

**Preguntas formuladas por la comunidad en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2015, realizada el pasado 26 de Abril de 2016:**

**1. ¿Qué plan de conservación tiene la entidad para la cuenca de la quebrada minitas y su saneamiento?**

El saneamiento de la Quebrada Minitas siempre ha sido prioritario dentro del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos que estructura la empresa para sanear las fuentes hídricas de la ciudad. En esta quebrada, se han hecho inversiones importantes las cuales ascienden a \$11.000 millones aproximadamente para su saneamiento mediante la construcción de la infraestructura necesaria para recoger los vertimientos de aguas residuales que ésta recibe. El interceptor de Olivares, inicia en la quebrada el popal que ya está saneada y finaliza en el puente de salida a Neira, con una longitud de 3994 m. Una vez finalizado el eje principal del interceptor, se han venido conectando las aguas residuales que caen a la quebrada.

**2. Sin agua no hay vida, en Manizales somos privilegiados por la naturaleza porque tenemos mucha agua. ¿Será que si se realiza la urbanización La Aurora, nos secan y contaminan el agua de Río Blanco?**

Todas las urbanizaciones nuevas tienen que tramitar la disponibilidad del servicio y éste va ligado al saneamiento de las aguas residuales, es decir que las urbanizaciones tienen que proyectar sus redes de alcantarillado para conectarse a la infraestructura que opera Aguas de Manizales, o en su defecto construir sistemas de tratamiento para las aguas residuales, los cuales deben ser aprobados por Corpocaldas.

**3. ¿Por qué en sitios puntuales de la ciudad se presentan daños en tuberías de gran calibre y con marcada frecuencia?**

Aguas de Manizales administra más de 973 kilómetros de redes en la zona urbana y rural; en general las conducciones a las que se hace referencia no

presentan daños recurrentes, no obstante a lo anterior debido a las características topográficas de la ciudad, se presentan presiones importantes en el sistema que en algunas oportunidades han generado daños aislados en algunos sectores, los cuales han sido atendidos con la debida oportunidad. Así mismo Aguas de Manizales realiza una priorización y planificación de sus inversiones, que le permite ir realizando de forma gradual la reposición de la infraestructura que lo requiere.

**4. ¿Cuándo hay cambios de tarifas entre Aguas y Emas, por que no coordinan mejor?**

Las metodologías para los dos servicios son diferentes y la forma de actualizar la tarifa también, ya que en el caso de Aguas de Manizales S.A. E.S.P., éstas se actualizan por IPC como lo dice la normatividad vigente y se informa a los usuarios a través de publicación en el Diario la patria, la pág. WEB y a los vocales de control inscritos en la empresa.

**5. En los recorridos de Gestores del Agua, muchos habitantes de la ciudad han pedido nuevos imbornales, ¿Qué posibilidad hay de que estos se construyan en este año 2016?**

Aguas de Manizales es el responsable de la operación y mantenimiento de más de 8.600 sumideros en la ciudad, sin embargo es preciso dar claridad en relación a las necesidades de nuevos sumideros, teniendo en cuenta que dentro del objeto y obligaciones de Aguas de Manizales no se encuentra realizar el manejo de las aguas de escorrentía, las entidades encargadas de la construcción de nuevos sumideros son la Secretaria de obras Públicas y/o Corpocaldas según sea el caso.

**6. ¿Se va a seguir con el programa de Gestores del Agua?, Los programas que tenía Aguas de Manizales en el 2015 referente a cuidar el medio ambiente y estar en armonía con el planeta ¿Van a seguir?**

Aparte de Gestores Rurales, se tienen programadas tres jornadas del Proyecto Ruta del Agua, Proyecto de Conexiones Nuevas, Guardianes del Agua, Amigos del Acueducto y Día del Campesino; de esta forma, durante el año 2016 y en la Administración presente se dará continuidad a los Proyectos Sociales y Ambientales que se venían desarrollando con Líderes Comunitarios y con Jóvenes así:

Con Líderes Comunitarios, se viene realizando un trabajo formativo desde el 2013; estas personas se han convertido en Gestores del Agua. Al momento contamos con 60 líderes de los Corregimientos Agroturístico y el Remanso. Para este año, tenemos 30 líderes más que corresponden al Corregimiento Panorama. Ellos van iniciar esta semana un proceso de formación y multiplicación para el manejo integral de Microcuencas, que incluye temas como descontaminación, regeneración asistida y cerramiento con línea amarilla. En cuanto al proceso de multiplicación, éste lo realizarán, con las escuelas, colegios y comunidad en general.

Se continúa también con el Proyecto de Conexiones Nuevas, que como Plan de mejora contempla un barrido finca a finca (censo) a fin de determinar el estado de los residentes frente a la conexión de Acueducto; para así apoyar esta conexión con recolección de la documentación in situ y su posterior conexión.

Como proyectos nuevos, se extenderá a la zona Rural; la Ruta del Agua cuyo objetivo es Promover una cultura de cuidado y protección de los cuerpos de agua, con una labor de sensibilización finca a finca.

Con Jóvenes específicamente, se llegará con el proyecto Guardianes del Agua al Corregimiento Manantial con la Institución Educativa José Antonio

Galán de la Vereda Alto Bonito. Se busca formar a los jóvenes del servicio social del estudiantado en buenas prácticas de Acueducto y Alcantarillado y multiplicarlo a su entorno.

De otro lado, se tiene el Proyecto Amigos del Acueducto tanto para la zona urbana como rural cuyo objetivo es que la comunidad visite nuestra Reserva de Río Blanco para valorar el recurso hídrico y tener buenas prácticas medio ambientales.

En coordinación con la Alcaldía Municipal se apoya la celebración del Día del Campesino, con recursos económicos y talento humano.

#### **7. ¿Cuánto se invirtió en “Tumbes”?**

Lo invertido en Aguas de Tumbes S.A. ha sido \$2.573.092.842.

**8. Los vecinos de las Quebradas de Manizales y Río Chinchiná, le pedimos con respeto a Aguas de Manizales, que nos condicionen las aguas negras que allí llegan, desde nuestros sitios donde vivimos existen sitios donde esta contaminación es grave y se siente por ejemplo: La Asunción. Pedimos que se cuiden y se manejen los manantiales antes de los 2.200 m. sobre el nivel del mar.**

La Quebrada Manizales recibe todos los vertimientos industriales y domésticos de esa zona, Aguas de Manizales con dineros de la tasa retributiva que le transfiere Corpocaldas, le ha construido el interceptor, para que se conecten todas las industrias y sectores poblacionales de esta zona, así se eliminarán los olores y cambiará el aspecto estético de dicha quebrada. Adicionalmente el impacto que esta quebrada causa en la calidad del Río Chinchiná se minimiza, teniendo en cuenta que la empresa construyó el interceptor sur que va paralelo al Río Chinchiná desde Madeal hasta el puente La Playita.

**9. ¿Por qué en sitios puntuales de la ciudad se presentan daños en tuberías de gran calibre y con marcada frecuencia?**

Aguas de Manizales administra más de 973 kilómetros de redes en la zona urbana y rural, en general las conducciones a las que se hace referencia no presentan daños recurrentes, no obstante a lo anterior debido a las

características topográficas de la ciudad, se presentan presiones importantes en el sistema que en algunas oportunidades han generado daños aislados en algunos sectores, los cuales han sido atendidos con la debida oportunidad. Así mismo Aguas de Manizales realiza una priorización y planificación de sus inversiones, que le permite ir realizando de forma gradual la reposición de la infraestructura que lo requiere.

**Preguntas formuladas telefónicamente por la comunidad del sector rural:**

**1. ¿Qué otros programas sociales habrán en la zona rural aparte de gestores rurales?**

Aparte de Gestores Rurales, se tienen programadas tres jornadas del Proyecto Ruta del Agua, cuyo objetivo es sensibilizar sobre el cuidado de las fuentes de Agua con una labor de sensibilización finca a finca; se continúa con el Proyecto de Conexiones Nuevas que busca facilitar a la Comunidad Rural su acceso al Agua Potable. También la Zona Rural tiene la posibilidad de acceder al Proyecto Amigos del Acueducto, cuyo objetivo es conocer la Reserva de Río Blanco y en coordinación con la Alcaldía Municipal se apoya la celebración del Día del Campesino, con recursos económicos y talento Humano.

**2. ¿Qué otros programas implementarán en forma integral?**

El programa de sostenibilidad de acueductos rurales, liderado por Aguas de Manizales en convenio con Alcaldía de Manizales, Corpocaldas y la Gobernación de Caldas, es un programa integral donde se llevan a cabo

acciones como conservación de cuencas, infraestructura de los acueductos, trabajo social y de fortalecimiento de administración de los acueductos.

**3. ¿Hay restricciones de nuevas conexiones en el corregimiento El Remanso sobre todo para La Cabaña?**

Para usuarios individuales se está dando disponibilidad de servicio, siempre y cuando tengan solucionados los vertimientos de aguas residuales. Para parcelaciones y proyectos de desarrollo urbanístico no se están otorgando disponibilidades por cuanto existen restricciones por capacidad de transporte a este sector, para lo cual se están realizando estudios en pro de optimizar las redes y mejorar la prestación del servicio.

**4. ¿Por qué se presentan problemas de la red de alcantarillado en el barrio Gutiérrez?**

La red de alcantarillado de Aguas de Manizales no presenta problemas, se ha presentado problemas solo en una servidumbre para lo cual se ha presentado una acción Popular

**5. ¿Se dará continuidad a los programas en la zona rural?**

Claro que sí, todos los proyectos antes mencionados ya han iniciado y se mantendrán durante el año 2016.

Desde el año 2013 se ha venido trabajando en convenio con la Alcaldía de Manizales, Corpocaldas y la Gobernación de Caldas en el programa de sostenibilidad de acueductos rurales, mediante el cual se desarrollaron diferentes actividades en el Corregimiento Manantial, como capacitación a las juntas administradoras de acueducto en temas administrativos, se han realizado inversiones en conservación de cuencas y se han dotado de filtros para entrega de agua segura a las comunidades. Adicionalmente se sensibilizó a la comunidad en la necesidad de asociarse para prestar el servicio de acueducto.

**6. ¿Se dará continuidad a los programas socio-ambientales en la zona rural durante su gerencia?**

Aguas de Manizales S.A E.S.P seguirá participando en la mesa técnica del agua, a través de la cual se articulan acciones hacia la zona rural del municipio con la Alcaldía de Manizales, Gobernación de Caldas y Corpocaldas

**7. ¿Por recomendación de bomberos qué posibilidad hay de tener dos hidrantes más en la vereda Santa Clara?**

La vereda cuenta con un hidrante que es suficiente para darle cobertura al sector.

**9. ¿Continuará el censo en cada vereda para los que necesitan poner agua?**

Desde Sostenibilidad Corporativa se está realizando un ejercicio de cartografía social para identificar los predios que requieren el servicio de Agua Potable, con el fin de buscarles una opción de conexión.

**Preguntas formuladas por los diferentes ciudadanos a través de redes sociales**

**1. ¿Qué pasó con los contratos de Empopasto?**

Aguas de Manizales presentó una propuesta para acompañar y atender la operación y mantenimiento de la infraestructura para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de propiedad de EMPOPASTO S.A. E.S.P., en la ciudad de Pasto, departamento de Nariño, disponiendo del personal idóneo para la prestación del servicio. La propuesta está siendo analizada por Empopasto antes de tomar una determinación final.

**2. ¿Cuándo van a dejar de apoyar la contaminación de la quebrada Manizales?**

Corpocaldas con el apoyo de Aguas de Manizales construyó un interceptor paralelo a la quebrada, para lo cual los industriales que deseen conectarse deberán cumplir con la normatividad vigente.

**3. ¿Tenemos de las peores aguas del país según el promedio IRCA?**

Según información del periódico el Tiempo, el IRCA analizado fue Municipal, el cual es el promedio de todos los IRCA de los prestadores del Municipio, donde Aguas de Manizales es uno de ellos. El IRCA se estableció desde el año 2007 por la resolución 2115 del Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo, desde esa fecha en ningún se mes ha superado la meta máxima de ley del 5%. Es más nunca ha sido superior al 1%. Para el 2015 el promedio del IRCA fue del 0.07%

**4. ¿Por qué el servicio del agua en las veredas de Manizales es deficiente?**

Existen algunos sectores rurales del municipio donde se presentan algunas deficiencias, derivadas por el aumento de la población en los fines de semana como en épocas de vacaciones, donde la población denominada flotante genera una descompensación del sistema.

**5. ¿Cómo se va a realizar el proyecto de Aguas residuales, qué tiempo, costo y valor tendrá?**

El proyecto de Saneamiento de la Cuenca del Río Chinchiná, llevará al saneamiento de los vertimientos de la ciudad. La contratación se realizará por medio de una licitación internacional para los estudios de factibilidad y diseños definitivos, donde podrán hacer consorcio con empresas nacionales. Con estos resultados de los estudios y diseños definitivos, se realizará otra licitación internacional para la construcción de la PTAR



(Planta de Tratamiento de Aguas Residuales), conexión y construcción del colector la Diana en Villamaría, en la cual el gobierno nacional se comprometió con una partida de alrededor del 40% de la obra y el 60 % restante lo coloca la región.

La duración está proyectada para 18 meses de factibilidad y diseños definitivos y dos años la construcción.

El valor de los estudios, diseños e interventoría es de alrededor de \$ 8.100 millones y la construcción alrededor de US 35 millones.

**6. ¿Por qué hay una empresa Alemana que va a invertir en el proyecto?**

Dentro del programa nacional SAVER (Saneamiento de Vertimientos), el Ministerio de Vivienda consiguió recursos de crédito para inversión con la banca del Gobierno Alemán llamada KFW; dentro de los acuerdos, la KFW apoyaría la factibilidad, y el gobierno entregaría alrededor del 40% del valor de la inversión, para las cuatro (4) cuencas más contaminadas del país, entre las que se encuentra la Cuenca del Río Chinchiná.

Es de anotar que no es una empresa privada, sino un Banco del Gobierno Alemán.

**7. El agua que se toma en Manizales, en la zona urbana es pura ¿Por qué en la zona rural no lo es? Dice el INS**

En las veredas en la cuales la empresa presta el servicio, el agua cumple con los Índices de Calidad del Agua IRCA.

**8. ¿A quién se le va a entregar la administración de la escombrera que tiene aguas en el sector de los Cábmulos?**

Actualmente se están realizando diseños para determinar las condiciones técnicas del predio y determinar su viabilidad de uso.

**9. ¿Por qué el servicio del agua en La Cabaña es deficiente, cuando va a mejorar?**

Se han realizado modificaciones en la operación del sistema, que han permitido darle una mayor continuidad en la prestación del servicio.

**10. Vamos a vender el proyecto que tenemos en Tumbes Perú, ¿que se realizará con este dinero?**

El proceso de venta de Atusa ya inició, se ha firmado un contrato de compraventa con un inversionista interesado y se está a la espera de unos permisos del Gobierno peruano para la entrada de este nuevo inversionista a Atusa. Una vez emitidos, se realizara el perfeccionamiento de la venta y la transferencia de las acciones al nuevo accionista.

El dinero producto de la venta será destinado a disminuir el nivel de endeudamiento de la empresa o a financiar obras de infraestructura que requiere el sistema sin requerir más endeudamiento.

**11. ¿Por qué no se explota turísticamente la reserva forestal Río Blanco?**

La empresa sí explota la reserva Río Blanco turísticamente, lo que se demuestra con el número de visitantes por año que fueron en promedio para el 2014 de 3.900 visitas y para el 2015 de 5.300 visitas. Se presentó ante el Ministerio de Cultura y Turismo un proyecto para la construcción de un hotel el cual está en proceso para la consecución de recursos

**12. ¿Realmente qué es lo que pasa con el programa Agua Para Siempre que debemos hacer los ciudadanos y esto sí nos conviene?**

Es un programa cuyo objetivo es hacer un llamado a la comunidad para que cambie los hábitos de consumo en temporada seca, evitando con ello que los consumos se concentren solo en una hora del día y evitar que el sistema se descompense.

**13. ¿Por qué en la zona rural no tenemos el mismo servicio de la zona urbana si es Aguas de Manizales el que presta este servicio?**

La calidad del agua tanto en la zona urbana como rural cumple con todos los requisitos de ley, Existen algunos sectores rurales del municipio donde se presentan algunas deficiencias, derivadas por el aumento de la población en los fines de semana como en épocas de vacaciones, donde la población denominada flotante, genera una descompensación del sistema.

**Preguntas formuladas en físico en sala de atención al cliente:**

**1. Si todo el contenido lo echan en un solo recipiente de la basura y lo comprimen, ¿dónde se recicla y escoge el material?**

Respuesta: NO APLICA.

Esta pregunta debe hacerse a la empresa EMAS.

**2. ¿Cómo calculan los kilos de basura si no la pesan cuando la recogen?**

Respuesta: NO APLICA

Esta pregunta debe hacerse a la empresa EMAS.