

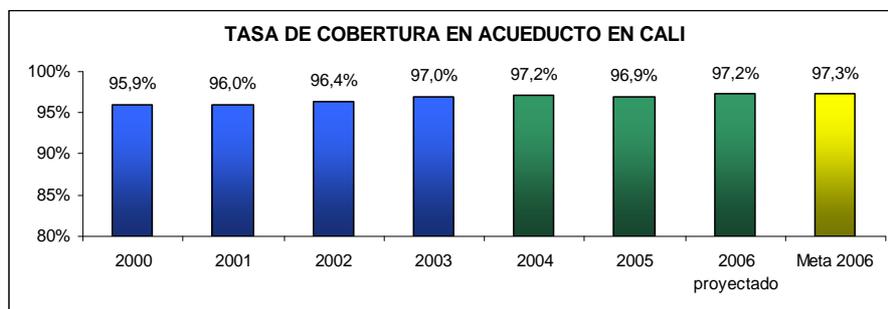
## CÓMO VAMOS EN ACCESO A AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

La adecuada y oportuna prestación de los servicios públicos tiene un efecto directo sobre la calidad de vida de las personas, razón por la cual Cali Cómo Vamos 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 meta del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, es alcanzar para el 2010, coberturas del 98,5% en acueducto urbano y del 94,5% en materia de alcantarillado. Actualmente la línea nacional de cubrimiento de acueducto a nivel urbano es del 97,4% y la de alcantarillado llega al 90,2%. Sin embargo, estas cifras no garantizan calidad en la distribución de los recursos hídricos del país<sup>40</sup>.

### Agua potable

A finales del 2006, Cali había alcanzado una tasa de cobertura del 97,2% en la provisión del servicio de acueducto, cifra considerada como la meta consolidada de Emcali. A diciembre de 2006 se cuenta con 437.014 clientes residenciales proyectados en relación con el número de viviendas proyectadas en el área de influencia de Cali-Yumbo, cuyo número se estima en 449.389.



Fuente: Emcali

Emcali presta el servicio de acueducto en todo el municipio, con excepción de algunas viviendas en el sector de Pance -lo cual podría explicar en parte por qué no se alcanzan coberturas del 100%-, también presta el servicio en el casco urbano de Yumbo y dos pequeños sectores de Palmira y Candelaria, ubicados en Juanchito.

Para el suministro de agua potable de la ciudad se cuenta con cuatro plantas de tratamiento operadas y controladas por Emcali:

- Planta de tratamiento Río Cali: alimenta la red alta de la ciudad, viviendas localizadas en la parte antigua del área urbana.
- Planta de tratamiento Río Cauca: alimenta la red baja de la ciudad.

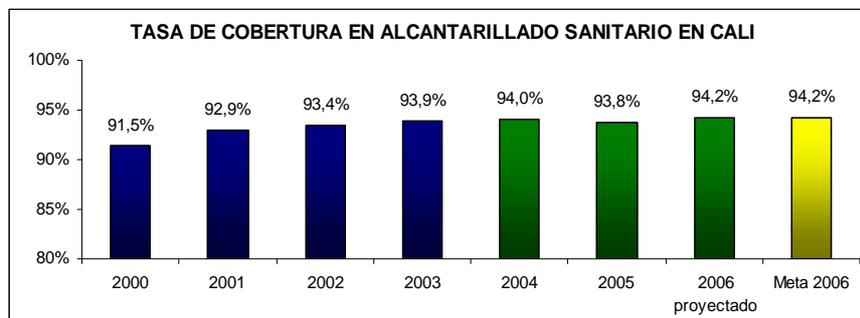
<sup>40</sup> El Tiempo, marzo 15 del 2007

- Planta de tratamiento Puerto Mallarino: aprovisiona la red baja de la ciudad de Cali.
- Planta de tratamiento La Reforma: Surte agua potable en la zona de ladera de la ciudad, especialmente comunas 18 y 20.

Según informe de Cedetes, el agua distribuida en Cali es apta para el consumo humano. Se puede observar que los porcentajes de aceptabilidad<sup>41</sup> están entre 95% y 100%, con excepción del 2002 cuando se presentó un porcentaje de aceptabilidad de 94,7% debido a que algunas de las muestras tomadas provenían de tanques de almacenamiento de agua potable intradomiciliarios que no se sometían a procesos de mantenimiento y desinfección.

### Alcantarillado

En el 2006, la cobertura del alcantarillado en la ciudad alcanza una tasa del 94,2%, (423.295 clientes residenciales proyectados, en relación con las 449.389 viviendas proyectadas). Este último dato incluye viviendas del área de influencia de Emcali en Cali y en Yumbo, aunque realmente el servicio solo se presta en un sector de Acopi. Por recomendación de la auditoría externa, se toma la misma área de influencia para el acueducto, buscando similitud a la forma como se mide en el convenio de acreedores. Si al total de las viviendas de Cali y Yumbo se le resta el número de viviendas de Yumbo (13.418), la cobertura sería del 95,69%, según Emcali.



Fuente: Emcali

<sup>41</sup> El porcentaje de aceptabilidad es el porcentaje de muestras aptas bajo parámetros físicos, químicos, microbiológicos y organolépticos, según decreto 475 de marzo del 1998, más el porcentaje de muestras seguras (no cumplen algunas de las normas de potabilidad definidas en el Decreto 475 de marzo del 1998, puede ser consumida sin riesgo para la salud humana); sobre el total de las muestras, por cien. Cuando este porcentaje se encuentre entre el 95% y el 100%, se considera que el agua es apta para consumo humano, si el porcentaje es menor al 95%, se debe verificar la calidad del agua a nivel fisicoquímico, bacteriológico y organoléptico.



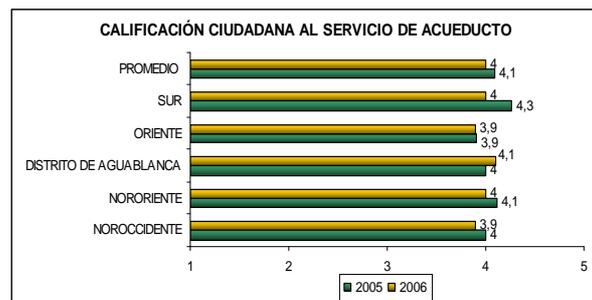
Según los resultados del Censo 2005, en Cali existen 492.107 viviendas ocupadas en la cabecera municipal, de las cuales 480.613 cuentan con los servicios de energía, acueducto y alcantarillado. Asimismo, se registra que:

- 487.530 viviendas disponen del servicio de energía eléctrica, mientras que 4.577 no disponen del servicio.
- 482.115 viviendas cuentan con el servicio de alcantarillado. 9.992 viviendas no disponen de este servicio.
- 485.191 viviendas caleñas disponen del servicio de acueducto. El resto, 6.916, no cuentan con este servicio.

Fuente: DANE - Censo Poblacional 2005

### Percepción ciudadana

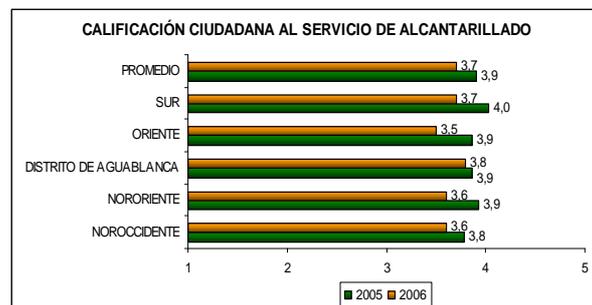
Según los resultados obtenidos en la encuesta de percepción ciudadana, los caleños le otorgan un 4 al servicio de acueducto, sobre una calificación de 1 (muy malo) a 5 (muy bueno). Ésta se mantiene con respecto al registro de opinión del 2005. Por sectores de la ciudad, las calificaciones se mantienen en el promedio mencionado.



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cali Cómo Vamos 2006

Sin embargo, para quienes calificaron con puntajes inferiores o iguales a 3, sus principales argumentos son: el alto costo de las tarifas, señalando especialmente el cargo fijo, el cobro mayor al consumo y el cobro del 2% de capitalización en la factura.

Al servicio de alcantarillado, en promedio, le otorgan una calificación de 3.7 sobre un máximo de 5.0. Para aquellos que otorgaron una calificación menor o igual a 3.0 mencionan principalmente el alto costo de las tarifas, seguido del mal estado de las alcantarillas y rejillas, además del cobro excesivo en el consumo.



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cali Cómo Vamos 2006

Con respecto a la calificación de los servicios públicos domiciliarios encontramos que la mayor calificación otorgada por la ciudadanía fue para el servicio de gas domiciliario con 4.5, seguida por acueducto y energía (4.0), teléfono fijo (3.9), servicio de alcantarillado (3.7) y recolección de basuras (3.5).



Fuente: Encuesta de Percepción Ciudadana Cali Cómo Vamos 2006

Sin embargo, es importante destacar las razones de aquellos ciudadanos insatisfechos que otorgaron una calificación menor o igual a 3.0 a los otros servicios, recordando que la encuesta se desarrolló en los meses de junio y julio del 2006:

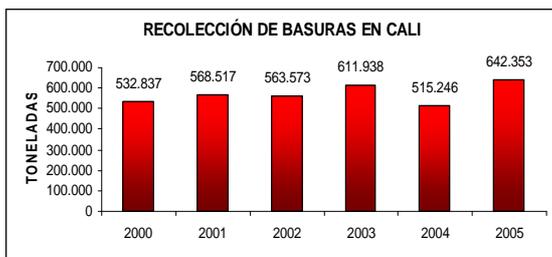
- En cuanto a la recolección de basuras, las quejas más frecuentes fueron: “El camión no pasa regularmente”, “no avisan los cambios de horarios”, y “el camión deja mucho reguero”. Fue el servicio domiciliario que obtuvo una menor calificación sobre un puntaje de 5, lo cual evidencia la crisis que sufrió la ciudad a comienzos de año en cuanto a la recolección oportuna de las basuras y la decisión del cierre del vertedero de Navarro.
- Respecto al servicio de energía eléctrica, los principales problemas mencionados fueron: el alto costo de las tarifas, el exceso de cortes y racionamientos en el servicio, y la mala atención al cliente en el reclamo.
- El servicio de telefonía fija presenta problemas, según la ciudadanía, 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, entre otros.
- 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.
- Es generalizada la percepción de altas tarifas y las dificultades para el pago de los servicios públicos en la ciudad, situación explicada en parte por los problemas de facturación de Emcali. Las familias vieron afectadas sus economías, pues en un lapso muy corto debieron cancelar un mes adicional en la factura de sus servicios.

## Temas Complementarios

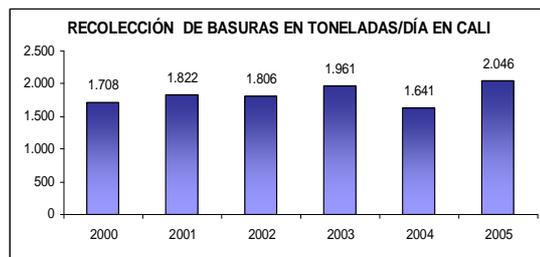
### Recolección de basuras

El complejo problema de las basuras en nuestra ciudad tiene varias dimensiones: ambiental, de servicios públicos, de salud pública, de calidad del espacio público, administrativo, entre otros. Como iniciativa que hace seguimiento a indicadores que influyen directamente en la calidad de vida de los ciudadanos, Cali Cómo Vamos enfatiza en aspectos como la recolección, barrido y disposición de basuras, en lo referente al servicio público, y por otro lado, en el impacto ambiental y de salud pública del sitio de disposición final, en el capítulo de Salud.

De acuerdo con la información registrada en Cali en Cifras 2006, en el 2005 se recolectaron 642.353 toneladas de basura en la ciudad, con un aumento del 22% frente a 2004, es decir, 127.107 toneladas más de basura.

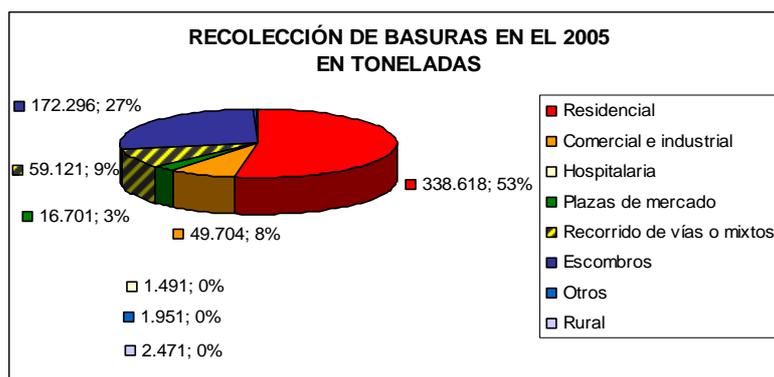


Fuente: Cali en Cifras 2006.



Fuente: Cali en Cifras 2006.

De las 642.353 toneladas, 53% corresponde a recolección residencial, 27% a escombros, 9% a recorridos de vías o mixtos, un 8% es comercial e industrial, y un 3% correspondiente a plazas de mercado.



Fuente: Cali en Cifras 2006.

**RECOLECCIÓN DE BASURAS EN CALI 2000-2005, EN TONELADAS**

Descripción	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Residencial	342.586	334.255	323.200	339.124	347.799	338.618
Comercial e industrial	39.175	35.201	38.157	48.016	48.062	49.704
Hospitalaria	2.406	758	529	1.080	1.121	1.491
Plazas de mercado	17.298	15.216	14.359	1.374	14.384	16.701
Recorrido de vías o mixtos	41.854	54.483	68.719	66.653	62.650	59.121
Escombros	87.420	124.432	114.069	150.923	36.839	172.296
Otros	97	2.156	2.492	2.394	1.996	1.951
Rural	2.001	2.016	2.048	2.374	2.395	2.471
<b>RECOLECCIÓN TOTAL</b>	<b>532.837</b>	<b>568.517</b>	<b>563.573</b>	<b>611.938</b>	<b>515.246</b>	<b>642.353</b>

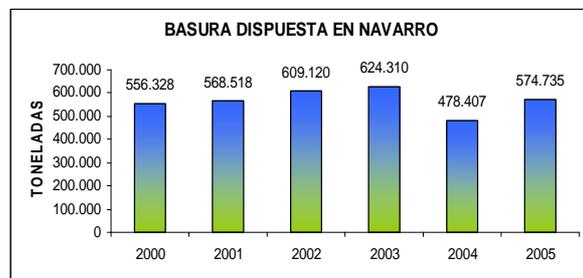
Fuente: Cali en Cifras 2006

Los 500.769 suscriptores del servicio de recolección en Cali en el 2005 son en su mayoría de tipo residencial (450.420), seguido por el comercial (42.715), el industrial (4.936), el sector oficial y otros (1.754), y el hospitalario (944). Entre el 2000 y el 2005 hubo un incremento del 7% en el número de suscriptores al servicio.



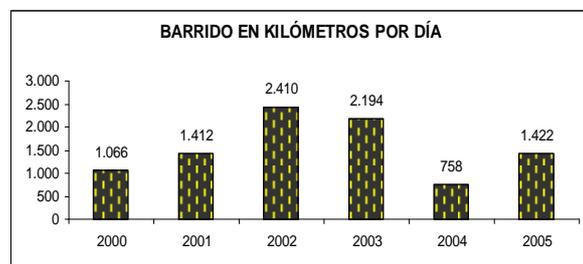
Fuente: Cali en Cifras 2006

Por otra parte, la disposición de basura en el botadero de Navarro en el 2005, fue de 574.735 toneladas, con un incremento del 20% frente al año anterior. En el 006, de acuerdo con el concepto de la CVC, el botadero agotó su capacidad, lo que ha hecho más urgente la búsqueda de un nuevo y mejor sitio de disposición final.



Fuente: Cali en Cifras 2006

El recorrido de vías o mixtos representó un 9% de la recolección total en el 2005, año en el que se barrieron 1.422 km diarios, registrando un importante aumento frente al año anterior, pero siendo una cifra muy baja frente a años como 2002 y 2003, cuando el barrido promedio superaba los 2.100 km.



Fuente: Cali en Cifras 2006.



Por otra parte, Emsirva suministró a Cali Cómo Vamos la siguiente información sobre la prestación del servicio en 2006:

- La recolección de basura en la ciudad es asumida en un 97% por Emsirva, mientras que el 3% corresponde al servicio de 11 operadores. Esta distribución se mantiene estable desde el 2003.
- Cali generó 550.829 toneladas de basura en el 2006, cifra superior a las 517.140 toneladas generadas en el 2005.
- En el 2006 fueron recolectadas 534.401 toneladas de basura, frente a las 503.717 del 2005. Es importante que entre entidades de la Administración Municipal se produzca información coherente sobre las mismas variables, pues advertimos diferencias en las cifras registradas para el 2005 y años anteriores, entre los informes de Emsirva y Cali en Cifras 2006.
- Se dispusieron 613.360 toneladas de basura en el 2006, cuando en el 2005 fueron 574.734. Es importante aclarar que en el “Basuro” de Navarro también se disponen parte de los residuos generados por algunos municipios cercanos a Cali.

“Existen muchas maneras de enfrentar una de las grandes dificultades que generan el crecimiento de las ciudades, como es el manejo de los desperdicios: uno es el recargar toda la responsabilidad en las administraciones municipales, exigiendo respuestas efectivas a las tarifas e impuestos que se pagan por el servicio de aseo. El otro es aceptando que la tarea de tener una ciudad limpia empieza en el hogar de cada uno de nosotros, por lo que el asunto no se resuelve sólo pagando el servicio. Esta es la visión más aproximada a las realidades urbanas: la de crear una cultura que incite a los ciudadanos a colaborar en una labor que redunde en el mejoramiento de su calidad de vida.”

Editorial Diario El País. Marzo 16 de 2006.  
[www.elpais.com.co](http://www.elpais.com.co)

### Retos y recomendaciones

- Una de las principales quejas de los caleños es el alto costo de los servicios públicos como el acueducto, alcantarillado, gas y aseo, por lo tanto se sugiere considerar modalidades de pago adecuadas a los ingresos de las familias.
- Es muy importante generar campañas de sensibilización hacia los ciudadanos en el buen uso de la energía y el agua potable, además de promover el no arrojar basuras y escombros en las alcantarillas, situación que afecta su desempeño.
- Es necesario consolidar el servicio de atención al usuario en quejas y reclamos. Ésta es una situación que desborda la capacidad institucional, de las entidades prestadoras del servicio, en especial de Emcali.