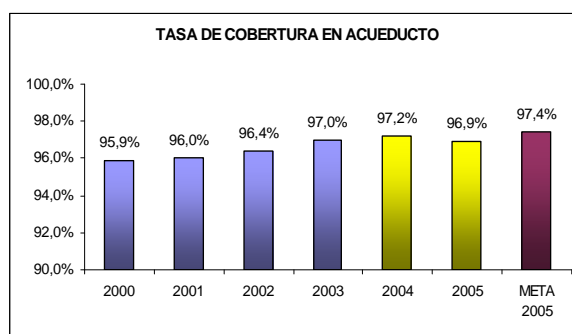


Cómo Vamos en Acceso a Agua Potable y Saneamiento

La adecuada prestación de los servicios públicos tiene un efecto directo sobre la calidad de vida de las personas, razón por la cual CCV realiza un seguimiento a las tasas de cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario. Asimismo, observa la percepción ciudadana sobre la calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

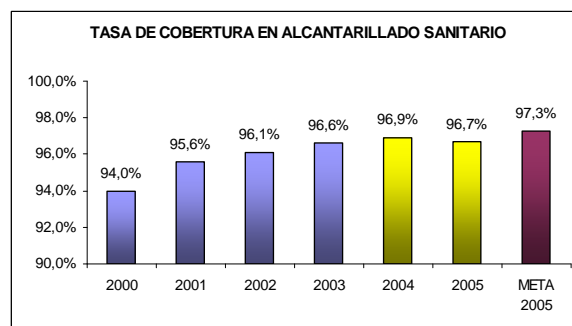
La tasa de cobertura de acueducto registra el porcentaje de hogares que tienen este servicio sobre el total de hogares de Cali asentados en zonas de urbanización legal. Durante los últimos años la cobertura creció continuamente hasta 97,2% en 2004 y luego se redujo al 96,9% en 2005, cuando la meta de Emcali era elevar la tasa al 97,4% en ese año.



Fuente: Empresas Municipales de Cali.

Este mismo indicador en Bogotá está en un 100% de cobertura desde el año 2003, por lo que se planteado ahora como reto, llegar a los asentamientos ilegales, además de mantener la cobertura universal de la ciudad legal.¹⁵

La tasa de cobertura de alcantarillado sanitario mide el porcentaje de hogares con este servicio, sobre el total de hogares asentados en zonas de urbanización legal. La cobertura presentó tendencia creciente hasta 2004, alcanzando un 96,9%, pero cayó al 96,7% en 2005 a pesar de que la meta de Emcali era un 97,3%.



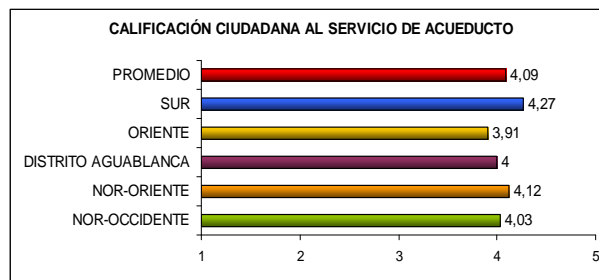
Fuente: Empresas Municipales de Cali.

A su vez, la cobertura de alcantarillado sanitario para Bogotá, está en un 96,9% de la ciudad legal, 0,2 puntos porcentuales por encima de la cobertura en la ciudad de Cali.¹⁶

¹⁵ Bogotá Cómo Vamos, Informe de Evaluación Dos Años de la Administración Distrital 2004-2008.

¹⁶ Ídem.

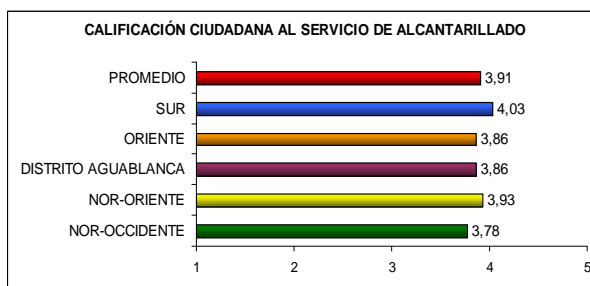
Según los registros de la encuesta de percepción, el servicio de acueducto fue calificado con un promedio de 4,09 en Cali. En el sector donde se percibe una mejor calidad del servicio es el Sur con 4,27, seguido con buena diferencia por el Nor-Oriente con 4,12, mientras que los ciudadanos más inconformes están en el Oriente, otorgando un 3,91.



Fuente: Encuesta de percepción Cali Cómo Vamos 2005.

Entre los encuestados que calificaron el servicio de acueducto con un valor menor o igual a 3, el 80% argumentó como una de sus razones el alto costo de las tarifas y/o del cargo fijo. Otras razones fueron: problemas en la potabilidad del agua, en el racionamiento/cortes, y problemas en las facturas.

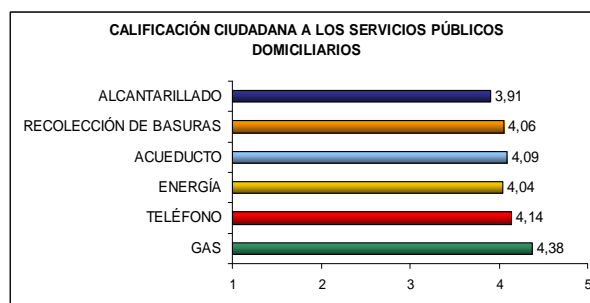
Por su parte, el servicio de alcantarillado sanitario obtuvo una calificación de 3,91 para toda la ciudad. El puntaje más alto fue nuevamente para el Sur, con 4,03; aunque se destaca que sea el único sobre los 4 puntos. Esta situación se evidencia con la calificación más baja, obtenida en el Nor-Occidente con tan solo 3,78 sobre 5.



Fuente: Encuesta de percepción Cali Cómo Vamos 2005.

Para quienes la calificación al servicio de acueducto es igual o menor a 3, la principal causa está en el alto costo de las tarifas, seguida del mal estado de las alcantarillas, la falta de tapas o rejillas, la inundación de las vías, el hogar y el taponamiento de las alcantarillas.

Adicionalmente, en la calificación a los servicios públicos domiciliarios considerados en la Encuesta de percepción de CCV, la mayor calificación otorgada por la ciudadanía fue para el gas con 4,38, seguido de teléfono con 4,14, acueducto con 4,09, recolección de basuras 4,06, servicio de energía con 4,04 y el servicio de alcantarillado con 3,91.



Fuente: Encuesta de percepción Cali Cómo Vamos 2005.

Sin embargo, es importante destacar las razones de aquellos ciudadanos insatisfechos que otorgaron una calificación menor o igual a 3 a los otros servicios, recordando que la encuesta se desarrolló en julio de 2005:

- En cuanto a la recolección de basuras, las quejas más frecuentes fueron: “el camión no pasa regularmente”, “no avisan los cambios de horarios”, y “el camión deja mucho reguero”.
- Respecto al servicio de energía eléctrica, los principales problemas mencionados fueron: el alto costo de las tarifas, el cobro del 2% de capitalización de Emcali en la factura, y los repentinos bajones de voltaje en la luz.
- El servicio de telefonía fija presenta problemas, según la encuesta, por los altos costos de las tarifas, los daños continuos de las líneas, y el cobro de 2% de capitalización de Emcali en la factura.
- Por último, el servicio de gas tiene insatisfechos a algunos de los encuestados por el alto costo de las tarifas, un cobro más alto que el consumo real, malas instalaciones en las tuberías y demoras en la facturación.

Con el fin de hacer un análisis más amplio e integral del sector, han sido contemplados como temas complementarios: la política tarifaria, el fortalecimiento institucional de las empresas de servicios públicos, la cobertura del servicio de gas natural, la ilegalidad y la disposición final de basuras, entre otros.