

Indicadores para la Gestión y el Control Social a diciembre de 2015
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, 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 micromedición	Consumo promedio	Valor facturado en millones de \$ (2)		Variación tarifaria anual (3)		Niveles de subsidio (-) y contribución (+) (4)			
	Acueducto	Aguas residuales			Acueducto	Aguas residuales	Acueducto	Aguas residuales	Acueducto		Agas residuales	
									%	\$Mill	%	\$Mill
Residenciales	3,928	4,105	3,928		1,002	213						
Estrato 1	81	84	81	13.6	6	2	6.38%	6.38%	-50%	-2	-50%	-1
Estrato 2	681	758	681	12.9	206	46	6.38%	6.38%	-40%	-72	-40%	-18
Estrato 3	2,205	2,444	2,205	9.8	538	123	6.38%	6.38%	-15%	-70	-15%	-18
Estrato 4	558	500	558	10.0	137	24	6.38%	6.38%	-	-	-	-
Estrato 5	397	319	397	13.5	115	18	6.38%	6.38%	50%	54	50%	8
Estrato 6	6	-	6	3.8	1	0	6.38%	6.38%	60%	0	60%	0
Comercial	430	344	430	11.2	126	16	6.38%	6.38%	50%	56	50%	8
Industrial	2	1	2	166.0	146	0	6.38%	6.38%	30%	1	30%	0
Oficial	41	38	41	40.0	32	5	6.38%	6.38%	-	-	-	-
Exenta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales	4,401	4,488	4,401		1,305	235				-33		-19

Notas: (1) Usuarios reales al cierre de la vigencia 2015. (2) Corresponde a los ingresos facturados por cargo fijo y consumo al costo, es decir, sin considerar el efecto de los subsidios y las contribuciones aplicadas. (3) Se reporta la cifra acumulada en que se indexaron las tarifas en el 2015. (4) El valor neto entre subsidios y contribuciones asciende a un déficit de \$52 millones, calculado sobre los consumos de enero a diciembre 2015.

Costos unitarios de prestación de los servicios de acueducto y aguas residuales

Costo unitario del metro cúbico de agua (5)	492.44
Costo unitario del metro cúbico vertido (6)	182.65

(5) y (6) Incluye los costos de operación y mantenimiento en los que incurre la empresa para la producción de un metro cúbico.

Atención conexiones	Acueducto	Agas Residuales
Número de solicitudes de conexión presentadas (7)	409	368
Número de solicitudes de conexión realizadas (8)	405	366
Cumplimiento	99%	99%

(7) y (8): Se contabilizan las solicitudes ingresadas durante la vigencia 2015

N° de quejas formuladas y atendidas:		
Servicio	N° de quejas	% de atención
Acueducto	43	100%
Agas Residuales	14	100%
Quejas imputables a Aguas del Oriente	35	

Índice de agua no contabilizada		
Técnicas (fugas en redes y acometidas)		21.80%
Comerciales (errores en micromedición y fraudes)		7.42%
Total		29.22%

Indicadores de gestión a diciembre de 2015

Indicador	Servicios relacionados	Meta 2015	Ejecución Dic./2015
Eficiencia recaudo (%)	Acueducto	96%	100%
	Agas Residuales	96%	90%
Cobertura de medición (%)	Acueducto	100%	100%
Cobertura servicio (%)	Acueducto	94%	94%
	Agas Residuales	100%	100%
Índice de agua no contabilizada (%)	Acueducto	20%	29.2%
Ejecución de inversiones (millones de pesos)	Acueducto	263	197
	Agas Residuales	440	308
Continuidad del servicio (%)	Acueducto	100.0%	99.77%

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	1.57%	Entre 0 y 5 %

N° de trabajadores por cada mil usuarios	
Acueducto	2.04
Agas Residuales	0.67

Fuentes de abastecimiento: el sistema de acueducto se abastece del Rio Pantanillo

Área de intención de cobertura: Acorde con la cobertura 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.