



No.3 - 2010 Publicación trimestral para autoridades y líderes municipales

55 años con Antioquia y Colombia

Editorial

Recientemente pasamos el umbral de los 55 años de existencia, un aniversario que celebramos orgullosamente con todos los antioqueños. Esta región nos ha visto crecer, y las huellas de nuestra presencia son visibles en su territorio, como también los beneficios y realizaciones compartidas con distintas generaciones, unidas a nosotros por vínculos de cercanía y apoyo.

Hoy, con los servicios de energía, acueducto, saneamiento, gas natural y telecomunicaciones, que prestamos a través de nuestra filial UNE, estamos cada vez más presentes en el corazón de los antioqueños, como también lo estamos con los nuevos desarrollos de generación de energía que como Porce III, Porce IV y el de mayor envergadura de todos, Hidroituango, plantean nuevos e interesantes escenarios para el desarrollo regional.

Antioquia tiene en sus manos gran parte del destino energético nacional, y nosotros la gran responsabilidad de hacer realidad ese compromiso, para beneficio de la región, el país y su gente.

Es por eso que en nuestros 55 años de existencia, además de refrendar todos aquellos valores empresariales que nos han hecho ser lo que somos, queremos concentrarnos en sacar adelante estos proyectos, y de manera paralela avanzar con la consolidación del Grupo EPM, esta nueva realidad de 12 empresas que trabajamos unidas para mejorar la calidad de vida de los colombianos, y que da sus primeros pasos hacia la internacionalización.

Es un camino que queremos recorrer con todos ustedes en los municipios de nuestro Departamento, con la confianza y la calidez de los viejos amigos que han crecido juntos, que comparten sueños e historias y que se benefician mutuamente con sus logros y realizaciones.

Federico Restrepo Posada
Gerente General





Estamos Ahí

estamos ahí.

Antioquia se ilumina

Entre 2009 y 2011 la meta de Antioquia Iluminada es llevar la energía eléctrica por primera vez a 42 mil viviendas campesinas del Departamento. En 2009, 11.325 viviendas fueron electrificadas y para cuando este año se acabe, 17 mil nuevas familias campesinas, unos 68 mil habitantes, estarán disfrutando a plenitud de este servicio.

El siguiente es un balance por regiones del avance del proyecto:

• Urabá

En 2010 se energizarán 6 mil 500 viviendas este año. Al cierre de 2011, la zona de Urabá contará con cerca de 14 mil instalaciones rurales nuevas.

• Bajo Cauca

En 2009 se electrificaron 716 viviendas y este año se energizarán 700 más. Al cierre de 2011, el Bajo Cauca contará con 3 mil 600 instalaciones rurales nuevas.

• Suroeste

En 2009 se electrificaron 1.897 viviendas, y hasta el cierre de 2010, serán mil viviendas adicionales electrificadas. En 2011, el Suroeste quedará con 4 mil instalaciones rurales conectadas.

• Oriente

En el año 2009 se realizaron 1.300 instalaciones. En 2010 se estima energizar 3 mil 200 viviendas nuevas. En 2011, en Oriente se construirán 5 mil 600 instalaciones rurales.

• Occidente

Durante 2009 se conectaron al programa 1.161 viviendas, incluidos los municipios de Uramita y Liborina, cuyas redes de uso general fueron construidas con el apoyo financiero del FAER. En 2010 la cifra será de 1.200 instalaciones energizadas y en 2011 Occidente tendrá 3 mil 900 nuevas instalaciones rurales conectadas.

• Norte

En el año 2009 se llegó a 1.048 viviendas. En 2010 se agregarán otras 1.300 viviendas, mientras que hacia el año 2011 el Norte tendrá un total 4 mil 500 instalaciones rurales conectadas.

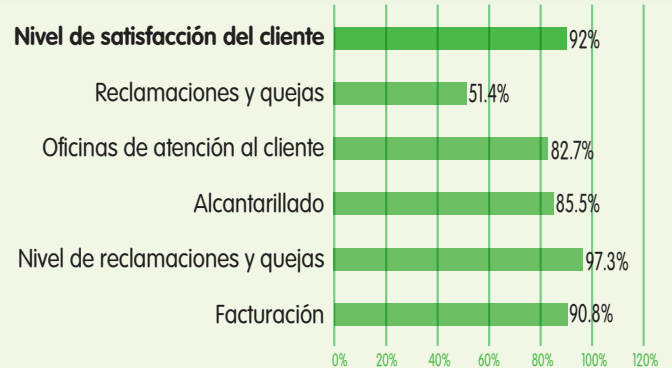
• Nordeste y Magdalena Medio

Se conectaron 1.468 viviendas durante el año 2009, cantidad que aumentará en 2010 cuando serán conectadas 3 mil 100 viviendas adicionales. En 2011 ambas regiones tendrán 6 mil 400 instalaciones rurales conectadas.

Aguas del Oriente: una empresa de cara al cliente

estamos ahí.

Aguas del Oriente, filial del Grupo EPM, presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Retiro. Desde hace una década, se ha caracterizado dentro de la región por ser una organización líder en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con altos estándares de calidad. Esta fortaleza se refleja en los gratificantes resultados de la encuesta de satisfacción del cliente del año 2009, realizada por la firma Ipsos Napoleón Franco, donde la empresa obtuvo 92% en satisfacción.



La encuesta evaluó los cinco principales aspectos relacionados con la prestación del servicio, arrojando los siguientes resultados:

- 1** *El servicio de reclamaciones y quejas*, con un 51.4% de satisfacción que refleja el compromiso empresarial por cumplir con las fechas o plazos informados.
- 2** *Las oficinas de atención al cliente*, con un resultado del 82.7% en el que se destacan la amabilidad de los funcionarios y la comodidad en los horarios de atención.
- 3** *El servicio de alcantarillado* con un 85.5%. El correcto funcionamiento de las alcantarillas y la atención oportuna en las reparaciones y los mantenimientos, fueron los destacados.
- 4** Un 97.3% *en el servicio de acueducto*, donde sobresalen la estabilidad en las presiones, la oportunidad en el aviso de suspensiones, la calidad del servicio y la orientación en el uso eficiente del agua.
- 5** *En la facturación*, con un nivel de 90.8%, predomina la coherencia entre lo facturado y lo consumido y la claridad en el cálculo del valor facturado.



El excelente resultado de la encuesta de satisfacción de clientes es el reflejo de la calidad humana de los integrantes de Aguas del Oriente, de la consolidación y fortalecimiento de todos los procesos organizacionales y del posicionamiento de la empresa en la población del municipio de El Retiro.



estamos ahí.

Cuando el sol se esconde, **sale el alumbrado público**

Según la Resolución CREG 043 de 1995 y el Decreto 2424 de 2006 del Ministerio de Minas y Energía, los municipios o distritos son los responsables de la prestación del servicio de alumbrado público. El Municipio puede contratar todas o algunas de estas actividades con cualquier empresa especializada o realizarlas en forma directa.

En esa medida, el Municipio debe realizar permanentemente ciertas actividades como: cambiar las lámparas, postes y los componentes eléctricos cuando se encuentren deteriorados o presenten fallas, instalar nuevas lámparas en zonas oscuras y, finalmente, comprar la energía para encender todos los días el alumbrado público.

Una buena iluminación de las vías públicas y espacios de encuentro comunitario evita el hurto, los accidentes y el vandalismo. Con un buen alumbrado público los municipios son más seguros y se facilita el desarrollo de actividades durante la noche.

Una iluminación eficiente y de calidad

La iluminación es un concepto que va más allá de instalar bombillas en forma técnica y funcional. De esta manera, para obtener buenos resultados un sistema de iluminación debe considerar aspectos técnicos, estéticos, tecnológicos, ambientales, económicos, de confiabilidad y comodidad visual, mantenimiento periódico, seguridad y cumplimiento de las normas técnicas colombianas de calidad.

EPM y su oferta de alumbrado público

En el año 2009 el alumbrado público prestado por EPM ocupó el segundo lugar en América Latina, según la medición de la encuesta CIER -Comisión de Integración Eléctrica Regional-.



El alumbrado público de EPM cumple tres objetivos principales:

- *Apoyar a las administraciones municipales en brindar seguridad durante la noche, para que las personas se desplacen a sus hogares, ya sea caminado o en vehículos.*
- *Embellecer y resaltar la arquitectura de los municipios.*
- *Orientar el uso eficiente de los recursos tecnológicos sin generar altos costos y con una conciencia de ahorro energético e impacto ambiental.*

Para garantizar la eficiencia y calidad los servicios de alumbrado público de EPM, cuentan con:

- *Una robusta infraestructura de equipos y vehículos especializados.*
- *Mano de obra calificada y certificada en RETIE (Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas)*
- *Un modelo avanzado de redes para la atención sistemática del alumbrado público.*
- *Línea de Atención al Cliente para reportar fallas, daños o emergencias, 24 horas al día.*
- *Un excelente equipo humano de ingenieros especializados y con amplia experiencia.*
- *Excelente calidad de los elementos lumínicos y eléctricos.*
- *Uso de nuevas tecnologías eficientes.*
- *Diseños enmarcados en la política de Uso Eficiente de la Energía.*
- *Procesos certificados.*

Contáctenos a través de nuestros ejecutivos de cuenta, llamando a las líneas (4) 380 21 31 – (4) 380 28 51 o escribiendo al correo electrónico iluminacionexterior@epm.com.co

estamos ahí.

Guadalupe se comprometió con el SIPLAN

Concluyó la aplicación de la primera etapa de la metodología SIPLAN en el Municipio de Guadalupe



Con la participación directa de la Alcaldía de Guadalupe, las comunidades organizadas urbanas y rurales, otras entidades de desarrollo y EPM, concluyó la primera etapa del SIPLAN (Sistema Integrado de Información, Planeación y Gestión Zonal Comunitario) Guadalupe, realizada entre enero y julio de 2010.

Esta metodología permite medir el impacto en el Índice de Calidad Básica de Vida (ICBV) de la población y se aplica en tres fases: aprestamiento, ciclo de formación y construcción de instrumentos zonales y socialización de las herramientas del SIPLAN. Algunas de las acciones destacadas en estas tres fases, son las siguientes:

- Se realizaron cinco talleres de trabajo con los siguientes temas: información de la calidad de vida, organización zonal, planeación estratégica zonal, el portafolio de iniciativas comunitarias y la Ruta de la Gestión Zonal.
- Se dividió el territorio en 7 núcleos zonales, 6 rurales y uno urbano, se eligieron representantes por cada uno de ellos y se realizaron asambleas zonales.
- Se encuestaron los 1.894 hogares y se conformó la línea base para el análisis de variables y la determinación de Índice Básico de Calidad de Vida.
- Se seleccionaron, priorizaron y ponderaron 12 variables, 39 subvariables y 277 indicadores.
- Se realizó el evento de cierre y presentación comunitaria de la metodología y sus productos, con acompañamiento institucional y participación activa de los líderes.
- Se definieron proyectos desatadores por núcleo, como victorias tempranas de impacto importante en cada uno de ellos.

Conclusiones del desarrollo de la metodología SIPLAN en su primera etapa

- Contribución al apalancamiento del desarrollo en las zonas de influencia de EPM, a partir de un ejercicio participativo que incluye la conjunción de recursos y actores con corresponsabilidad en el desarrollo.

- Fortalecimiento a la cultura de información, planeación, gestión colectiva del desarrollo y corresponsabilidad.
- Contribución a la transparencia y democratización de la información.
- La herramienta SIPLAN facilita el seguimiento a planes, programas y proyectos a partir del Índice de Calidad Básico de Vida, estructurados dentro de la planeación zonal
- Articula información, planeación y gestión del desarrollo con los niveles municipal – nacional.
- Insumo para planes de desarrollo, facilitando el diseño de escenarios de inversión.
- Promueve el fortalecimiento de las capacidades de la organización comunitaria.
- Gestión y promoción de alianzas interinstitucionales a partir de la ruta de gestión propuesta.

Con los recursos económicos que debe aportar el Municipio de Guadalupe y los propios de EPM, se avanzará en la segunda etapa del SIPLAN, la cual se centra en la construcción del Pacto por el Desarrollo Municipal, la consolidación y fortalecimiento de la red de asambleas zonales comunitarias, las buenas prácticas de gobierno y en la preparación comunitaria para su participación en la transición del gobierno 2010 – 2011.

Reglas Claras



Panorámica del Municipio San Rafael

¿De quién es la responsabilidad de la estratificación?

De acuerdo con el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, “los alcaldes deberán garantizar que las estratificaciones se realicen, se adopten, se apliquen y permanezcan actualizadas a través del Comité Permanente de Estratificación Municipal o Distrital. Para esto contarán con el concurso económico de las empresas de servicios públicos domiciliarios en su localidad, quienes aportarán en partes iguales a cada servicio que se preste, descontando una parte correspondiente a la localidad; tratándose de varias empresas prestadoras de un mismo servicio, el monto correspondiente al servicio se repartirá proporcionalmente entre el número de empresas que lo presten.”

¿Qué función cumple el Comité Permanente de estratificación?

El Comité Permanente de Estratificación es un órgano asesor, consultivo, de veeduría y de apoyo del alcalde municipal o distrital, y segunda instancia de atención de reclamos por el estrato asignado. Es creado por la ley, sin personería jurídica, y su funcionamiento estará financiado con recursos provenientes de la alcaldía municipal o distrital y del concurso económico las empresas comercializadoras de servicios públicos domiciliarios residenciales en la localidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999.

¿Cuál es la responsabilidad de EPM en la estratificación?

EPM como empresa prestadora de servicios públicos en los municipios de Antioquia, aportará su concurso económico para que las estratificaciones se realicen y permanezcan actualizadas, de acuerdo con lo reglamentado por el Gobierno Nacional en el Decreto 007 de enero 05 de 2010. Adicionalmente tendrá, según lo estipulado en la Ley, un representante ante el Comité Permanente de Estratificación de la localidad.

¿Cómo deben hacerlo?

El Comité Permanente de Estratificación deberá conformarse por medio de decreto del alcalde municipal o distrital, según lo previsto en el artículo 101.5 de la Ley 142 de 1994.

Los Comités Permanentes de Estratificación, conformados por decreto de la localidad, funcionando por mandato de la Ley 732 de 2002 de acuerdo con el Modelo de Reglamento elaborado por el Departamento Nacional de Planeación, y en cumplimiento de las funciones legales atribuidas, vigilará el acatamiento del artículo 11 de la Ley 505 de 1999 en los términos previstos en este decreto y del Decreto 007 de enero de 2010:

Decreto 007 de enero 05 de 2010/Artículo 2. *“Determinación del costo del servicio de estratificación. Cada Alcaldía estimará, de conformidad con lo establecido en el artículo 1 de este Decreto, el costo anual del servicio de estratificación y lo presentará al Comité Permanente de Estratificación antes de someter a aprobación del Concejo Distrital o Municipal el proyecto de presupuesto para la vigencia fiscal siguiente. Las recomendaciones del Comité Permanente de Estratificación deberán constar en las actas de las sesiones convocadas para estudiar el costo anual del servicio de estratificación.”*

Contacto:

EPM Línea Directa
Autoridades y Líderes

Foto de portada:

Cachumbal - Yolombó - Nordeste:
Laboratorio en Estudios Geográficos y Territoriales
Universidad Nacional sede Medellín

Dirección:

Subdirección Entes Territoriales

Coordinación y edición:

Unidad de Comunicaciones

Diagramación:

Subdirección Identidad Empresarial
Edificio EPM. Cra. 58 N° 42 - 125, Mezanine Sur,
Medellín Tel. 380 4000 – Fax 380 6728

entes.territoriales@epm.com.co

www.epm.com.co

Sus inquietudes y sugerencias serán bienvenidas