como bien público, recibiendo en la planta de potabilización estudiantes de la Universidad de Antioquia, Universidad de Medellín, y la Universidad de la Amazonía (Florencia, Caquetá).



Número de estudiantes por universidad
2025



Campaña Más Cerca de Ti

Durante 2025, Aguas del Oriente desarrolló las jornadas Más Cerca de Ti, una estrategia de atención descentralizada que llevó los servicios de atención al cliente a espacios públicos del municipio de El Retiro. Estas jornadas permitieron a la comunidad resolver inquietudes sobre la factura, la prestación del servicio y otros requerimientos, mediante la atención directa de nuestro personal administrativo y operativo.





Cobertura universal sostenible



Provisión y Comercialización de Agua

Durante la vigencia 2025, el proceso de producción y distribución de agua potable en el municipio de El Retiro, operado por Aguas del Oriente, desarrolló acciones orientadas al fortalecimiento y optimización de la infraestructura hidráulica.

Grandes logros para mantener la calidad y continuidad del servicio

los logros obtenidos en 2025 en cada sistema fueron los siguientes:

Conduccion de agua cruda: se repusieron 20 metros de tubería en Polietileno de Alta Densidad – PEAD, con diámetro de 10 pulgadas y dos (2) válvulas de compuerta en Hierro Ductil HD de 10 pulgadas, con un costo de la inversión de COP 42 millones. Esta mejora permitió mejorar la infraestructura existente ya sí disminuir riesgos de desabastecimiento por daños en esta importante tubería.

Distribución de agua potable: Se repusieron 120 metros de tubería en Polietileno de Alta Densidad – PEAD de 4 pulgadas de diámetro, así como la instalación de cinco (5) válvulas en HD de 3 pulgadas en diferentes sitios estratégicos de la red para mejorar la sectorización de la redes de acueducto, el valor de la inversión fue de COP 65 millones..

Planta de potabilización: se instalaron 80 metros de tubería de 3 pulgadas en PVC, para mejorar el recibo de insumos químicos en planta; la inversión fue de COP 8 millones y con ello se minimizaron los riesgos de derrames de insumos químicos durante el proceso de transvase desde el camión transportados hacia los tanques de almacenamiento.

En general estas intervenciones permitieron:

- Fortalecer las condiciones estructurales de la red y estabilizar el talud afectado por movimientos de tierra en la parcelación Aguas Claras, incrementando la capacidad de maniobra operativa del sistema y facilitar la ejecución de labores de mantenimiento y atención de emergencias, contribuyendo a la continuidad y confiabilidad del servicio.
- Las condiciones de presión del agua en sectores de la zona norte del municipio, entre los que se destacan Papayal, La Fe y Carabanchel, beneficiando a un promedio de 250 usuarios permanentes y menor el servicio en los centros comerciales La Fé y carabanchel.
- Fortalecer la sectorización hidráulica del sistema y optimizando la capacidad operativa para la atención de reparaciones técnicas y labores de mantenimiento programado, con impacto positivo en la continuidad del servicio.



Agua potable producida:

El volumen total de agua potable captada, tratada y entregada al sistema de distribución durante la vigencia 2025 permitió analizar la capacidad operativa del sistema y comparar su comportamiento en el tiempo.

Sólo información de resultados 2025. Y tomar referencia en prosa los años anteriores si es necesario.

En 2025 se produjeron 985.815 m³ de agua potable, 12197 m³ más, comparados con los 973.618 m³ de agua producidas en 2024, equivalentes a un aumento en la producción anual de 1,9%. Ello debido al aumento de la demanda por el crecimiento en el número de usuarios y la población flotante que está aumentado progresivamente por las visitas de turistas al municipio.

Durante el año 2025, la ejecución del Plan Anual de revisión y cambio de medidores permitió reducir de manera significativa la diferencia entre el volumen de agua producida y el volumen de agua facturada. Este resultado se logró mediante el fortalecimiento de la sectorización del sistema de acueducto en los diez (10) circuitos establecidos, lo cual facilitó un mayor control operativo y la identificación de pérdidas en la red.

Las acciones implementadas incluyeron la identificación y el reemplazo de cinco (5) válvulas en la red principal, el cambio de ciento quince (115) medidores y la renovación de cincuenta y cuatro (54) acometidas domiciliarias. Estas intervenciones contribuyeron a mejorar la medición del consumo, disminuir pérdidas técnicas y optimizar la eficiencia del sistema, esto sumado a la disminución de pérdidas por mantenimiento.

La inversión total destinada a la ejecución de estas actividades fue de COP 79 millones.

Indicadores operativos referente nacional.

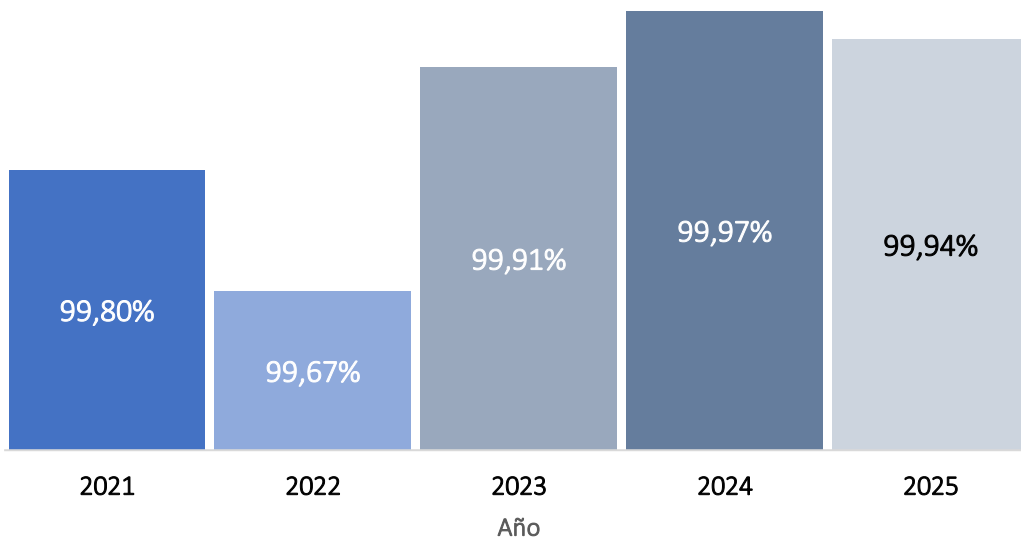
A continuación, se presenta un resumen de los indicadores operativos, con excelentes resultados, lo que posiciona a Aguas del Oriente, como referente nacional.

Índice de Continuidad de Acueducto – ICTAC.

El índice de Continuidad de 99,94% logra una continuidad del servicio de 23,9 horas, reflejado en una excelente prestación del servicio de agua potable en el área de prestación, gracias al aviso, atención oportuna de daños y eventos presentados. En la siguiente gráfica se observa el comportamiento de este indicador en el período correspondiente a los últimos 4 años, a pesar de los daños y otras situaciones presentadas en 2025, se logró mantener el nivel de continuidad superior al 99%.



Índice de Continuidad acueducto - ICTAC-



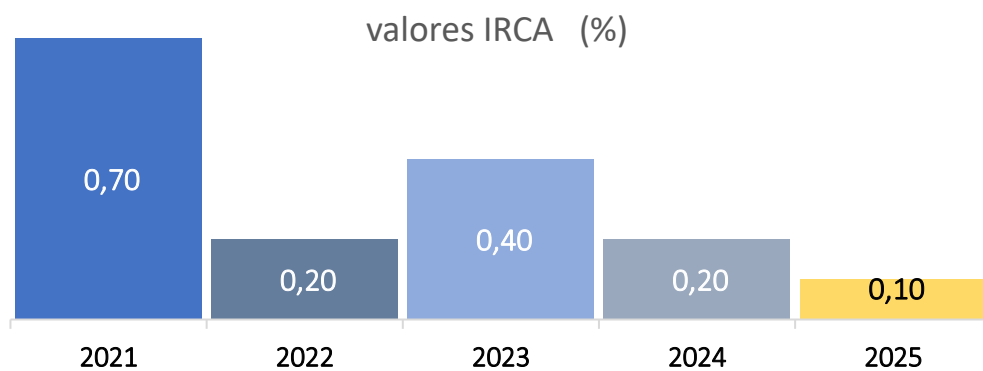
Fuente:

Aguas del Oriente. ICO

Índice de Riesgo de Calidad del Agua

En el año 2025, mantuvimos el nivel de riesgo más bajo registrado en los últimos años a nivel estadístico, entregando agua de calidad apta para consumo humano con un resultado del **0,10%**, posicionándonos como un referente nacional en la garantía de agua potable segura y de excelencia. En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento en los últimos años, observándose la mejora constante en la calidad del agua suministrada, ello debido a una operación rigurosa del proceso de potabilización, los mantenimientos preventivos a las unidades de tratamiento y la capacitación constante de nuestros operarios.

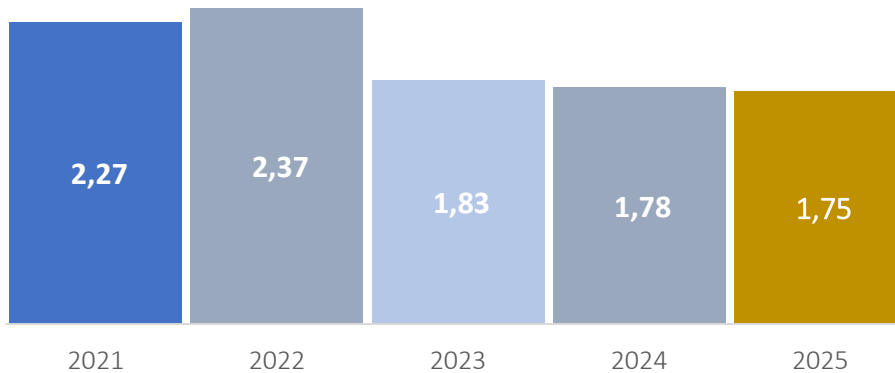
Gráfico valores IRCA 2021 – 2025



Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF

Gracias a las acciones preventivas desarrolladas, se tuvo una mejora en la rentabilidad del servicio y asegura que el agua se distribuya de manera más eficiente entre los usuarios. El índice de daños por kilómetro de red es de solo 0,01%, el más bajo de la última década. Este indicador coloca al municipio por debajo del promedio nacional, que se sitúa en un 6,4%. Según el marco tarifario y regulatorio de la CRA y Resolución 0330 de 2017 (RAS) Manteniendo este indicador de pérdidas por usuario facturado estable

Gráfica: Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF

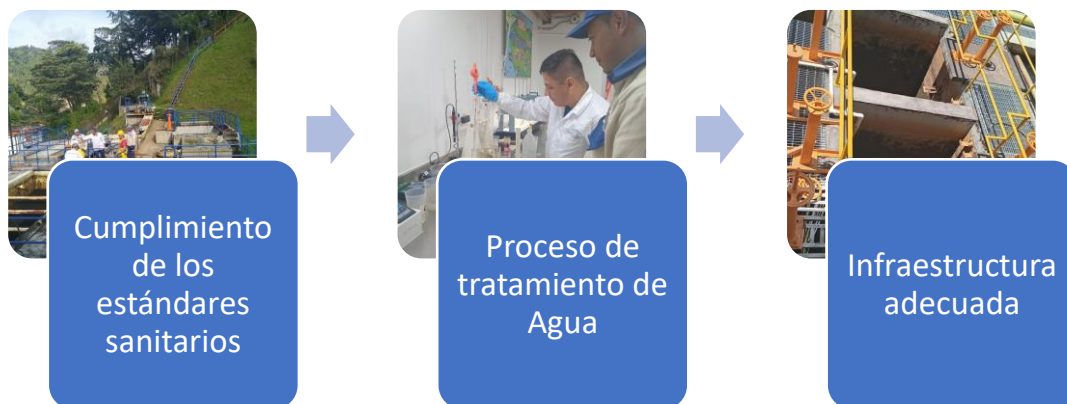


Fuente: Aguas del Oriente. Formato ICO- Índice de Calidad Operativa

Concepto Sanitario- Dirección Local de Salud de Antioquia.

El concepto sanitario en el año 2025 fue favorable, este dictamen oficial certifica que el negocio de Provisión y Comercialización de Aguas cumple con los requisitos de salud pública necesarios para garantizar la calidad y seguridad del agua que se suministró a la comunidad.

A continuación, se mencionan los aspectos evaluados que permitieron obtener el Concepto Sanitario Favorable.





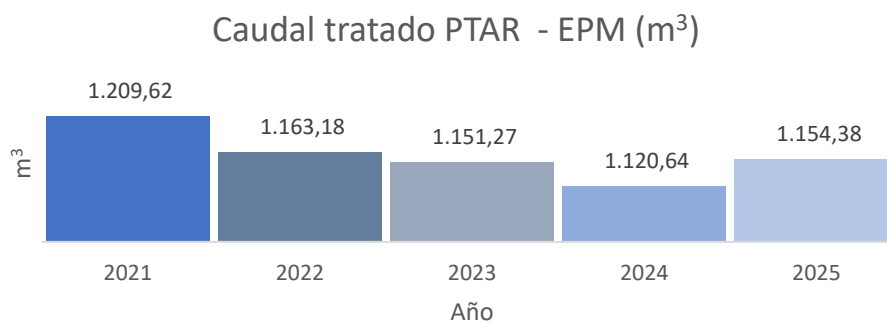
Fuente: Aguas del Oriente

Gestión y Comercialización de Aguas Residuales

Con nuestras acciones, protegemos nuestros recursos hídricos

Durante el periodo 2021–2025, los volúmenes de agua residual tratados en la PTAR muestran una disminución, evidenciando la efectividad de las estrategias implementadas para el control de infiltraciones y la separación de aguas lluvias. La construcción de cinco (5) aliviaderos, cuya inversión en 2025 ascendió a COP 137 millones, ha sido una herramienta clave para garantizar una adecuada gestión hidráulica del sistema de alcantarillado y proteger la capacidad operativa tanto de las redes como de la PTAR. En la gráfica se muestra la disminución presentada en los últimos años, si se compara con 2024, se presentó un ligero aumento, debido principalmente al mayor número de usuarios conectados a la red y al fenómeno climático presentado, lo cual aumento las lluvias en el municipio.

Gráfica: Comportamiento agua residual tratada en PTAR



Fuente: Área de Operación y mantenimiento Alcantarillado- Grupo EPM.



Pequeños logros, grandes impactos.

Otros pequeños logros alcanzados en 2025 que impactaron positivamente la prestación de nuestros servicios fueron entre otros:

Cumplimiento del Plan Operativo, respetando las programaciones y control de las actividades para la inspección de redes, la reparación de fugas y daños, las nuevas conexiones domiciliarias, las tomas de muestra de calidad de agua en diferentes puntos de red, etc.

Mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Con ello y cumpliendo la programación operativa, se realizaron los diferentes mantenimientos y reparaciones de las unidades de tratamiento de agua potable, tales como bocatoma, desarenador, rejillas de entrada, floculadores, sedimentadores, filtros y diferentes canales de conexión entre las unidades. De igual forma, para el sistema de tratamiento de aguas residuales sector Salados Norte con el mantenimiento y evacuación de lodos con equipo presión – succión mediante Acta de Transacción con EPM y el mantenimiento permanente de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales – EBAR en el sector Villa Elena.

Se tuvo como premisa la corrección de fugas y daños a la infraestructura de acueducto en un tiempo menor a 4 horas. Con ello pudimos mantener el IPUF con un excelente resultado, siendo referente nacional.

Se realizó el mantenimiento del tanque de almacenamiento en cumplimiento de la norma RAS (Resolución 0330), ejecutándose la actividad en tiempo récord (menos de 17 horas), comparado el tiempo programado de 24 horas.

Dentro de las actividades rutinarias de inspección y vigilancia de macro y micromedidores, se encontró una unidad residencial con un problema de presiones, al revisar se determinó que el macro medidor estaba obstruido, se realizó limpieza y con ello se mejoró la presión, mejorando ostensiblemente la prestación del servicio a todos los residentes de la urbanización.

Tarifas

Las tarifas de los servicios públicos domiciliarios prestados por Aguas del Oriente están sometidas a regulación. Por esta razón, el Grupo EPM realiza una gestión permanente ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa tarifaria vigente.

Cumpliendo con lo establecido en la Resolución 151 de la CRA, sobre las actualizaciones tarifarias, para la vigencia 2025 se presentaron las siguientes:

1. Indexación por acumulación del IPC del 3.15% que se dio con la variación de febrero de 2025 con aplicación a partir de los consumos del 15 de marzo de 2025 y que se ven reflejados en la



facturación de mayo. La publicación debe realizarse y surtir con las respectivas comunicaciones a más tardar el 14 de marzo de 2025 a la Súper y a la CRA.

2. Actualización del costo medio de tasas ambientales (CMT), para acueducto del 26.65 \$/m³ y de 1.56 \$/ m³ para el alcantarillado. A partir de los consumos del 01 de julio.

3. Actualización del Costo Medio de Operación (CMO) como consecuencia de la variación en los costos operativos particulares del séptimo año tarifario para el servicio públicos domiciliario de acueducto que presta la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño SA ESP, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021, esta actualización se dio a partir de los consumos del mes de septiembre.

Que, una vez realizados los cálculos de los costos operativos particulares del séptimo año tarifario, comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 30 de junio de 2025, se encontraron las siguientes variaciones respecto al sexto año tarifario:

	Acueducto		
	Año 6	Año 7	Variación
Costos de energía operativos	\$ 123.596.585,88	\$ 122.261.516,07	-1,08%
Costos de insumos químicos para potabilizar	\$ 72.395.724,16	\$ 77.276.657,80	6,74%
Costos de contratos de interconexión y suministro de agua potable	\$ 9.038.593,06	\$ 21.236.957,58	134,96%
Total costos particulares	\$ 205.030.903,10	\$ 220.775.131,45	7,68%

Las tarifas pueden consultarse en: <https://www.grupoepm.com/site/aguasdelorientetarifas>.

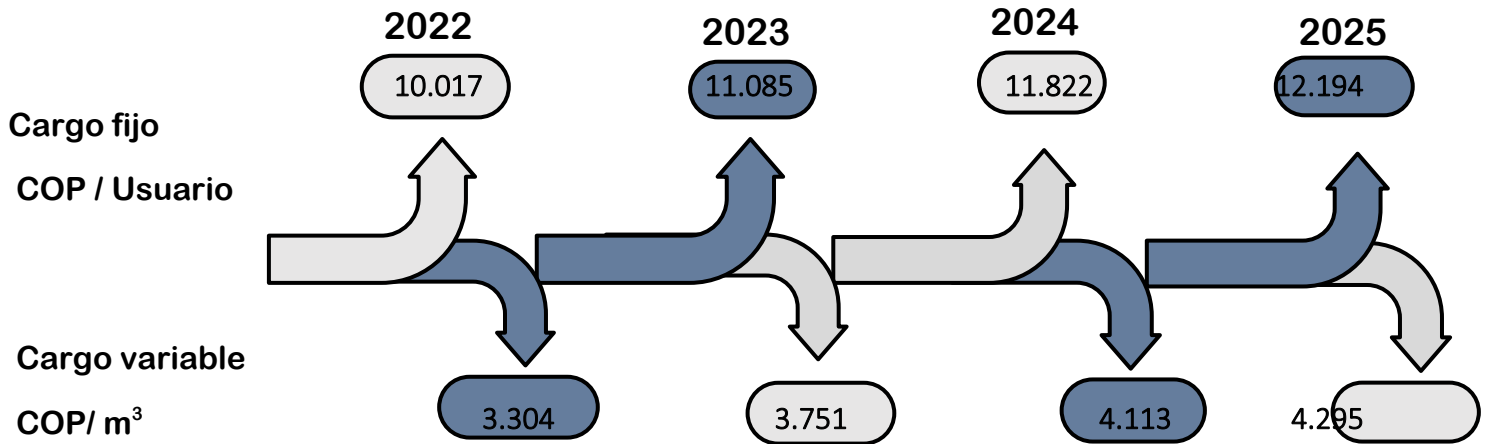
Se resalta que en 2025 **No** se recibieron quejas ni peticiones relacionadas con las tarifas.

Las gráficas de la parte inferior muestran la evolución de las tarifas plenas al cierre de cada vigencia, sin incluir subsidios ni contribuciones asignadas por el Municipio.



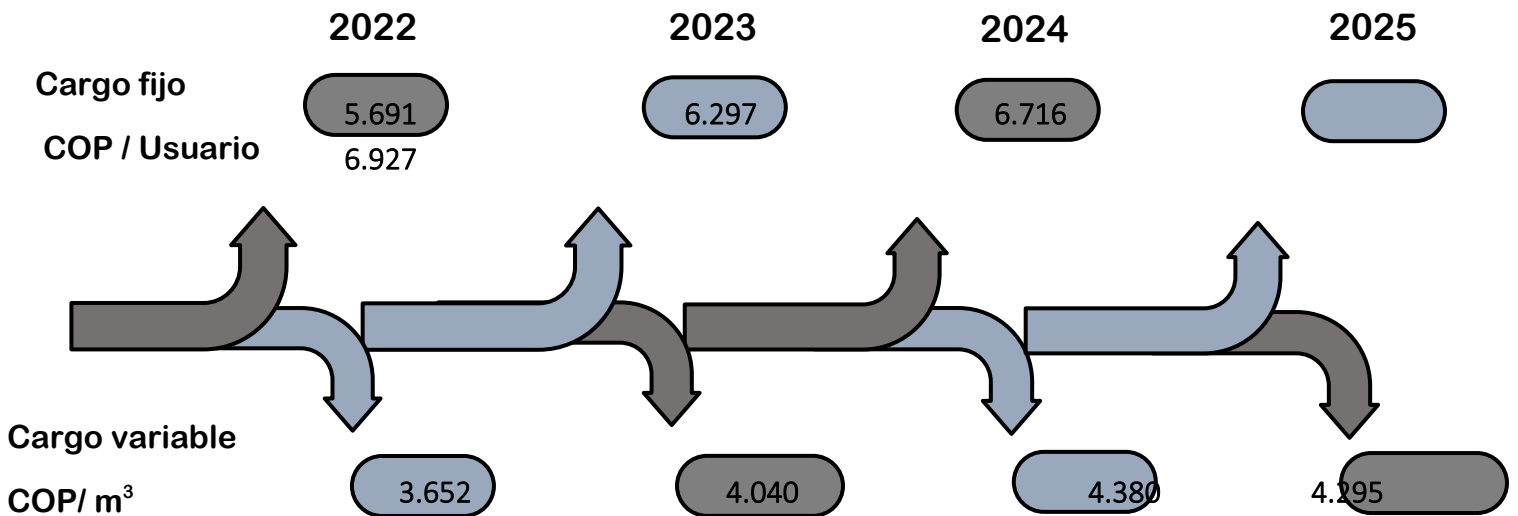
Tarifas aplicadas los últimos 4 años

Acueducto – tarifa plena estrato 4



Fuente: Dirección Corporativa Regulación Agua y Saneamiento

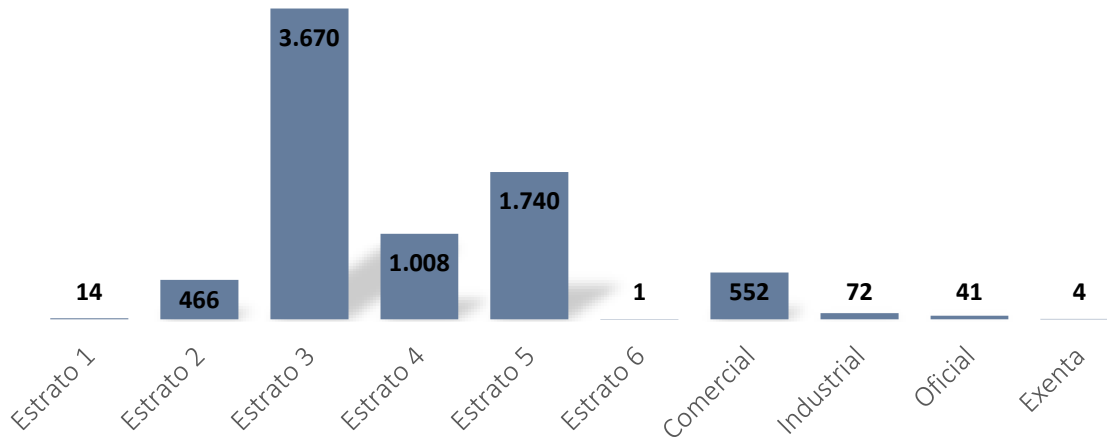
Alcantarillado – tarifa plena estrato 4



Fuente: Dirección Corporativa Regulación Agua y Saneamiento

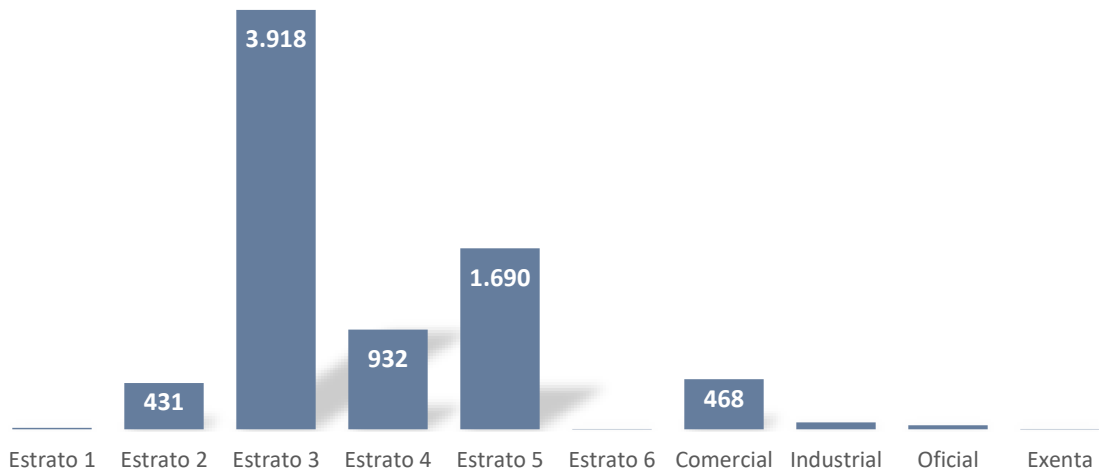


Cientes por estrato - acueducto



Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento

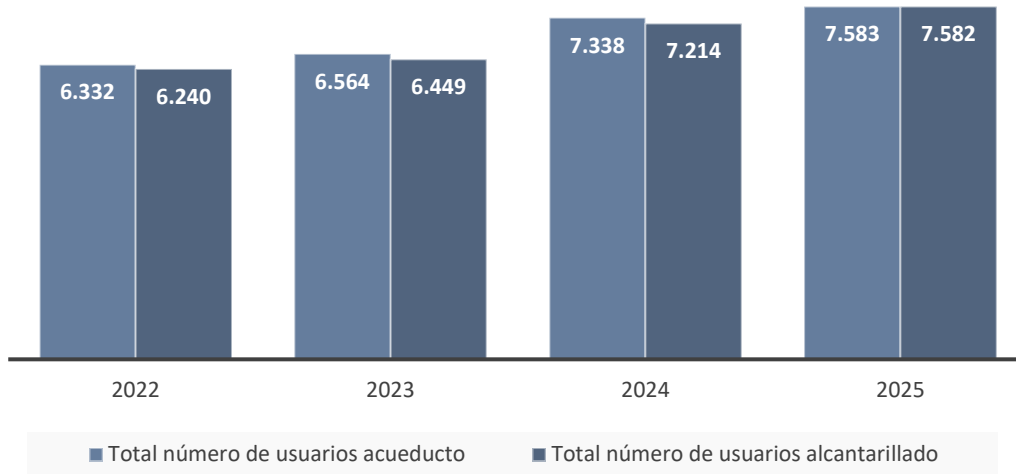
Cientes por estrato - alcantarillado



Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento



Evolución clientes



Fuente: Dirección Comercial Agua y Saneamiento

Durante 2024 se había registrado un incremento superior al promedio histórico debido a la legalización de 10 proyectos urbanísticos, lo que impulsó excepcionalmente la base de clientes. En contraste, para 2025 el crecimiento retoma un comportamiento más estable, alineado con la tendencia histórica y sin los efectos extraordinarios observados el año anterior.

En acueducto, los usuarios pasaron de 6.332 en 2022 a 7.583 en 2025; en alcantarillado, de 6.240 a 7.582 en el mismo periodo. Esto representa un aumento total de 1.236 clientes entre 2022 y 2025, equivalente a un crecimiento del 19,5%, reflejo de la expansión de cobertura y la consolidación del servicio en la comunidad.

Este comportamiento evidencia una gestión positiva en la cobertura y vinculación de usuarios, con un pico de expansión en 2024 y una posterior estabilización en 2025.

La tendencia proyecta un escenario favorable para la sostenibilidad de los servicios y la planeación de futuras inversiones.



Canales de atención

La Empresa cuenta con diversos canales de atención diseñados para garantizar la accesibilidad, oportunidad y calidad en la comunicación con los usuarios. Estos canales permiten atender solicitudes, resolver inquietudes y brindar acompañamiento en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



Atención Telefónica: A través de la línea de servicio, los clientes pueden realizar consultas, reportar novedades y recibir orientación inmediata sobre trámites y servicios.

104 requerimientos atendidos por este canal.



Atención Presencial: En los puntos de atención dispuestos por la empresa, los usuarios tienen la posibilidad de recibir acompañamiento personalizado, gestionar solicitudes y acceder a información detallada de manera directa.

487 personas atendidas en nuestras oficinas de atención



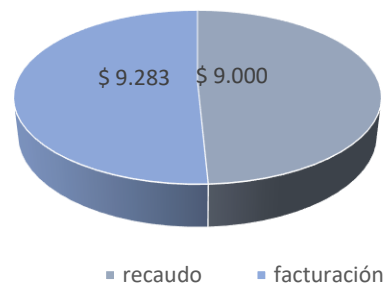
Atención por Correo Electrónico y carta: Este canal facilita la recepción de solicitudes, peticiones y comunicaciones formales, garantizando trazabilidad y respuesta oportuna a los requerimientos de los clientes.

275 requerimientos atendidos

Estos canales, en conjunto, fortalecen la relación con los usuarios y aseguran un servicio cercano, eficiente y confiable, alineado con los principios de calidad y satisfacción que orientan la gestión empresarial.

Recaudo

Recaudo VS Facturación 2025



Cifras COP miles de millones



El recaudo correspondiente al 2025 refleja una recuperación del 100% de lo facturado, cerrando con una eficiencia del 106%, también se evidencia la recuperación de cartera vencida de alrededor de COP 200 millones en las edades entre 60 y 180 días.

El municipio de El Retiro se caracteriza por su sólido compromiso con la cultura de pago, este comportamiento fortalece la confianza y estabilidad económica de la empresa y a su vez garantiza recursos para su sostenibilidad y apoya las inversiones necesarias para mejorar la prestación del servicio.

Cartera por edades

En 2025 la cartera total alcanzó COP **885** millones, con un crecimiento del **49,24%** frente a 2024. Aunque mejoró la cartera corriente y disminuyó la morosidad general, el tramo de más de 181 días aumentó hasta representar el **48,47%** del total. Este riesgo se concentra en cuatro clientes que aportan el **40%** de la cartera vencida y siguen generando intereses, afectando la liquidez.

Desde 2023 se cuenta con apoyo jurídico para adelantar procesos y eventuales castigos contables. Además, existe un acta de transacción comercial con EPM, entidad que gestiona la recuperación de cartera menor a 180 días bajo sus propias directrices.

Edad Promedio de la Cartera

- **2024:** 125,5 días
- **2025:** 112,8 días

Esta reducción refleja un proceso de rejuvenecimiento de la cartera y una mejora paulatina en los tiempos de recaudo.

Impacto sobre la Liquidez

El comportamiento de la cartera presenta los siguientes riesgos financieros:

- Reducción del flujo de caja operativo.
- Aumento en la necesidad de financiamiento de corto plazo.
- Incremento de provisiones por incobrables, lo cual afecta directamente los resultados.

Acciones en Ejecución

1. **Recuperación focalizada (prioridad alta):**
 - Identificación de los 20 clientes más relevantes en el tramo 181+ días.
 - Establecimiento de acuerdos de pago con abonos inmediatos y garantías.
 - Escalamiento a cobro jurídico en casos de baja probabilidad de recuperación.
2. **Contención del envejecimiento:**
 - Estrategias preventivas para las cuentas en 61–180 días mediante llamadas, mensajes y recordatorios automáticos (65, 90, 120, 150 días).



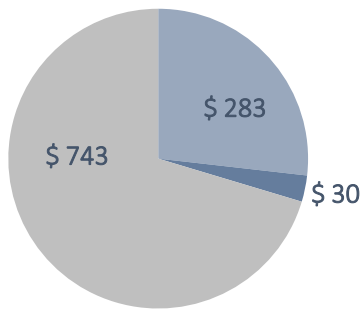
3. Monitoreo permanente:

- Seguimiento mensual de indicadores clave como participación y niveles de morosidad.
- Evaluación continua para prevenir el crecimiento de la cartera vencida superior a 180 días

4. Alianzas:

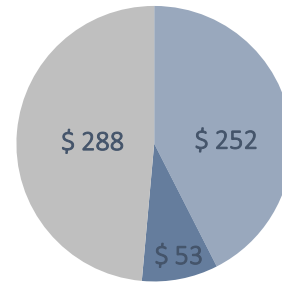
- Se realizó una alianza estratégica con FENALCO para la recuperación de carteras mayor a 180 días.

2023



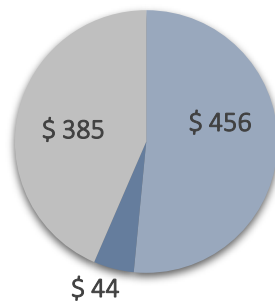
■ 0 - 60 DIAS ■ 61 - 180 DIAS ■ 181 Y MAS
cifras en COP millones

2024



■ 0 - 60 DIAS ■ 61 - 180 DIAS
cifras en COP millones

2025



■ 0 - 60 DIAS ■ 61 - 180 DIAS
cifras en COP millones



Gestión de Riesgos

Durante la vigencia 2025, Aguas del Oriente fortaleció su sistema de gestión de riesgos como un componente estratégico para la sostenibilidad institucional, la continuidad del servicio y la toma de decisiones informadas. La Empresa gestionó de manera integral un total de 16 riesgos identificados, los cuales fueron evaluados y monitoreados de forma sistemática. En este proceso, se identificaron retos relevantes asociados a la gestión de los recursos destinados a la inversión y al fortalecimiento del talento humano, los cuales, por su nivel de impacto potencial, fueron clasificados con una probabilidad alta. Este ejercicio permitió a la organización anticiparse, priorizar esfuerzos y avanzar de manera decidida en el fortalecimiento de sus capacidades técnicas y estratégicas, consolidando bases sólidas para la implementación de acciones de mitigación y mejora continua orientado a proteger la continuidad del servicio.

Objetivos

- Consolidar la gestión de riesgos como un eje transversal de la planeación estratégica y la toma de decisiones.
- Priorizar la atención de los riesgos asociados a inversión y talento humano, mediante acciones graduales de mitigación.
- Fortalecer las capacidades internas para la identificación, análisis y seguimiento de riesgos.
- Reducir la exposición de la empresa a eventos que puedan afectar la prestación continua y eficiente de los servicios.

Metas

- Implementar planes de tratamiento para el 100 % de los riesgos priorizados.
- Disminuir el nivel de exposición de los riesgos críticos mediante acciones de corto y mediano plazo.
- Actualizar anualmente el mapa de riesgos con acompañamiento técnico especializado.
- Integrar indicadores de seguimiento de riesgos en los procesos de planeación y control institucional

Logros 2025

- Contratación de consultoría especializada para el análisis, actualización y fortalecimiento del mapa de riesgos institucional.
- Revisión y validación integral de los 16 riesgos identificados, con criterios técnicos y metodológicos actualizados.
- Identificación oportuna de cambios en la probabilidad de riesgos críticos, permitiendo una gestión preventiva y transparente.
- Fortalecimiento de la cultura organizacional en torno a la gestión del riesgo como herramienta para la sostenibilidad y la continuidad operativa.



Inversión 2025

En 2025, Aguas del Oriente invirtió COP 40 millones para la contratación de un experto buscando fortalecer la gestión del riesgo del riesgo, con énfasis en la planeación y atención de desastres y atención de emergencias.

Producto de esta contratación surgieron recomendaciones que serán implementadas en 2026 en la planta de tratamiento de agua potable, consolidando la inversión como un pilar para la sostenibilidad y continuidad del servicio.





Carbono neutral



Energía en Provisión y Comercialización Agua

La gestión energética se consolida como un eje transversal para la optimización operativa, la sostenibilidad financiera y la continuidad del servicio, durante 2025, Aguas del Oriente avanzó en la mejora de la eficiencia energética de sus sistemas de bombeo, integrando acciones de mantenimiento electromecánico, optimización de sistemas y autogeneración de energía renovable.

Los sistemas de bombeo asociados a la provisión y comercialización de agua potable constituyen los principales consumidores de energía de la Empresa, la operación continua de estos sistemas ha requerido una gestión técnica orientada a optimizar el desempeño energético sin comprometer la calidad ni la continuidad del servicio, en un contexto de mayor demanda hídrica y presión sobre los costos eléctricos.

⊕ Bombeo principal Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

El sistema de impulsión de la PTAP, conformado por dos unidades de bombeo de 34 HP, constituye una infraestructura crítica para la distribución de agua potable, durante 2025, su operación continua demandó una inversión aproximada de COP 178 millones en consumo de energía eléctrica y COP 8 millones en actividades de mantenimiento, orientadas a asegurar la estabilidad operativa, el control técnico del consumo energético y la confiabilidad del sistema, permitiendo atender la demanda del servicio en condiciones adecuadas y lograr una continuidad cercana a las 24 horas.

⊕ Bombeo sistema Cañada de Las Flores

En 2025 se ejecutó una optimización integral del sistema de bombeo de Cañada de Las Flores, con una inversión aproximada de COP 395 millones, orientada a mejorar su desempeño hidráulico y energético, la incorporación de un tanque de succión, la modernización del sistema electromecánico y la adecuada protección de los equipos permitieron incrementar la eficiencia operativa del bombeo, reducir esfuerzos mecánicos innecesarios y sentar las bases para una disminución progresiva de la intensidad energética del sistema.

Estas acciones permitieron a Aguas del Oriente lograr, después de más de diez años, una mejora sustancial y sostenida en la continuidad y calidad del servicio de acueducto en el sector, superando las intermitencias históricas que afectaban a la comunidad y consolidando una prestación del servicio más confiable, estable y alineada con los objetivos de sostenibilidad de la Compañía.



Imagen: Tanque de impulsión para bombeo de Cañada de Las Flores



Fuente: Registro fotográfico Aguas del Oriente

🔗 Bombeo tanques Santa Rita

El sistema de bombeo del proyecto Santa Rita, conformado por dos bombas de 50 HP, constituye un componente estratégico para atender el crecimiento de la demanda y asegurar la confiabilidad del servicio, su operación controlada ha permitido mantener la distribución del recurso dentro de los parámetros técnicos establecidos; en este contexto, Aguas del Oriente adelantará un seguimiento técnico permanente orientado a optimizar el desempeño energético del sistema e identificar oportunidades de mejora operativa y tecnológica. Al igual que el sistema de impulsión principal de la PTAP, este bombeo se consolida como uno de los ejes centrales —el corazón del sistema— que soporta la operación y sostenibilidad de la Empresa.

🔗 Energía renovable

La generación de energía solar, a través de 14 paneles instalados en la PTAP, se consolida como una decisión estratégica de eficiencia energética, durante 2025, los paneles solares aportaron 11,30 Megavatios-hora (MWh), contribuyendo a la reducción del consumo de energía de la red, y un ahorro económico de COP 9 millones (5%) del total de la facturación del año, como también a la mitigación de emisiones de CO₂. Este esquema refuerza el tránsito hacia un modelo energético más limpio, eficiente y responsable



Imagen: Placas solares instaladas en la PTAP



Fuente: Registro fotográfico Aguas del Oriente

En 2025, los paneles solares de la planta evitaron la emisión de 5,69 ton de CO₂ manteniendo un desempeño ambiental sólido frente a 2024 (5,87 ton) y reafirmando su aporte sostenido a la reducción de la huella de carbono.

☀️ Planta de energía alterna

En el municipio de El Retiro, la operación del sistema de acueducto depende directamente de los procesos de bombeo, razón por la cual las interrupciones en el suministro de energía eléctrica representaban un alto riesgo de suspensión inmediata del servicio, con el fin de mitigar este riesgo operativo y fortalecer la continuidad y confiabilidad de la prestación del servicio, en 2025 Aguas del Oriente implementó una planta generadora de energía eléctrica como sistema de respaldo.

La incorporación de esta infraestructura, con una inversión aproximada de COP 423 millones, dotó a la Empresa de una fuente alterna de energía con autonomía de hasta veinticuatro (24) horas a plena carga, asegurando la operación continua de los sistemas de bombeo durante contingencias energéticas. Adicionalmente, esta planta se constituye en un elemento clave de la estrategia de eficiencia energética y resiliencia operativa, al permitir una gestión más controlada de la energía, reducir impactos por eventos externos y proteger la estabilidad técnica y financiera de la Compañía, consolidándose como una inversión estratégica para la sostenibilidad del servicio.



Imagen: Planta de respaldo eléctrico instalada en la PTAP



Fuente: Registro fotográfico Aguas del Oriente

Energía en Gestión y Comercialización Aguas Residuales

Estación de Bombeo de Aguas Residuales-EBAR-

El análisis del comportamiento energético de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) evidencia un incremento progresivo del indicador de consumo, pasando de pagar COP 1,24 millones en 2024, a COP 1,34 millones en 2025, reflejando una mayor intensidad energética asociada a la operación del sistema de bombeo y al crecimiento de la demanda en el sector de Villa Elena, esta tendencia, sumada al aumento proyectado de los costos de la energía eléctrica y de la población atendida, posiciona la gestión energética de la EBAR como un componente crítico dentro de la estructura de costos de la Compañía.

En este contexto, las obras ejecutadas en 2025, como la construcción del desarenador, con una inversión aproximada de COP 111 millones, constituye una acción estratégica orientada a mejorar el desempeño hidráulico y electromecánico del sistema, al reducir de manera significativa el ingreso de sólidos gruesos y material particulado a las bombas optimizando las condiciones de operación, por lo que se disminuyen pérdidas por fricción y sobreesfuerzos mecánicos, y se reducen paradas no programadas.



Imagen: Obras del desarenador construido en la EBAR



Fuente: Registro fotográfico Aguas del Oriente

Estas mejoras permiten que las bombas operen más cerca de su punto óptimo de eficiencia, contribuyendo a una estabilización y mejora progresiva de los consumos energéticos, a la prolongación de la vida útil de los equipos y a una mayor confiabilidad del sistema.

Gestión Ambiental

Durante la vigencia 2025, Aguas del Oriente reafirmó su compromiso con el desarrollo sostenible y la gestión responsable de los recursos naturales, garantizando el cumplimiento de la normativa ambiental Nacional y regional en jurisdicción de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare – CORNARE.

Aguas del Oriente contó con personal capacitado en las áreas ambiental, técnica y jurídica para la planificación y evaluación de los impactos socioambientales, previos a la ejecución de sus proyectos. Gracias a una contratación por valor de COP 47 millones, se dispuso de un acompañamiento permanente por parte de un profesional especializado en seguimiento ambiental y social, así como en el apoyo a las inversiones. Esto permitió la participación en espacios técnicos y procesos de capacitación, además del seguimiento a las necesidades identificadas durante las fases de apertura, ejecución y cierre de los proyectos constructivos. Entre las principales actividades desarrolladas durante la vigencia se destacan las siguientes:



Permisos ambientales

- Con relación al recurso hídrico, Aguas del Oriente continuó dando cumplimiento a las exigencias del permiso de concesión de aguas superficiales (51.44 L/s), vigente hasta el año 2032, mediante las siguientes acciones:



Una (1) autodeclaración anual del registro de consumo de agua ante CORNARE durante la vigencia 2025.



Pago anual asociado a tasa por uso de la vigencia anterior (COP 21 millones)



Reporte anual a CORNARE con cumplimiento al Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA 2022 - 2031) durante la vigencia anterior.



90 monitoreos normativos de la calidad del agua potable en 2025 / gestión de autorización sanitaria favorable con la Secretaría de Salud de Antioquia.

- La Empresa participó activamente en los espacios convocados por CORNARE y la Administración Municipal de El Retiro, incluyendo comités, talleres y capacitaciones locales, entre ellos el Comité de Estratificación y las sesiones de actualización del Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico-PORH del Río Pantanillo, Quebrada Espíritu Santo y Quebrada Las Palmas.

Asistencia al Comités, talleres y capacitaciones.



Fuente: Aguas del Oriente, 2025.



- De igual manera, se mantuvo una participación constante en los procesos de gestión del riesgo, a través del Concejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres - COMGER y el CIDEAM. Además, la socialización interna del Plan de Emergencias y Contingencias-PEC con todos los colaboradores de la organización.

Socialización PEC colaboradores Aguas del Oriente.



Fuente: Aguas del Oriente, 2025.

- Con relación con los vertimientos provenientes de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) en el sector Villa Elena y del Filtro Anaerobio de Flujo Ascendente (FAFA) en el sector Salados Norte, durante la vigencia se dio cumplimiento a los requerimientos asociados mediante las siguientes acciones:



Una (1) caracterización fisicoquímica anual al FAFA - Salados Norte.



Un (1) reporte anual de autodeclaración de vertimientos durante la vigencia 2025.



Un (1) pago anual de la tasa retributiva por vertimientos generados por la FAFA Salados Norte (COP 1 millón)

Actualmente se encuentra en proceso el cierre definitivo del requerimiento RE-02033-2025 desde CORNARE, orientado a implementar optimizaciones en la infraestructura de los sistemas de vertimiento. Estas mejoras buscan fortalecer la gestión responsable de lodos,



grasas y natas generadas por el funcionamiento natural de los sistemas, contribuyendo al cumplimiento de los estándares ambientales y a principios de mejora continua.

Requerimientos ambientales

CORNARE en su calidad de autoridad ambiental competente, realizó el seguimiento y la vigilancia correspondientes al desarrollo de las actividades de la Empresa. Gracias a una gestión preventiva, transparente y alineada con las mejores prácticas. Aguas del Oriente atendió de manera oportuna los requerimientos técnicos, administrativos y normativos, contribuyendo así al cuidado del entorno, la protección de las fuentes hídricas y el bienestar de las comunidades del territorio donde opera.

A continuación, se relaciona el listado de comunicados relacionados con permisos ambientales vigentes y su estado de atención al cierre de la vigencia 2025, donde se observa tan sólo un pendiente:

Consolidado requerimientos y solicitudes, vigencia 2025

Fecha	# acto adm.	tipo	asunto	Estado atención
07-nov-23	RE-04724-2023	Compromiso vigencias anteriores	Prórroga con solicitud nuevos diseños obra captación y control de caudal en bocatoma	Cerrada
09-ene-25	CE-00240	Compromiso vigencias anteriores	Auto declaración de tasa por uso del agua durante año 2024	Cerrada
22-ene-25	IT-00467-2025	Informe técnico	Relacionado con RE-00607-2025	Cerrada
03-feb-25	CE-01853	Compromiso vigencias anteriores	Entrega avance PUEAA 2024	Cerrada
17-feb-25	AU-00589-2025	Comunicado	Prórroga permiso de vertimientos	Cerrada
22-feb-25	RE-00607-2025	Requerimiento CORNARE	Diseños en bocatoma (control de caudal, captación) / Trámite de Autorización Sanitaria Favorable- SSD.	Cerrada
12-mar-25	SCQ-131-0394	Respuesta a queja por vertimientos	Queja por vertimientos_ Respondida bajo CS-04593-2025	Cerrada



Fecha	# acto adm.	tipo	asunto	Estado atención
21-mar-25	CS-04172-2025	Invitación Taller CORNARE	Invitación PORH-CORNARE Actualización y formulación del Plan de Ordenamiento del Recurso Hídrico.	Participación
25-mar-25	IT-01834-2025	Informe técnico	Relacionado con SCQ-131-0394 Queja por vertimientos	Cerrada
8-abr-25	IT-02237-2025	Informe técnico	Relacionado con SCQ-131-0392-2025 Queja por vertimientos	Cerrada
23-abr-25	SCQ-131-0392	Respuesta a queja por vertimientos	Respuesta- TI 02237 Queja por vertimientos_ Respondida bajo CS-05455-2025	Cerrada
25-abr-25	RE-01474-2025	Comunicado	Aclaratorio con relación a solicitud de prórroga para vertimientos equivocada	Cerrada
27-may-25	SCQ-131-0636	Queja por vertimientos	Queja por vertimientos_ Respondida bajo CS-07403-2025	Cerrada
04-jun-25	RE-02033-2025	Requerimiento CORNARE	Nuevos requerimientos mantenimientos en FAFA Salados Norte- y EBAR. / cronograma de optimizaciones en PTAP	Pendiente
4-nov-25	RE-04917-2025	Requerimiento CORNARE	Respuesta CS-06226-2025 Solicitud nuevos diseños obra captación y control de caudal en bocatoma	Cerrada
11-nov-25	RE-05132-2025	Requerimiento CORNARE	Comunicación CORNARE Quarzo (Aclaración construcción tanque de almacenamiento)	Cerrada

Fuente: Aguas del Oriente, 2026.



Optimización caja de derivación Bocatoma- RE-00607-2025 CORNARE



Fuente: Informe de obra Contratista INGEADE, 2025.

Campañas socio- ambientales

Durante la vigencia se desarrollaron las siguientes campañas de importancia ambiental, las cuales brindaron un mayor acercamiento con la comunidad, y generación de consciencia para el cuidado del entorno y de la infraestructura de Aguas del Oriente como prestador de servicios públicos en El Municipio de El Retiro.

Estos esfuerzos reflejan el compromiso de la Empresa con la gestión responsable del recurso hídrico y su adhesión a los instrumentos económicos que promueven el uso eficiente del agua y la reducción de cargas contaminantes en las fuentes hídricas. Asimismo, durante la vigencia se desarrollaron diversas actividades orientadas a mantener una interacción constante y fortalecer la recordación en la comunidad, entre las que se destacan

Educación ambiental para la adecuada disposición final de paños húmedos

A través de las redes sociales se difundió información dirigida a la comunidad del área de prestación sobre la correcta disposición final de los paños húmedos, enfatizando que deben ser tratados como residuos no aprovechables y nunca arrojados a los sanitarios. Esta campaña tuvo como objetivo generar conciencia sobre los impactos negativos que estas prácticas ocasionan en el sistema de alcantarillado, tales como obstrucciones, reboses y afectaciones en la operación de los servicios.



Socialización Plan de Emergencia y Contingencia- PEC con la comunidad

Este ejercicio de diálogo y prevención fortaleció la cultura de gestión del riesgo y promovió prácticas sostenibles orientadas a la protección de las personas y del entorno, en línea con los directrices institucionales y con el compromiso de la Empresa con el desarrollo sostenible.

Socialización PEC Con la Comunidad del Municipio de El Retiro.



Fuente: Aguas del Oriente, 2025.



Difusión en radio local, con al rededor de 720 mensajes anuales para el consumo responsable del agua.



Un (1) Concurso como estrategia de educación ambiental dirigida a estudiantes de la Institución Educativa en el área de prestación.

Gestión socio ambiental en proyectos de infraestructura

Aguas del Oriente ejecuta sus proyectos de infraestructura bajo estrictos criterios ambientales, asegurando el cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas en todas las etapas. Durante 2025 se desarrollaron varios proyectos constructivos, realizando seguimiento riguroso a permisos, documentación y control de impactos, con apoyo del área técnica, contratistas e interventores:

- Dentro de los principales controles implementados durante la ejecución de las obras se destaca el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental – PMA o programas de manejo socioambiental según impacto de obra, el cual contempla acciones para el control a aspectos ambientales, por ejemplo, las emisiones de material particulado y el ruido generadas por las actividades constructivas.



- Por otro lado, en la siguiente tabla se presenta la cantidad aproximada de residuos generados durante la construcción de las obras, a los cuales se aplicaron medidas orientadas a garantizar su adecuada gestión integral. Estos se clasificaron entre aprovechables, no aprovechables, y Residuos Peligrosos- RESPEL, asegurando su almacenamiento, manipulación y disposición final responsable en cumplimiento a la normatividad vigente, especialmente en lo relacionado con la gestión Residuos de Construcción y Demolición – RCD.

Generación estimada de residuos en proyectos de inversión

PROYECTO	TIEMPO (Meses).	RESPEL (kg)	APROVECHABLES (kg)	NO APROVECHABLES (kg)	RCD (m ³)
Reposición redes Acueducto Cañada de las Flores.	2,5	-	40	60	100
Etapa I Tanques Santa Rita	9	5	7	90	458
Reposición redes Alcantarillado – Consorcio El Retiro.	En ejecución	-	2	20	80
Optimización Bocatoma – Caja derivación.	2	-	1	5	10
Optimización EBAR Villa Elena.	En ejecución	-	2	10	10
Reposición tubería de aducción Sector Aguas Claras (Movimiento en masa)	1	0	1	20	100
	TOTAL	5	53	205	758

Fuente: Aguas del Oriente, 2026.

(Valores en Kilogramos con base en reportes de obra)



Inspecciones y seguimiento en obras de infraestructura.



Fuente: Inspección ET I Proyecto Tanques Santa Rita - Aguas del Oriente, 2025.

- Igualmente, relevante fue el cumplimiento del Plan de Manejo de Tránsito – PMT, especialmente durante la ejecución de la Etapa I del Proyecto Tanques Santa Rita, considerado el de mayor impacto sobre la movilidad tanto en vías principales como secundarias. A pesar de las dificultades iniciales con la comunidad del área de influencia, se logró fortalecer la coordinación y la comunicación oportuna con los residentes y comerciantes afectados.
- Así mismo, se gestionaron de manera adecuada los permisos requeridos ante la Alcaldía Municipal, en articulación con las Secretarías de Infraestructura, Medio Ambiente, Hábitat y Desarrollo Territorial, Tránsito, y la Dirección de Desarrollo Territorial y Urbanístico, garantizando el desarrollo seguro y ordenado de las actividades de obra.


Cumplimiento ambiental en proyectos infraestructura







Fuente: ET I Proyecto Tanques Santa Rita- Aguas del Oriente, 2025.

La gestión social constituyó uno de los principales desafíos durante la ejecución de los proyectos de infraestructura, especialmente en los proyectos de Cañada de las Flores y la Etapa I de los Tanques Santa Rita, ante situaciones como cierres viales, suspensiones temporales del servicio y generación de ruido durante las obras civiles. No obstante, se logró atender los requerimientos de la comunidad, fortaleciendo el diálogo y el acompañamiento a lo largo de todo el proceso constructivo. Las acciones principales acciones durante la gestión social de las obras se orientaron a:

- 

Reuniones permanentes para la socialización de la apertura, avance y cierre de las obras constructivas.
- 

Legalización de las servidumbres necesarias par la correcta ejecución de las obras, y la verificación las condiciones preliminares y finales de estos espacios.
- 

Apoyo en la elaboración, verificación y cierre de actas de vecindad y de entorno con aprobación de las partes interesadas.

Gestión social proyectos de infraestructura





Fuente: Aguas del Oriente, 2025.





Generación de valor



Gestión interinstitucional y fortalecimiento de alianzas estratégicas

Durante 2025, Aguas del Oriente consolidó su gestión interinstitucional como un eje fundamental para el fortalecimiento operativo, el intercambio de conocimiento y la construcción de alianzas estratégicas orientadas al desarrollo del territorio.

En articulación con el **Grupo EPM**, la empresa recibió un **nuevo vehículo operativo**, destinado a fortalecer la



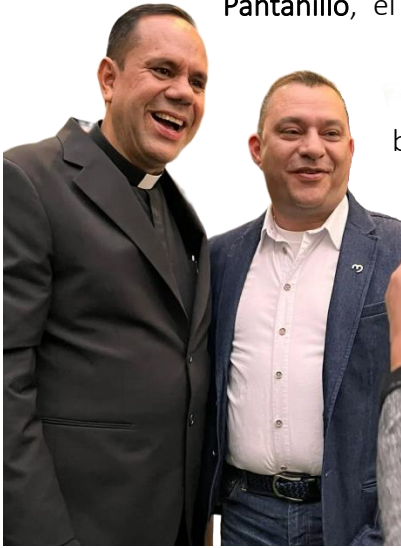
capacidad de respuesta y eficiencia en la atención a la comunidad. Esta entrega, liderada por la alta dirección de EPM, en cabeza del ingeniero John Maya Salazar, Gerente General y Líder del Grupo EPM, reafirmó la alianza institucional entre ambas entidades y el compromiso compartido con el bienestar de los habitantes de El Retiro. En el mismo espacio, Aguas del Oriente acompañó la conmemoración de los **70 años de EPM**, reconociendo su trayectoria y aporte al desarrollo del país mediante un acto simbólico de gratitud institucional.

En el ámbito del sector solidario y la gestión organizacional, Aguas del Oriente participó en el **24° Congreso Nacional de ANALFE**, Alexander García Henao, Gerente General de la filial, participó en este escenario de alcance nacional que permitió el intercambio de experiencias y buenas prácticas en temas como innovación tecnológica, atención al cliente, eficiencia administrativa y fortalecimiento institucional. La participación en este tipo de espacios contribuye a la actualización permanente de conocimientos y al fortalecimiento de redes estratégicas para la mejora continua del servicio.



Así mismo, se avanzó en el relacionamiento con la **Universidad Católica de Oriente (UCO)**, mediante la participación en el acto de posesión de su nuevo rector y el establecimiento de diálogos orientados a futuras acciones de cooperación académica y técnica. Entre los temas abordados se proyectan iniciativas conjuntas relacionadas con el análisis ambiental del **Río**





Pantanillo, el uso compartido de capacidades de laboratorio, pasantías técnicas y posibles convenios de cooperación entre Aguas del Oriente, la UCO y la **Fundación EPM**. Estas acciones buscan fortalecer procesos de investigación, formación y educación ambiental, especialmente en temas de uso eficiente y racional del agua y campañas pedagógicas dirigidas a comunidades y población escolar.

En conjunto, estas gestiones reflejan el compromiso de Aguas del Oriente con el trabajo articulado, el fortalecimiento institucional y la construcción de alianzas que aportan valor social, ambiental y operativo, alineadas con una visión de sostenibilidad y desarrollo regional.

De igual manera, Aguas del Oriente participó activamente en escenarios de relacionamiento con la Alcaldía de El Retiro, incluyendo foros y eventos institucionales, que facilitaron el diálogo interinstitucional y la coordinación de acciones en beneficio del municipio y sus habitantes. La Empresa participó en un panel abierto a la comunidad, convocado por la Alcaldía, orientado a socializar los principales retos que enfrenta la empresa como prestadora de servicios públicos



domiciliarios. Este espacio permitió dialogar abiertamente con la ciudadanía sobre las realidades del territorio y los desafíos técnicos, operativos y sociales asociados a la garantía de un servicio continuo y de alta calidad. Todo esto enmarcado dentro de la negociación de acciones entre los dueños mayoritarios de la filial: **Alcaldía de El Retiro y EPM**.

La participación en este encuentro fortaleció el ejercicio de transparencia institucional y permitió compartir con la comunidad los criterios y decisiones necesarias para la sostenibilidad del servicio, reafirmando el compromiso de Aguas del Oriente con una gestión responsable, informada y cercana a los usuarios.





En el ámbito del desarrollo empresarial y social, la Empresa sostuvo vínculos de cooperación con entidades como la **Cámara de Comercio, Comfenalco, FONDESER y RETIRAR**, participando en eventos de aniversario y espacios de integración que fortalecieron las relaciones de confianza, el trabajo colaborativo y el intercambio de buenas prácticas avanzando en procesos de articulación con

diferentes actores institucionales para el apoyo a proyectos estratégicos y la gestión de recursos operativos, contribuyendo al fortalecimiento de la capacidad institucional de Aguas del Oriente y a la mejora continua de sus procesos.

En conjunto, estas acciones de gestión interinstitucional reflejan el compromiso de Aguas del Oriente con el trabajo colaborativo, la construcción de alianzas sostenibles y el relacionamiento transparente, como pilares para la generación de valor social y el desarrollo del territorio.



Cumplimiento normativo

En Aguas del Oriente, el cumplimiento normativo es reconocido como un componente esencial de la buena gestión empresarial, la transparencia institucional y la sostenibilidad a largo plazo. Como empresa de economía mixta prestadora de servicios públicos domiciliarios, la organización asume el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias no solo como un deber, sino como una expresión de responsabilidad, disciplina organizacional y compromiso con el interés público.

Desde esta perspectiva, la presentación oportuna y veraz de información a los entes de control y autoridades competentes se convierte en un factor de reconocimiento institucional, que respalda la credibilidad de la empresa, fortalece la confianza de los grupos de interés y evidencia una gestión alineada con los principios de legalidad, eficiencia y rendición de cuentas. El cumplimiento normativo es, por tanto, una herramienta estratégica que contribuye a la toma de decisiones informadas, al fortalecimiento del control interno y a la mejora continua de los procesos corporativos.

Sistema Único de Información – SUI

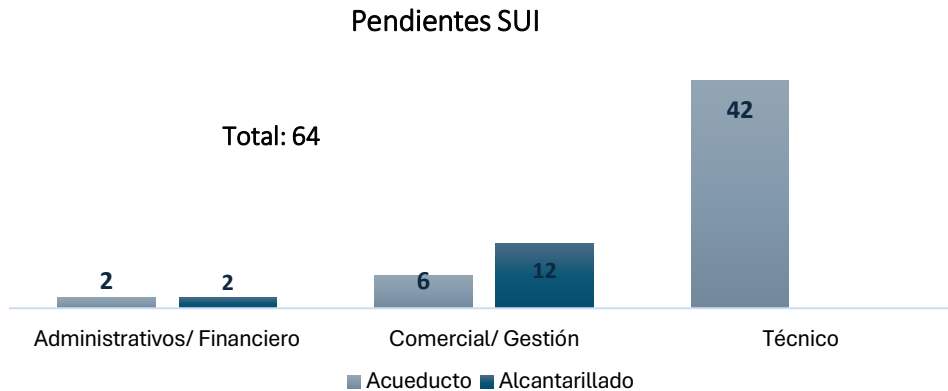
En el año 2025 Aguas del Oriente gestionaron **211** reportes, en los siguientes:

Tópicos	Acueducto	Alcantarillado
Comercial/ Gestión	61	84
Técnico	34	1
Riesgos AAA	13	13

Tópicos Generales	Cantidad
Nuevos marcos normativos	3
IUS	2



En la siguiente grafica se indican los reportes pendientes de la vigencia 2025,



Fuente: Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios

Secop II

Aguas del Oriente utiliza la plataforma SECOP de manera publicitaria, en esta se publican los procesos de contratación que realiza la Empresa, durante 2025 se realizaron **54** contratos los cuales se encuentran debidamente publicados, cumpliendo con los lineamientos del Grupo EPM.

Gestión Transparente- Contraloría Distrital de Medellín

Durante la auditoría Financiera de Gestión de Resultados realizada por la Contraloría Distrital de Medellín vigencia 2024, se obtuvo una calificación **favorable**, con un porcentaje total de **83.1**, sobre 100 correspondiente a la rendición de la cuenta, cumpliendo con los tiempos establecidos para el cargue de la información.

Auditoría Externa de Gestión de Resultados

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994 donde se obliga a las empresas de servicios públicos tener de forma permanente la auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas, Aguas del Oriente contrató a la firma **Nexia Montes & Asociados**. Valor COP **37 millones**.



Las áreas evaluadas por la Auditoría fueron las siguientes:

1. Novedades en arquitectura organizacional
2. Viabilidad financiera
3. Análisis y evaluación de puntos específicos (acueducto y alcantarillado)
4. Indicadores de la evaluación de la gestión
5. Matriz de riesgos.
6. Concepto Sistema de Control Interno.

Revisoría Fiscal

La Asamblea de Accionistas de Aguas del Oriente autorizó la renovación N°1 de la firma **Ernst & Young Audit SAS** para que actúe como revisor fiscal y evalúe la información contable en general y los estados financieros para la vigencia 2025-2026 Valor COP **66 millones**. Al corte de este informe no se presentan novedades por parte de la revisoría fiscal en relación con la gestión de la Empresa.

Auditor Interno

La Junta Directiva de Aguas del Oriente aprobó el nombramiento del Auditor Interno, por prestación de servicios para la vigencia del 2025. Valor COP **45 millones** y es el responsable del siguiente de las siguientes:

Auditorías normativas:

- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Control Interno Contable
- Cumplimiento Derechos de Autor
- Informe de quejas, reclamos y sugerencias
- Sistema de Control Interno

Auditorías internas no normativas

- Rendición en la cuenta según la resolución 999 de 2021 de la Contraloría Distrital de Medellín
- 2Al sistema de seguridad y salud en el trabajo según resolución 0312/ Estándares mínimos
- Cumplimiento de planes de mantenimiento operativo de la Empresa.
- Al proceso administrativo de respuestas de información.
- Gestión contratación administrativa, operativa y de inversión (Etapa de ejecución y poscontractual) según los estatutos de contratación y lineamiento de Grupo EPM.




Auditoría Interna 2025

Más control. Más confianza. Más institución.

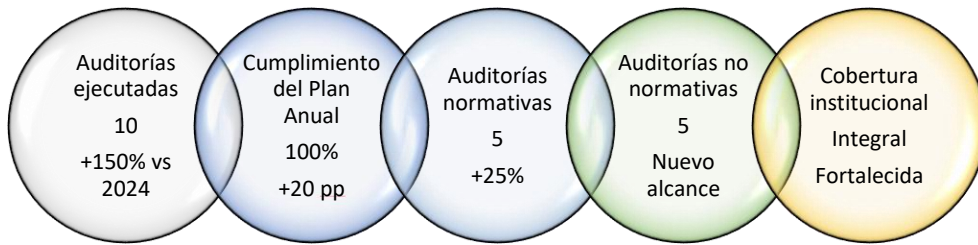
En 2025, Aguas del Oriente dio un salto real en su modelo de control interno. La Auditoría Interna pasó de un enfoque limitado y normativo a un sistema integral de aseguramiento, alineado con la transparencia, la gestión del riesgo y el fortalecimiento institucional.

Auditoría en cifras.

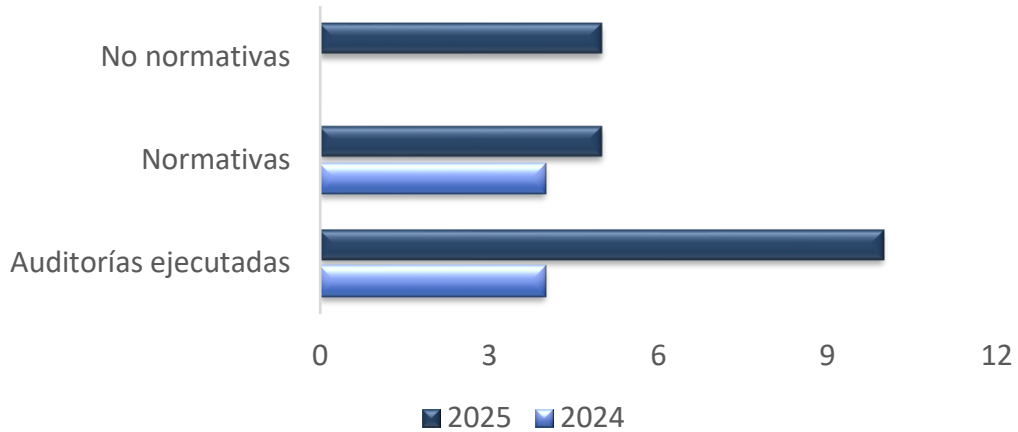
Comparativo de Gestión – 2024 vs 2025

Indicador clave	2024	2025	Variación
Auditorías ejecutadas	4	10	+150%
Cumplimiento del Plan Anual	80%	100%	+20 pp
Auditorías normativas	4	5	+25%
Auditorías no normativas	0	5	Nuevo alcance
Enfoque en riesgos operativos	Bajo	Alto	Evolución estructural
Cobertura institucional	Parcial	Integral	 TOP

Nota: De un modelo reactivo (2024) a un modelo estratégico y preventivo (2025).



Auditorías realizadas 2024-2025



Auditorías Normativas – 5/5 ejecutadas (100%)

Auditoría	Enfoque
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)	Transparencia y ética pública
Sistema de Control Interno	Gobierno y control
Control Interno Contable	Confiabilidad financiera
Informe de Quejas y Reclamos	Derechos del ciudadano
Derechos de Autor	Cumplimiento legal

Auditorías No Normativas – 5/5 ejecutadas (100%)

Auditoría	Enfoque
Rendición de Cuentas	Transparencia activa
SG-SST	Protección del talento humano
Mantenimiento Operativo	Continuidad del servicio
Contratación administrativa y operativa	Eficiencia y legalidad
Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)	Gestión del riesgo

Dato: 2025 es el primer año con auditoría integral a procesos operativos y de riesgo, no solo a cumplimiento normativo.

Auditoría Distrital de Medellín – Resultados sobresalientes

En agosto de 2025, Aguas del Oriente fue auditada por la Contraloría Distrital de Medellín, con resultados altamente favorables:



Resultados clave del ente de control externo

- Fenece la cuenta rendida
- Dictamen financiero limpio, sin salvedades
- Estados financieros con imagen fiel y razonable
- Gestión financiera, presupuestal y contractual calificada como eficiente

Control Fiscal Interno – Resultados

Macroproceso	Calificación	Concepto
Gestión financiera	0,84	Eficiente
Gestión presupuestal	0,76	Eficiente
Consolidado	0,80	Eficiente

Rango de calificación: 0 a 1,5 = Eficiente

Contratación pública: foco crítico, resultado sólido

La gestión contractual fue evaluada bajo los principios de la función administrativa:

Principio	Resultado
Economía	100% – Económica
Eficiencia	99% – Eficiente
Eficacia	99% – Eficaz

- Estudios previos completos
- Soporte presupuestal adecuado
- Supervisión efectiva
- Bienes y servicios recibidos conforme a contrato





Conclusión del ente de control:

La gestión contractual de Aguas del Oriente es económica, eficiente y eficaz, alineada con su Estatuto de Contratación.

Auditoría que sí genera cambios

La Auditoría Interna no se quedó en informes. En 2025 se enfocó en cerrar brechas históricas, derivadas de vigencias anteriores:

Avances estructurales destacados

- Manual de cobro de cartera aprobado y divulgado
- Fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas
- Estandarización y control de expedientes contractuales
- Integración del control al aplicativo "Gestión Transparente"

Enfoque correctivo con visión de futuro:

Las acciones de mejora dejaron de ser aisladas y pasaron a gestionarse por **causas comunes** y **riesgos estructurales**.

Auditoría Interna y ODS 16: conexión real

La gestión de Auditoría Interna 2025 aporta directamente a:



- **Instituciones eficaces:** control integral y preventivo
- **Transparencia:** rendición de cuentas y control externo favorable
- **Acceso a la información:** mejora en PQRS y respuesta institucional
- **Reducción de riesgos:** auditorías operativas y de contingencia

Resumen del capítulo

Durante la vigencia 2025, Aguas del Oriente consolidó un sistema de Auditoría Interna con enfoque integral, preventivo y orientado a resultados. Se ejecutó el 100% del Plan Anual de Auditoría, ampliando el alcance frente a la vigencia anterior mediante la incorporación de auditorías no normativas, enfocadas en gestión del riesgo, continuidad operativa y eficiencia administrativa.

Los resultados obtenidos por la Contraloría Distrital de Medellín ratifican la solidez del sistema de control interno, al emitir dictamen financiero limpio y concepto eficiente sobre la gestión evaluada.

La Auditoría Interna aportó información clave para la toma de decisiones estratégicas, fortaleciendo la transparencia, la confianza institucional y el cumplimiento del ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.



Gestión Jurídica 2025

Durante 2025, la gestión jurídica de Aguas del Oriente se consolidó como un habilitador clave del gobierno corporativo, la sostenibilidad financiera y la expansión ordenada de los servicios públicos. Las acciones desarrolladas aportaron a la mitigación de riesgos legales, al fortalecimiento de la toma de decisiones gerenciales y a la confianza de los grupos de interés.

1. Fortalecimiento del marco contractual

Gobernanza, alineación corporativa y control del riesgo

En alineación con los lineamientos del Grupo EPM, se actualizó el Estatuto de Contratación de Aguas del Oriente, fortaleciendo la transparencia, la seguridad jurídica y la coherencia normativa en los procesos contractuales.

De manera complementaria, se elaboró y adoptó el Manual para la Gestión Administrativa y Técnica de los Contratos, herramienta estratégica que estandariza procedimientos, mejora el seguimiento contractual y optimiza la articulación entre las áreas administrativas y técnicas.

Valor estratégico:

- Mayor claridad normativa
- Mejores prácticas de contratación
- Reducción de riesgos legales y operativos

2. Gestión estratégica de cartera

Información financiera confiable para la toma de decisiones

Con el objetivo de fortalecer la gestión financiera y la transparencia contable, se elaboró y adoptó el Instructivo para el castigo de cartera morosa. Este instrumento permitió adelantar procesos de depuración contable, asegurando que los estados financieros reflejen de manera fidedigna la realidad económica y patrimonial de la empresa.

Valor estratégico:

- Estados financieros más confiables
- Mejora en la planeación financiera
- Soporte técnico para decisiones estratégicas



3. Legalización de servidumbres de hecho

Protección de la infraestructura y seguridad jurídica

Desde la gestión jurídica se avanzó en la legalización de servidumbres en el sector Cañada de Las Flores, logrando el levantamiento topográfico y la suscripción del acta de compromiso para la formalización de un tramo de red de impulsión.

Este proceso culminará con la suscripción de la Escritura Pública a favor de Aguas del Oriente, fortaleciendo la seguridad jurídica de la infraestructura y mitigando riesgos asociados a la operación del sistema.

Valor estratégico:

- Protección del patrimonio empresarial
- Continuidad operativa del servicio
- Reducción de riesgos legales futuros

4. Gestión de factibilidades de servicios públicos

Crecimiento ordenado y planeación del territorio

Durante 2025, desde el apoyo jurídico se gestionaron solicitudes de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, contribuyendo a una expansión responsable y técnicamente sustentada de los servicios.

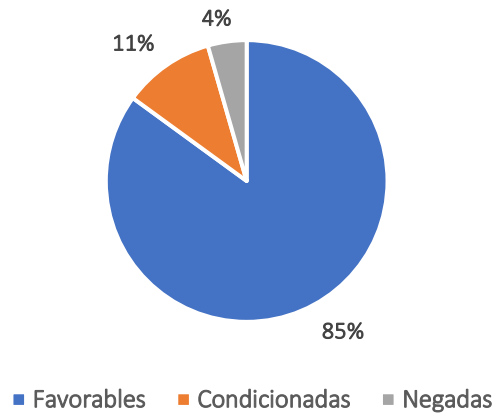
- Decisiones favorables: impacto positivo en 1.567 unidades (viviendas, locales comerciales y habitaciones de hotel).
- Factibilidades condicionadas: 194 unidades habitacionales.
- Solicitudes negadas: 82 unidades, garantizando el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del sistema.

Valor estratégico:

- Crecimiento planificado del servicio
- Cumplimiento normativo y técnico
- Protección de la capacidad operativa del sistema



Atención de factibilidades 2025



5. Representación judicial y defensa institucional

Gestión del riesgo legal y protección de la empresa

La asesoría jurídica ejerció la representación de Aguas del Oriente en procesos judiciales estratégicos, tanto en calidad de demandante como de demandada.

- Demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, actualmente en trámite ante el Juzgado 29 Administrativo de Medellín.
- Representación en tres (3) acciones de tutela, todas con resultados favorables para la empresa, incluida una decisión favorable en segunda instancia.

Valor estratégico:

- Defensa efectiva de los intereses empresariales
- Reducción de contingencias legales
- Fortalecimiento de la posición institucional

Tutela – radicado	Asunto	Sentencia
2025-467	Conexión de servicios públicos (Vivienda en alto riesgo)	Negada por improcedente
2025-367	Violación derecho de petición	Favorable
2025-478	Fallas en servicio de acueducto	Favorable en 2ª instancia



6. Atención oportuna a derechos de petición

Transparencia y relación con la comunidad

Se realizó la revisión jurídica y ajuste de las respuestas a 31 derechos de petición y solicitudes de información, principalmente asociadas a interrupciones del servicio de acueducto. Esta labor garantizó respuestas oportunas, técnicamente sustentadas y jurídicamente sólidas, fortaleciendo la confianza de los usuarios y el cumplimiento de los deberes legales.

Valor estratégico:

- Cumplimiento normativo
- Mejora en la relación con usuarios
- Prevención de conflictos legales

Inversión:

Durante la 2025 Aguas del Oriente invirtió COP 46 millones para dar cumplimiento legal y atención a las diferentes acciones legales mediante el contrato por prestación de servicios del abogado especializado.

Enfoque estratégico 2026

La gestión jurídica continuará orientada a la prevención del riesgo legal, el fortalecimiento del gobierno corporativo y el acompañamiento estratégico a las decisiones gerenciales, en coherencia con el ODS 16 y los objetivos de sostenibilidad de Aguas del Oriente.



Elaboración del presupuesto

Aguas del Oriente, en alineación con el enfoque estratégico del Grupo EPM, formuló su presupuesto 2025 con el objetivo de garantizar la calidad y continuidad de los servicios en su área de prestación, asegurando su funcionamiento y operación. Asimismo, mediante la modernización de su infraestructura, la Empresa busca atender el crecimiento de la demanda y mantener la cobertura y calidad en sus servicios. Todo ello, sin perder de vista el cumplimiento de las metas financieras que aseguren su sostenibilidad en el tiempo, en concordancia con las premisas de crecimiento definidas por el Grupo Empresarial.

La elaboración del presupuesto 2025 se inició a mediados de la vigencia 2024, en concordancia con el ciclo de Planeación Integrada establecido por la Dirección Corporativa de Estrategia y Desempeño Financiero del Grupo EPM. Este proceso contó con la participación de todos los colaboradores de la organización, quienes contribuyeron mediante la identificación de necesidades, con fundamento en los planes estratégicos definidos en el Plan de Empresa y en las siguientes Directrices establecidas para el Grupo Empresarial:

Directrices del Grupo EPM para elaboración del presupuesto

- 

Cumplimiento al cronograma para el envío oportuno de los estados financieros estimados (Ingresos y gastos, balance general, Estado de Resultado Integral), para posterior consolidación.
- 

Concordancia con las proyecciones financieras, siendo el presupuesto 2025 el primer año de la proyección financiera a 20 años.
- 

El % del crecimiento de costos y gastos debe ser inferior al % de crecimiento de los ingresos, garantizando la continuidad del servicio.
- 

Indexación bajo escenario macroeconómico compartido para el Grupo EPM. IPC 5,35% y un aumento del Salario Mínimo del 7,69%.
- 

Procurar el cumplimiento de metas definidas por la Directiva Corporativa: Inversión (COP 1.900), Ebitda (COP 4.026), y activos (COP 96).
- 

Cumplimiento a lineamientos de las buenas prácticas contables definidos para el Grupo EPM.
- 

Invertir con base en la capacidad de ejecución y financiamiento, tener correspondencia con proyecciones de ingresos, rentabilidad y recuperación de capital invertido.



Posteriormente, y bajo la reglamentación de la Ley 142 de 1994 para las Empresas de Servicios Públicos, fue la Junta Directiva de Aguas del Oriente la que aprobó el presupuesto para la vigencia 2025, bajo las siguientes premisas:

Premisas del presupuesto.



Ingresos: Para el cálculo de los ingresos se actualizó la tarifa por conceptos operativos, y se consideró mayor demanda de los servicios ante el ingreso de nuevos proyectos urbanísticos, y el consumo vegetativo del área de prestación.



Costo y gasto: Se priorizaron las necesidades operativas, por tanto, se llevaron a cabo renuncias a necesidades importantes, como la implementación de nuevas herramientas administrativas, encuesta de satisfacción, entre otros.



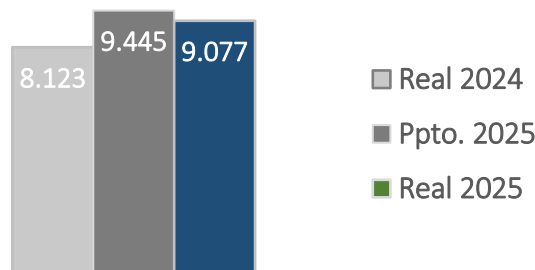
Inversiones: Enfocadas a la construcción y optimización de infraestructura operativa, con el fin de garantizar la continuidad del servicio para los negocios. Además, la adquisición de nuevos activos ante modificaciones en las instalaciones de la Empresa.

A continuación, se presentan los principales resultados al cierre de la vigencia 2025.

Ingresos

- Se alcanzó un cumplimiento del 96 % de los ingresos presupuestados, resultado asociado principalmente al aumento de clientes, y la alta calidad en la prestación de los servicios, tanto en la Provisión y Comercialización de Aguas, así como de la Gestión y Comercialización de Aguas Residuales, servicios que son reconocidos por los usuarios mediante el pago oportuno de sus obligaciones, generando un recaudo anual promedio del 98%.

Comparativos ingresos 2024- 2025.



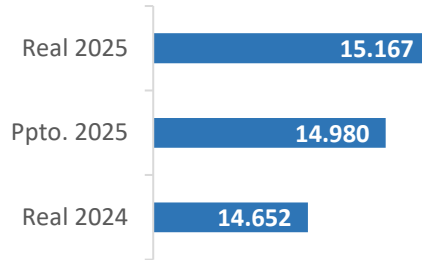
Fuente: Aguas del Oriente, 2026.

Cifras en COP millones.



- Asimismo, se logró un aumento del 12 % en los ingresos (COP 946 millones) en comparativa a la vigencia 2024, gracias al aumento de un 4% de los clientes (515 clientes), incluso reflejándose un aumento de 187 clientes en comparación con los estimados en el presupuesto, para un cierre total de 15.167 de clientes para ambos servicios al cierre de la vigencia, tal y como se observa a continuación:

Comparativo clientes 2024 – 2025 y presupuesto.



Fuente: Aguas del Oriente, 2026.

Cifras expresadas en N° de clientes.

- A continuación, la clasificación de los ingresos por negocio, al cierre de la vigencia 2025. Donde se observa una distribución casi homogénea entre negocios.

Distribución ingresos entre negocios

Negocio	Ingreso	% Total
Provisión y Comercialización de Aguas	4.748	52%
Gestión y Comercialización de Aguas Residuales	4.328	48%
Total ingresos	9.077	100%

Fuente: Aguas del Oriente, 2026.

Cifras en COP millones.

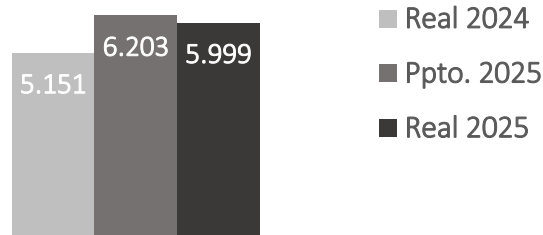
Costos y gastos

Al cierre de la vigencia 2025 se alcanzó un cumplimiento del 97 % en costos y gastos frente a lo presupuestado. Este resultado se atribuye principalmente a una ejecución presupuestal eficiente y a una adecuada planificación por parte del equipo de trabajo, que permitió ajustarse a lo programado. Adicionalmente, al cierre de la vigencia se evidencia un incremento del 16 % en comparación con la vigencia anterior (*Ver gráfica*).

Nota: Acá se incluyen los costos y gastos no efectivos, como las depreciaciones, amortizaciones, agotamiento, deterioro y provisiones.



Comparativo total costos y gastos 2025



Fuente: Aguas del Oriente, 2026.

Cifras en COP millones.

Costos y gastos efectivos

- En la siguiente tabla se presenta la distribución de los costos y gastos efectivos al cierre de la vigencia 2025, junto con su respectivo comparativo frente al presupuesto aprobado y la ejecución registrada en la vigencia 2024.

Comparativo costos y gastos efectivos 2024- 2025

CLASIFICACIÓN	Real 2024	Ppto. 2025	Real 2025	% VAR. 2024
Costos de prestación de servicios	3.189	3.886	3.525	11%
Gastos de administración	1.574	1.749	1.772	13%
Otros gastos	59	51	84	41%
Total Costos y Gastos	4.822	5.686	5.380	12%

Fuente: Aguas del Oriente, 2026.

Cifras en COP millones.

Nota importante: El análisis excluye los costos y gastos no efectivos, tales como depreciaciones, amortizaciones, agotamientos, deterioros y provisiones, con el fin de reflejar de manera más precisa el comportamiento del gasto asociado a la operación y gestión de la Empresa.

El incremento general de los costos y gastos efectivos fue del 12%, incremento que se deriva de las necesidades incurridas durante la vigencia para la atención de la operación (Potabilización y Saneamiento), los gastos administrativos o de funcionamiento (soporte) y



otros gastos de carácter general. A continuación, un poco más de detalle de la variabilidad de cada rubro:

- Los **costos efectivos** de prestación de servicios presentaron un incremento general del 11% con respecto al periodo anterior, rubro que está directamente relacionado con la operación comercial (energía, insumos químicos, Contratos de interconexión y agua en bloque), los servicios personales del personal operativo. También se incluyen los costos asociados a órdenes y contratos para reparaciones y mantenimientos en equipos y herramientas. Es importante notar que estos costos estuvieron por debajo de lo presupuestado, logrando optimizaciones de alrededor de COP 384 millones, derivado principalmente al no entrada en operación de los nuevos bombeos del Proyecto Tanques Santa Rita en la vigencia.

Por su parte, los impuestos y contribuciones en los costos, cerraron con un aumento del 47% con respecto al periodo anterior, y COP 22 millones más a lo presupuestado. Condición derivada principalmente a los incrementos en impuestos del Gobierno Nacional, y reforma laboral.

- Por su parte, los **gastos efectivos** presentaron una variación del 13% con respecto a la vigencia 2024. Acá se relacionan los gastos de servicios personales (personal administrativo), los gastos de órdenes y contratos que no tienen que ver con la operación comercial y los gastos relacionados a impuestos, contribuciones y tasas. Acá nuevamente se refleja un aumento significativo de este último, con un 82% o sea COP 67 millones más a lo presupuestado. Los demás gastos no presentaron variación significativa con respecto a la vigencia anterior.

Cumplimiento del presupuesto

- El aumento porcentual en los ingresos fue del 12 %, y en costo y gasto fue 16%. Condición que no da cumplimiento a una de las premisas del grupo EPM presentadas inicialmente. Sin embargo, si dejamos sólo los costos y gastos efectivos, estos tan sólo crecieron un 12% igualando al crecimiento de los ingresos. Por tanto, se deberá trabajar en próximas vigencias a procurar dar cumplimiento.
- Cumplimiento al 96% de los ingresos y del 97% de los costos y gastos presupuestados.
- Se logra dar un cumplimiento del 98% a lo presupuestado de la utilidad total del periodo 2025, quedando finalmente en COP 2.156 millones, aunque menor en un 6% en comparación con el periodo anterior.



Desempeño Financiero

Aguas del Oriente se caracteriza por ser una filial con un sobresaliente rendimiento financiero, el cual es impulsado por el resultado de la calidad de los servicios prestados, el trabajo en equipo de los colaboradores, el manejo responsable de los recursos públicos y la buena cultura de pago de los usuarios.



Resultados Financieros 2025

Resultados	2024	2025	Variación
Ingresos	\$ 8.130	\$ 9.077	12%
Costos y Gastos	\$ 5.151	\$ 5.999	16%
EBITDA	\$ 3.308	\$ 3.694	12%
Magen EBITDA	41,0%	40,7%	-0,7%
Utilidad Neta	\$ 2.303	\$ 2.154	-6%
Margen Neto	28%	24%	-15%

En el 2025, Aguas del Oriente continúa consolidando resultados positivos. La Empresa mantiene niveles de cumplimiento superiores al 90% en sus principales indicadores. Asimismo, se destaca por avanzar de manera sobresaliente en la ejecución de los proyectos de infraestructura, alcanzando un 96% de cumplimiento. Estos logros han sido posibles gracias al trabajo articulado de todo el equipo de colaboradores.





COP 9.077 millones

En **ingresos**, con un crecimiento del 12%

Resultado del **Ebitda**, con un margen del 41%



COP 3.694 millones



COP 5.097 millones

En **Inversiones en infraestructura**, con un crecimiento del 56%

Resultado neto del ejercicio "**Utilidad**" por



COP 2.154 millones

Los ingresos presentaron un cumplimiento del 96% se distribuyen en COP 4.749 millones para Provisión y Comercialización Aguas y COP 4.328 millones para Gestión y Comercialización Aguas Residuales.

Aguas del Oriente ha mostrado un crecimiento sostenido en sus ingresos que se reflejan principalmente por:

- Vinculación de nuevos proyectos urbanísticos
- Crecimiento de usuarios
- Actualizaciones tarifarias
- Reducción de pérdidas y mejoras operativas
- Inversiones en infraestructura
- Mayores consumos y vertimientos

El EBITDA presentó un crecimiento del 12%, equivalente a COP 386 millones adicionales frente al año anterior, impulsado principalmente por el aumento neto de usuarios (245 en acueducto y 368 en alcantarillado). No obstante, este incremento fue limitado, ya que los costos crecieron un 16% mientras que los ingresos lo hicieron en un 12%. Como resultado, el margen EBITDA se mantiene en 41%.



La utilidad de Aguas del Oriente alcanzó COP 2.154 millones, lo que representa una disminución del 6% frente al año anterior. Este retroceso estuvo asociado al incremento en costos y gastos derivados de:

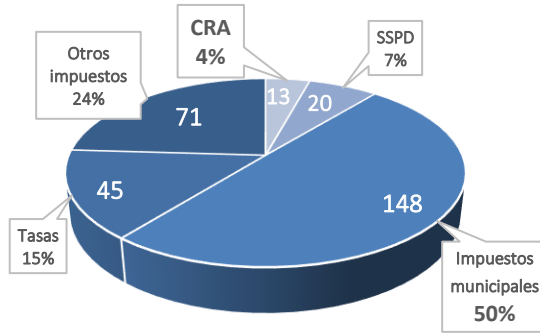
- Factores macroeconómicos.
- Dinámicas del mercado.
- Nuevas exigencias operativas entre las que se destacan aumento en los costos de químicos, mantenimiento de equipos, líneas, redes y ductos, entre otros.
- Aumento en honorarios por prestación de servicios del comunicador, asesor jurídico, implementación de gestión documental, entre otros.
- Incremento en servicios personales por ajuste salarial, cubrimiento de nuevas plazas, incremento en el factor prestacional.
- Mayores impuestos y tasas a nivel municipal y nacional.

No obstante, la compañía logró compensar parcialmente este comportamiento gracias a un mejor desempeño en los rendimientos de las inversiones a término fijo, debido que los recursos fueron reinvertidos mientras se culminaba la ejecución del proyecto “Tanque Santa Rita”.

Hitos relevantes del 2025

- Aguas del Oriente obtuvo un resultado favorable en el último ejercicio de brechas presentando “Utilidad”, se analizó lo remunerado por la tarifa y los costos incurridos desde el año 2022 y el presupuesto del 2025. Esto fue posible gracias a las validaciones realizadas frente al EBITDA, las cuales permitieron identificar que en el componente de Administración, Operación y Mantenimiento – AOM, se estaban incorporando costos y gastos no efectivos que generaban la brecha. Una vez ajustados dichos elementos, se confirmó que la Empresa no presenta brecha.
- Con el fin de mantener en firme el resultado del ejercicio de brechas, se realizó la revisión de los criterios de asignación y análisis de costos por segmentos y por procesos, seguimiento a los costos particulares de la tarifa (energía, químicos, contratos de interconexión) para ajustes tarifarios y optimización de costos y gastos.
- Los ingresos presentan un TACC del 19% demostrando solidez en la operación y efectividad en la gestión del recaudo y facturación.
- Resultados favorables del EBITDA con un margen promedio del 40% que fortalece la sostenibilidad financiera y la capacidad para cubrir los costos esenciales.
- Se adelantaron las sensibilidades financieras, los análisis técnicos y regulatorios necesarios para evaluar la adopción del nuevo marco tarifario para acueducto y alcantarillado, aplicable a la Empresa conforme a los lineamientos establecidos por la autoridad regulatoria.





CORNARE, entre otros.

Aguas del Oriente retribuyó al país COP 297 millones por concepto de tasas y contribuciones a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare –

Durante la vigencia, la Empresa cumplió oportunamente con todas las obligaciones tributarias a nivel municipal, departamental y nacional, realizando el respectivo pago de los impuestos dentro de los plazos establecidos, una gestión tributaria con **cero sanciones, ni requerimientos o procesos tributarios abiertos**.

Por primera vez, la ejecución de inversiones **superó el 96%**, consolidando un desempeño histórico. Adicionalmente, se cumplió satisfactoriamente la primera fase del proyecto más relevante en la historia de la Empresa.

Se finalizó la ejecución de la primera fase del proyecto “Tanques Santa Rita”, con una inversión de **COP 4.150 millones**, considerado el proyecto más importante en la trayectoria de la filial, que permitirá aumentar la capacidad de almacenamiento y mejorar las presiones y la continuidad del servicio para la comunidad del área urbana, con proyección de beneficio hasta el año 2060.



Se dio solución a la problemática de abastecimiento en el sector Cañada de Las Flores mediante la instalación de un tanque de almacenamiento de agua potable y la implementación de un sistema electromecánico, con una inversión de COP 396 millones.

La sensibilidad financiera arrojó que para ejecutar la segunda fase del proyecto “Tanques Santa Rita” se tiene prevista una capitalización por **COP 6.370 millones para la vigencia 2026**.

Audit icon



En la auditoría realizada por la Contraloría General de Medellín, el área financiera obtuvo un resultado sobresaliente, al no registrar ningún hallazgo y una gestión eficiente del presupuesto.



- Se realizó la reliquidación de los periodos no contemplados en la devolución a los usuarios realizada en el 2024, el ajuste fue generado en el periodo de facturación de abril del 2025.
- Aguas del Oriente presenta restricciones de caja, por lo tanto, no es posible participar en algunas iniciativas del Grupo EPM (encuesta de satisfacción e Implementación del nuevo ERP) y otros proyectos de inversión.
- Por directiva de Núcleo Corporativo del Grupo EPM se suscribió el contrato para la asesoría integral en materia del impuesto sobre la renta y complementarios por un valor de COP 86 millones lo que generó una adición al presupuesto de la vigencia 2025 y vigencias futuras.
- Durante la vigencia 2025 se registró el reconocimiento de un vehículo, producto de una donación realizada por Empresas Públicas de Medellín, por un valor de COP 8 millones, la camioneta que fue donada en el año 2024 fue reclasificada como activo improductivo, dado que ya no está en uso y actualmente se adelanta el proceso para su venta.



Transferencias al municipio de El Retiro

Aguas del Oriente por ser una empresa de servicios públicos está obligada a girar al municipio de El Retiro - Antioquia los excedentes que se originan en los aportes adicionales realizados por los usuarios de mayores ingresos, recursos que sirven para financiar los subsidios destinados a los hogares de menores recursos.

Durante el año 2025 se registró un aumento del 55% en las transferencias, asociado principalmente al crecimiento de los usuarios de estrato 5 (194 en acueducto y 397 en alcantarillado). El ingreso del proyecto Mosset Etapa 2 y la reclasificación de estratos realizada por parte del municipio. Como resultado, Aguas del Oriente transfirió al municipio de El Retiro un total de **COP 541 millones** por concepto de contribuciones (superávit).

En los últimos cuatro años, la filial ha entregado al municipio **COP 1.440 millones**, recursos dirigidos al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos – FSRI.



Los FSRI son definidos como cuentas especiales para administrar recursos destinados a subsidios a usuarios de estratos bajos.





4. Aspectos relevantes



Informe de
Sostenibilidad
2025


Aguas del Oriente
Grupo **epm**

En Aguas del Oriente, enfocaremos nuestros esfuerzos al corto plazo en los siguientes asuntos relevantes:

1. Capitalización de la Empresa:

Fortalecer financieramente a la compañía, con COP 6.370 millones para la construcción de un tanque de almacenamiento de 800 metros cúbicos que permitirá garantizar la continuidad del servicio de acueducto hasta el año 2060.

2. Organización del archivo:

Establecer un sistema de orden para todos los documentos físicos y digitales de la empresa, facilitando que cualquier información se encuentre rápido y cumpla con las normas legales.

3. Cumplir con el plan de auditorías:

Realizar las revisiones programadas (internas o externas) para verificar que los procesos se estén haciendo correctamente y bajo la ley, corrigiendo errores a tiempo.

4. Mantener ejecución de inversiones:

Gestionar adecuadamente los recursos destinados para las obras, maquinaria o tecnología según lo aprobado, evitando retrasos en los proyectos de inversión en infraestructura.

5. Gestión de servidumbres:

Tramitar los permisos legales de las servidumbres que hoy son de “hecho” para la infraestructura de acueducto y alcantarillado las tuberías y que actualmente tienen su tránsito por terrenos privados.

6. Fusión de Aguas del Oriente:

Proceso administrativo y legal para unir a la empresa "Aguas del Oriente" con EPM, buscando ser más eficientes al ser una sola entidad.

7. Cumplir las Directivas de Núcleo:

Seguir al pie de la letra las órdenes o lineamientos estratégicos que vienen de la casa matriz.

8. Aplicación nuevo marco tarifario:

Actualizar y poner en marcha las tarifas que se le cobran a los usuarios a la luz del nuevo marco tarifario establecido para grandes prestadores.



9. Disminuir aguas lluvias en redes de alcantarillado:

Se realizarán obras para la separación de aguas lluvias de las aguas residuales con el fin de optimizar el proceso de tratamiento de las aguas residuales y por ende disminuir el costo operativo por disminución de caudal que ingresa a la planta de tratamiento de aguas residuales.

10. Gestión de permisos de proyectos antes de ejecución:

Obtener todas las licencias y autorizaciones necesarias antes de iniciar cualquier obra, para no tener problemas legales ni multas.

11. Gestión de la cartera mayor a 180 días:

Realizar la gestión con los grandes clientes morosos para el pago de cartera vencida y en los casos que sea necesario, activar el comité de Cartera para “castigar” aquellos recursos que no se logren recuperar.

12. Planeación de los contratos, menos otrosí:

Mejorar la forma en que se redactan y planean los contratos para evitar hacerles modificaciones posteriores (llamadas "otrosíes"), lo que ahorra tiempo y costos extra.

13. Mejorar el consumo de los usuarios:

Promover el consumo del agua de la llave debido a que, en los últimos dos años, se han disminuido los consumos unitarios considerablemente, esto afecta los ingresos.



5. Informe financiero



Informe de
Sostenibilidad
2025


Aguas del Oriente
Grupo epm

EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A E.S.P.

Estados financieros

Bajo Normas de Contabilidad y de Información Financiera
Aceptadas en Colombia (NCIF)

Para periodo anual 2025-2024



Estado situación financiera

Periodos terminados a 31 de diciembre de 2025 y 2024

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Notas	2025	2024
ACTIVO			
Activo no corriente			
Propiedades, planta y equipo, neto	5	11,005,854	7,402,645
Otros activos intangibles	6	5,081,114	4,101,798
Activos por derecho de uso	9	152,977	60,219
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	7	80,836	88,195
Otros activos financieros	8	16,966	14,735
Total activo no corriente		16,337,747	11,667,592
Activo corriente			
Inventarios	11	185,337	170,337
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	7	1,746,954	1,405,504
Activo por impuesto sobre la renta corriente	28.4	277,527	200,164
Otros activos financieros	8	-	2,938,039
Otros activos	10	6,962	48,691
Efectivo y equivalentes al efectivo	12	2,201,197	2,443,847
Total activo corriente		4,417,977	7,206,582
TOTAL ACTIVO		20,755,724	18,874,174

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros separados

HERNÁN ALEXANDER GARCÍA HENAO
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)

JOHN JAIME RODRÍGUEZ SOSA
Contador Público TP 144842-T
(Ver certificación adjunta)

DIANA MARCELA GAVIRIA GUTIERREZ
Firmado digitalmente por
DIANA MARCELA GAVIRIA
GUTIERREZ
Fecha: 2026.02.20 15:28:55
-05'00'

DIANA MARCELA GAVIRIA GUTIÉRREZ
Revisor Fiscal TP 309880-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S TR-530



PASIVO Y PATRIMONIO

Patrimonio

Capital emitido	13.1	3,561,000	3,561,000
Reservas	13.2	12,663,148	10,359,928
Otro resultado integral acumulado	14	(9,382)	(11,420)
Resultados acumulados	13.3	311,781	311,781
Resultado neto del periodo	13.3	2,154,433	2,303,220
Total patrimonio		18,680,980	16,524,509

Pasivo no corriente

Otros pasivos financieros	16	99,349	38,920
Pasivo por impuesto diferido	28.6	493,382	440,295
Total pasivo no corriente		592,731	479,215

Pasivo corriente

Acreedores y otras cuentas por pagar	15	1,030,421	939,499
Otros pasivos financieros	16	43,647	29,887
Beneficios a los empleados	17	109,776	117,557
Impuesto sobre la renta por pagar	28.4	-	530,915
Impuestos contribuciones y tasas por pagar	18	237,613	184,236
Otros pasivos	19	60,556	68,356
Total pasivo corriente		1,482,013	1,870,450

TOTAL PASIVO

2,074,744 **2,349,665**

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO

20,755,724 **18,874,174**

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros separados



HERNÁN ALEXANDER GARCÍA HENAO
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)



JOHN JAIME RODRÍGUEZ SOSA
Contador Público TP 144842-T
(Ver certificación adjunta)

DIANA MARCELA GAVIRIA GUTIERREZ
Firmado digitalmente por DIANA MARCELA GAVIRIA GUTIERREZ
Fecha: 2026.02.20 15:28:55 -05'00'

DIANA MARCELA GAVIRIA GUTIÉRREZ
Revisor Fiscal TP 309880-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S TR-530



Estado de resultado integral

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 y 2024.
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Notas	2025	2024
Prestación de servicios	20	9,034,454	8,099,722
Venta de bienes	20	27,372	22,936
Ingresos de actividades ordinarias		9,061,826	8,122,658
Otros ingresos	21	14,683	7,531
Total ingresos		9,076,509	8,130,189
Costos por prestación de servicios	22	(4,114,740)	(3,486,381)
Gastos de administración	23	(1,800,621)	(1,605,729)
Deterioro de cuentas por cobrar, neto	7	(82,446)	(59,100)
Otros gastos	24	(1,159)	(225)
Ingresos financieros	25.1	327,673	662,796
Gastos financieros	25.2	(78,900)	(101,727)
Diferencia en cambio neta	26	42	-
Efecto por participación en inversiones patrimoniales	27	557	425
Resultado del periodo antes de impuestos		3,326,915	3,540,248
Impuesto sobre la renta	28.2	(1,172,482)	(1,237,028)
Resultado neto del periodo		2,154,433	2,303,220
Otro resultado Integral			
Partidas que no serán reclasificadas posteriormente al resultado del periodo:			
Inversiones patrimoniales medidas a valor razonable a través de patrimonio	14	2,230	(106)
Impuesto sobre la renta relacionado con los componentes que no serán reclasificados		(192)	(126)
Otro resultado Integral, neto de impuestos		2,038	(232)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL PERIODO		2,156,471	2,302,988

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros separados



HERNÁN ALEXANDER GARCÍA HENAO
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)



JOHN JAIME RODRÍGUEZ SOSA
Contador Público TP 144842-T
(Ver certificación adjunta)

DIANA MARCELA GAVIRIA GUTIERREZ
Firmado digitalmente por
DIANA MARCELA GAVIRIA
GUTIERREZ
Fecha: 2026.02.20 15:29:09
-05'00'

DIANA MARCELA GAVIRIA GUTIÉRREZ
Revisor Fiscal TP 309880-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S TR-530





Cambios en el patrimonio

Periodos terminados a 31 de diciembre de 2025 y 2024
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Capital emitido (Nota 13.1)	Reservas (Nota 13.2)	Resultados acumulados	Otro resultado integral	
				Inversiones patrimoniales (Nota 14)	Total
Saldo al 1 de enero de 2024	3,561,000	7,929,538	2,756,796	(11,188)	14,236,146
Resultado neto del periodo	-	-	2,303,220	-	2,303,220
Otro resultado integral del periodo, neto de impuesto sobre la renta	-	-	-	(232)	(232)
Resultado integral del periodo	-	-	2,303,220	(232)	2,302,988
Movimiento de reservas	-	2,430,390	(2,430,390)	-	-
Otro movimiento del periodo	-	-	(14,625)	-	(14,625)
Saldo al 31 de diciembre de 2024	3,561,000	10,359,928	2,615,001	(11,420)	16,524,509
Saldo al 1 de enero de 2025	3,561,000	10,359,928	2,615,001	(11,420)	16,524,509
Resultado neto del periodo	-	-	2,154,433	-	2,154,433
Otro resultado integral del periodo, neto de impuesto sobre la renta	-	-	-	2,038	2,038
Resultado integral del periodo	-	-	2,154,433	2,038	2,156,471
Movimiento de reservas	-	2,303,221	(2,303,221)	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2025	3,561,000	12,663,149	2,466,213	(9,382)	18,680,980

Las notas adjuntas son parte integral de los estados financieros separados


HERNÁN ALEXANDER GARCÍA HENAO
Representante Legal
(Ver certificación adjunta)


JOHN JAÍME RODRÍGUEZ SOSA
Contador Público TP 144842-T
(Ver certificación adjunta)

DIANA MARCELA GAVRIA GUTIERREZ
Firmado digitalmente por
DIANA MARCELA GAVRIA
GUTIERREZ
Fecha: 2026.02.20 15:29:24
-0500'
DIANA MARCELA GAVRIA GUTIÉRREZ
Revisor Fiscal TP 309880-T
Designada por Ernst & Young Audit S.A.S TR-530

Estado Flujos de Efectivos

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 y 2024.
Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Notas	2025	2024
Flujos de efectivo por actividades de la operación:			
Resultado neto del periodo	13.3	2,154,433	2,303,220
Ajustes para conciliar el resultado neto del periodo con los flujos netos de efectivo de las actividades de operación:			
Depreciación y amortización de propiedades, planta y equipo, activos por derecho de uso y activos intangibles	5,6 y 9	618,688	329,120
Deterioro de cuentas por cobrar, neto	7	82,446	59,100
Resultado por diferencia en cambio, neto	26	(42)	-
Resultado por valoración de instrumentos financieros y contabilidad de cobertura	8.1	(151,327)	(376,256)
Impuesto sobre la renta diferido	28.2	52,894	(64,678)
Impuesto sobre la renta corriente	28.3	1,119,588	1,301,706
Ingresos por intereses y rendimientos	25.1	-	(10)
Gastos por intereses y comisiones causados y no pagados	25.2	74,296	8,686
Resultado por retiro de propiedades, planta y equipo, activos por derecho de uso, activos intangibles y propiedades de inversión	24	1,124	-
Recuperaciones no efectivas	21	(3,661)	-
Dividendos de inversiones	27	(557)	(425)
		3,947,882	3,560,463
Cambios netos en activos y pasivos operacionales:			
Variación en inventarios	10	(15,000)	30,852
Variación en deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	7,21,25	(416,537)	18,615
Variación en otros activos	10	41,729	(28,733)
Variación en acreedores y otras cuentas por pagar	15	90,965	(38,621)
Variación en beneficios a los empleados	17	(7,781)	11,754
Variación en otros pasivos	18 y 19	(17,105)	(293)
		(323,729)	(6,426)
Interes pagado			
Impuesto sobre la renta pagado		(1,727,866)	(1,659,600)
Flujos netos de efectivo actividades de la operación		1,896,287	1,894,437



6. Gobierno corporativo



Informe de
Sostenibilidad
2025


Aguas del Oriente
Grupo eprj

Objetivo, alcance y ámbito de aplicación

Aguas del Oriente, como empresa filial, tiene el deber de adoptar y adecuar las prácticas que en materia de Gobierno Corporativo establece el Grupo Empresarial EPM al cual pertenece.

En cumplimiento de la premisa anterior, el Código de Gobierno fue aprobado por la Junta Directiva de Aguas del Oriente mediante acta No. 233 del 22 de noviembre de 2022, el cual fue ajustado a las normas y particularidades de la empresa, de acuerdo con las líneas dadas por Gobierno Corporativo de EPM, el cual es de obligatorio cumplimiento por parte de los trabajadores de la empresa.

Órganos de gobierno

Aguas del Oriente fue creada en 1999, lleva 26 años de funcionamiento.

Dentro de su sistema de gobierno, Aguas del Oriente cuenta con la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General. Las responsabilidades de cada uno de estos entes están contenidas en los estatutos de la sociedad y en el Código de Gobierno aprobado por la misma Junta Directiva.

Aguas del Oriente como empresa del Grupo

La mayor participación accionaria se concentra en EPM, lo cual hace que Aguas del Oriente sea una empresa subordinada-filial- de EPM en Colombia y, además del control societario ejercido en los términos del artículo 26 de la Ley 222 de 1995, EPM fija las políticas, estrategias, lineamientos, directrices, a través de las cuales se busca que esta filial participe del interés del Grupo Empresarial y coadyuve al cumplimiento de su propósito, de conformidad con lo prescrito en el artículo 28 de dicha Ley 222 y que está inscrita en el registro mercantil de la Sociedad.

Asamblea General de Accionistas

El capital Autorizado es de 49.610 acciones. El capital Suscrito es de 35.610 acciones de valor nominal COP 100.000 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

El Municipio de El Retiro fue actor muy importante, en su calidad de copropietario de Aguas del Oriente, hasta el 22 de noviembre de 2025, en que enajena la participación accionaria de la Empresa, a favor de Empresas Públicas de Medellín, mediante Contrato de compraventa de acciones, suscrito el 31 de octubre de 2025. También enajenan la participación accionaria de la empresa a favor de EPM, los socios minoritarios EPM Inversiones S.A. y Asociación JAC de El Retiro.



Quedando el Grupo EPM con una participación accionaria del 99.997% y una acción equivalente al 0.003% a nombre de la Fundación Hospital San Juan de Dios de El Retiro.

En asamblea de accionistas programada para el mes de marzo del presente año 2026, se estudiará el ajuste a los Estatutos sociales, para convertir a Aguas del Oriente de Sociedad Anónima-SA a Sociedad por Acciones Simplificada-SAS.

Dirección- Junta Directiva

Composición de la Junta Directiva

De acuerdo con los estatutos sociales (Artículo 25), la Junta Directiva de LA SOCIEDAD estará integrada por cinco (5) miembros principales y por cinco (5) suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General de Accionistas. (3 miembros principales y 3 suplentes de EPM y 2 miembros principales y 2 suplentes por parte del Municipio de El Retiro).

Sin embargo, con el cambio de la composición accionaria y aumento del porcentaje de participación del Grupo EPM, actualmente el ente municipal no tiene representación en la Junta Directiva y actualmente la integran 3 miembros principales y 3 suplentes, en representación única y exclusiva del Grupo EPM.

Por otra parte, está en proceso la redacción de un nuevo Estatuto Social para Aguas del Oriente, acorde con la nueva composición accionaria de la empresa.

Miembros independientes de la Junta Directiva

A la fecha, vigencia 2026, Aguas del Oriente ya no cuenta con miembros de Junta Directiva externos, sólo de EPM, debido a la nueva composición accionaria.

Designación de los miembros de Junta Directiva

La Asamblea General de Accionistas, compuesta por Grupo EPM y Fundación Hospital San Juan de Dios de El Retiro, como máximo órgano de Gobierno, es la competente para nombrar a los miembros de la Junta Directiva, atribuyéndole las funciones establecidas en los Estatutos Sociales (Artículo 29).

La Asamblea General de Accionistas realizada el 10 de diciembre de 2025, eligió sus miembros de Junta Directiva. Actualmente, son 3 miembros principales y 3 suplentes, todos de EPM, debido a que el Municipio de El Retiro ya no hace parte de la sociedad. Actualmente existen 2 vacantes para miembros principales y 2 vacantes para miembros suplentes).

Inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés

Los miembros de la Junta Directiva elegidos por la Asamblea General de Accionistas manifestaron en su momento, no estar incurso en situación alguna que



podiera significar conflicto de interés y se comprometieron a respetar e informar tal condición durante el ejercicio del cargo. Durante el año 2025, no se presentaron declaraciones sobre conflicto de interés que hubiese comprometido a los miembros de la Junta Directiva.

A la fecha, del presente año 2026, no se han declarado inhabilidades o incompatibilidades sobrevinientes o conflictos de interés reales o potenciales, para ejercer el cargo de miembro de Junta Directiva.

Funciones, responsabilidades y compromisos de la Junta Directiva

Corresponde a la Junta Directiva, de conformidad con el artículo 29 de los estatutos sociales, entre otras responsabilidades:

- Evaluar la gestión del Gerente General (una vez al año).
- Nombrar y remover al Auditor Interno.

Reglamento Interno de la Junta Directiva

A la fecha, continúa vigente el Reglamento de Junta Directiva expedido a través del Decreto de Junta Directiva 2018003 del 18 de mayo de 2018 “Por medio del cual se adopta el reglamento interno de la junta directiva de la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño SA ESP”.

No obstante, ante la nueva composición accionaria, la nueva Junta Directiva, deberá expedir un nuevo Reglamento interno.

Comités de apoyo de la Junta Directiva

La Junta Directiva no tiene conformado comités bajo la estructura y formalidad dadas por las líneas de Gobierno Corporativo.

Remuneración y beneficios

La remuneración de la Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, para la vigencia 2025. Hasta el mes de diciembre, se efectuaron pagos por 1 SMMLV por sesión para los miembros independientes.

Evaluación de la Junta Directiva

Se aplica una evaluación a cada una de las sesiones de Junta realizadas y a nivel general, se adelanta desde gobierno corporativo la evaluación anual de la Junta Directiva.



Gerencia o Gestión – Alta Gerencia

Nombramiento del Gerente General

El Gerente General de AGUAS DEL ORIENTE, actualmente es el ingeniero Hernán Alexander García Henao, quien fue nombrado nuevamente, mediante Acta de Junta Directiva 271 del 21 de agosto de 2025. Es de anotar que el actual Gerente General viene desempeñando el cargo, desde el 2 de noviembre de 2021.

Funciones, responsabilidades y compromisos del Gerente General

Las funciones del Gerente General están definidas en los Estatutos Sociales (Artículo 35).

Inhabilidades, Incompatibilidades, Conflictos de Interés

Al Gerente General y a los demás trabajadores de Aguas del Oriente, les aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el ordenamiento jurídico colombiano.

Por otra parte, si en ejercicio de sus labores, se les presenta una situación de conflicto de intereses frente a una determinada decisión, todos los trabajadores, sin excepción, están en la obligación de comunicar tal novedad a la empresa, de conformidad con lo establecido en el “Manual de Conflictos de interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo”.

Comités de apoyo a la Gerencia

La Gerencia General cuenta con tres comités de apoyo: Comité Comercial, de Inversiones y Directivo, los cuales son integrados por los líderes Gestión Recursos y Técnico, además de personal administrativo de apoyo.

Remuneración y beneficios

Al Gerente General de Aguas del Oriente, le aplica el mecanismo de compensación variable por cumplimiento de metas anuales.

Evaluación del Gerente General

Al Gerente General lo evalúan los líderes de la filial y los miembros de la Junta Directiva.

Información destinada a accionistas

En el siguiente vínculo se publica la información destinada para los accionistas:

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasdelorientenuestra-gestion/informes-de-sostenibilidad/>



Inducción y publicación del Código Cumplimiento del Código

En el año 2022 se aprobó por parte de la Junta Directiva el Código de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, se realizó divulgación a todo el equipo de colaboradores de Aguas del Oriente en la inducción de abril 28 de 2023, se ha publicado en la web de la empresa: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasdelorientequienes-somos/gobierno-corporativo/>

Vigencia y disponibilidad del Código y sus anexos

El auditor externo de Aguas del Oriente y revisor fiscal para las filiales del Grupo para la vigencia 2025 fue Ernst & Young Audit S.A.S., contratado desde el 01 de mayo de 2024.

Reformas y divulgación del Código

No se presentaron reformas del Código de Gobierno para la vigencia 2025.

