

Indicadores para la Gestión y el Control Social a diciembre de 2013
Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico



En cumplimiento del Artículo 1.3.4.6 de la Resolución N° 151 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, con respecto a la publicación de indicadores de control social de las personas prestadoras de servicios, la **Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A ESP.** se permiten presentar a sus usuarios la siguiente información:

Sector o Estrato	Número de usuarios (1)		Usuarios con	Consumo	Valor facturado en millones de \$ (2)		Variación tarifaria anual (3)		Niveles de subsidio (-) y contribución (+) (4)	
	Acueducto	Aguas Residuales	Micromedición	Promedio	Acueducto	Aguas Residuales	Acueducto	Aguas Residuales	Acueducto	Aguas Residuales
Residenciales	3,366	3,573	3,573		1,002	193				
Estrato 1	1	4	4	17.6	0	0	3.25%	3.25%	-0	-0
Estrato 2	685	764	764	12.6	178	35	3.25%	3.25%	-66	-16
Estrato 3	1,918	2,161	2,161	10.3	541	114	3.25%	3.25%	-58	-15
Estrato 4	454	398	398	10.6	128	23	3.25%	3.25%	-	-
Estrato 5	302	246	246	12.9	151	21	3.25%	3.25%	36	6
Estrato 6	6	-	-	5.4	4	0	3.25%	3.25%	0	-
Comercial	375	328	328	9.2	231	34	3.25%	3.25%	37	7
Industrial	1	1	1	224.2	5	1	3.25%	3.25%	1	0
Oficial	39	37	37	42.6	35	5	3.25%	3.25%	-	-
Exenta	-	-	-						-	-
Totales	3,781	3,939	3,939		1,274	233			-49	-18

Notas: (1) Usuarios reales al cierre de la vigencia 2013. (2) Corresponde a los ingresos contables por cargo fijo y consumo al costo, es decir sin considerar el efecto de los subsidios y las contribuciones aplicadas. (3) Indexación tarifaria efectuada en la vigencia 2013 corresponde al Municipio de El Retiro. (4) El valor neto entre subsidios y contribuciones asciende a un déficit de \$68 millones para ambos servicios.

Costos unitarios de prestación de los Servicios de Acueducto y Aguas Residuales	
Costo unitario del metro cúbico de agua (5)	439.12
Costo unitario del metro cúbico vertido (6)	111.57

Notas costos unitarios: (5 y 6) Considera todos los costos en que se incurren para el procesamiento de un metro cúbico

Atención conexiones	Acueducto	Aguas Residuales
Número de solicitudes de conexión presentadas (7)	245	229
Número de solicitudes de conexión realizadas (8)	245	229
Número de solicitudes de conexión rechazadas (9)	0	0
Total solicitudes atendidas	245	211

(7): Se contabilizan las solicitudes ingresadas durante la vigencia 2013

(8): Se contabilizan conexiones atendidas durante la vigencia 2013

(9): Corresponde a las solicitudes dobles y sin factibilidad del servicio

N° de quejas formuladas y atendidas:	N° de quejas	% de atención
Acueducto	10	100%
Aguas Residuales	19	100%
Quejas imputables a EPM	14	

Índice de agua no contabilizada	
Técnicas (fugas en redes y acometidas)	24.94%
Comerciales (errores en micromedición y fraudes)	0.00%
Total	24.94%

N° de trabajadores por cada mil usuarios	
Acueducto	3.20
Aguas Residuales	0.60

Fuentes de abastecimiento: el sistema de acueducto se abastece del Río Pantanillo. Resolución 1310406 de mayo de 2012 (vigencia 10 años)

Área de intención de cobertura: acorde con las coberturas en cada uno del municipio de El Retiro, Aguas del Oriente atenderá las zonas de expansión urbana definidas en el respectivo Plan de Ordenamiento Territorial según la disponibilidad desde la actual infraestructura y los desarrollos futuros que se validen entre las partes.

Indicadores de gestión a diciembre de 2013			
Indicador	Servicios relacionados	Diciembre 2013	Meta 2013
Eficiencia recaudo (%)	Acueducto	85.00%	90.00%
	Aguas Residuales	95.00%	90.00%
Cobertura servicio (%)	Acueducto y Aguas Residuales	100%	100%
Cobertura de medición (%)	Acueducto	100.00%	100%
Area de intencion de cobertura (AIC)	Acueducto y Aguas Residuales	100.00%	100%
Cobertura real en el AIC	Acueducto	92.6%	100%
Cobertura real en el AIC	Aguas Residuales	100.00%	100%
Índice de agua no contabilizada (%)	Acueducto	24.94%	20.00%
Ejecución de inversiones (millones) (10)	Acueducto	196.3	999
	Aguas Residuales	109.7	69
Continuidad del servicio (%)	Acueducto	99.00%	99.00%
Tiempo de suspensión promedio (hr/corte)	Acueducto	6.70	

Nota: (10) Por necesidad de rediseño hubo atrasos para la ejecución de obras, pasando de vigencia

Calidad del agua		
Municipio	Valores obtenidos IRCA, Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano	Valor admisible (Decreto M.P.1575/2007)
El Retiro	0.47%	Entre 0 y 5 %