

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. y su marca Aguas del Atrato, en calidad de operador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo al Convenio de colaboración No 001 de 2008, suscrito con las Empresas Públicas de Quibdó E.S.P en Liquidación, dando cumplimiento a la Resolución 151 de 2001, expedida por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, específicamente en su artículo 1.3.4.6: "CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS", se permite publicar la siguiente información con corte a 31 de diciembre de 2024:

a. Número de usuarios por servicio, sector y estrato socioeconómico.

NÚMERO DE USUARIOS POR SERVICIO A DICIEMBRE 31/2024			
DESCRIPCIÓN	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	14.578	2.454	30.444
Estrato 2	3.547	880	5.641
Estrato 3	1.988	1.702	2.919
Estrato 4	8	9	21
Total, residencial	20.121	5.045	39.025
Comercial	1.425	1.409	2.742
Industrial	10	5	21
Oficial	132	104	228
Provisional	2	0	4
Total, no residencial	1.569	1.518	2.995
TOTAL	21.690	6.563	42.020

b. Número de micromedidores por sector y estrato socioeconómico.

NÚMERO DE MICROMEDIDORES POR SECTOR Y ESTRATO SOCIOECONÓMICO A DICIEMBRE 31/2024		
ESTRATO	ACUEDUCTO	
Estrato 1		13.671
Estrato 2		3.277
Estrato 3		1.873
Estrato 4		7
Total, residencial		18.828
Comercial		1.341
Industrial		9
Oficial		123
Provisional		1
Total, no residencial		1.474
TOTAL		20.302

c. Consumo promedio por sector y estrato para el servicio de acueducto. Datos con micro medición:

ACUEDUCTO	CONSUMO PROMEDIO (m3)
Estrato 1	12
Estrato 2	15
Estrato 3	15
Estrato 4	13
Industrial	9
Comercial	27
Oficial	94

* promedio calculado con consumos mayores que cero (0)

d. Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas.

Acueducto: solicitudes de conexión presentadas 299 y atendidas 126.

Alcantarillado: solicitudes de conexión presentadas 14 y atendidas 11.

Nota: las solicitudes que se consideran no atendidas corresponden a las que, se indicó en la visita que no accedían y las ejecuciones están sujetas a la disponibilidad del servicio en el sector y a la aprobación y cancelación del presupuesto por parte del cliente.

e. Valor facturado por servicio, sector y estrato socioeconómico.

FACTURACIÓN CORRIENTE DE ENERO A DICIEMBRE DE 2024					
Uso	Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Total
Residencial	1	\$ 3.683.724.213,51	\$ 752.055.257,22	\$ 3.832.520.319,18	\$ 8.268.299.789,91
Residencial	2	\$ 920.937.082,87	\$ 266.488.989,10	\$ 762.213.619,29	\$ 1.949.639.691,26
Residencial	3	\$ 524.007.341,60	\$ 545.408.107,65	\$ 402.173.649,41	\$ 1.471.589.098,66
Residencial	4	\$ 2.117.794,64	\$ 3.260.540,41	\$ 3.192.303,06	\$ 8.570.638,11
Industrial		\$ 1.434.300,00	\$ 1.041.537,51	\$ 5.305.478,09	\$ 7.781.315,60
Comercial		\$ 420.903.702,26	\$ 505.914.810,94	\$ 953.155.045,32	\$ 1.879.973.558,52
Oficial		\$ 158.403.098,58	\$ 195.871.696,92	\$ 229.603.847,82	\$ 583.878.643,32
TOTAL		\$ 5.711.527.533,46	\$ 2.270.040.939,75	\$ 6.188.164.262,17	\$ 14.169.732.735,38

f. Variación porcentual de la tarifa en el período respectivo por servicio, sector y estrato.

Las tarifas de acueducto y alcantarillado presentan variación del 6.53% respecto al año 2024, por incremento del IPC. Tener presente que los componentes tasa de uso del agua y tasa retributiva, que hacen parte del cargo por consumo, no se actualizan conforme el IPC.

En cuanto al servicio de aseo, se actualizaron conforme lo establecido en la resolución CRA 720 de 2015 (actualización semestral, cobro del CLUS, cobro de aprovechamiento) - se presenta la variación entre diciembre de 2023 y diciembre de 2024.

CLASE DE USO	Cargo fijo (\$/suscriptor-mes) anterior - 2023	Cargo fijo (\$/suscriptor-mes) actual - 2024	Variación	consumo/m³ (\$/suscriptor-mes) anterior - 2023	consumo/m³ (\$/suscriptor-mes) actual - 2024	Variación
ESTRATO 1	\$ 2.726,00	\$ 2.904,10	6,53%	\$ 459,53	\$ 489,48	6,52%
ESTRATO 2	\$ 5.452,01	\$ 5.808,21	6,53%	\$ 919,06	\$ 978,97	6,52%
ESTRATO 3	\$ 7.723,68	\$ 8.228,30	6,53%	\$ 1.302,00	\$ 1.386,87	6,52%
ESTRATO 4	\$ 9.086,68	\$ 9.680,35	6,53%	\$ 1.531,76	\$ 1.631,62	6,52%
OFICIAL	\$ 9.086,68	\$ 9.680,35	6,53%	\$ 1.531,76	\$ 1.631,62	6,52%
COMERCIAL	\$ 13.630,02	\$ 14.520,52	6,53%	\$ 2.297,64	\$ 2.447,42	6,52%
INDUSTRIAL	\$ 11.812,69	\$ 12.584,45	6,53%	\$ 1.991,29	\$ 2.121,10	6,52%

CLASE DE USO	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) anterior - 2023	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) actual - 2024	% variación
ESTRATO 1	\$ 3.000,75	\$ 3.314,31	10,45%
ESTRATO 2	\$ 6.180,93	\$ 6.843,80	10,72%
ESTRATO 3	\$ 8.901,58	\$ 9.869,59	10,87%
ESTRATO 4	\$ 10.899,69	\$ 12.123,62	11,23%
OFICIAL	\$ 16.562,88	\$ 18.914,87	14,20%
COMERCIAL	\$ 24.261,37	\$ 27.673,23	14,06%
INDUSTRIAL	\$ 20.850,79	\$ 23.772,73	14,01%

Los no residenciales son pequeño productores no aforados

g. Niveles de subsidio y contribución.

CLASE DE USO	Cargo fijo (\$/suscriptor-mes)	consumo (\$/m³)	Subsidio-contribución cargo fijo (\$/suscriptor-mes)	Subsidio-contribución consumo (\$/m³)	Nivel
ESTRATO 1	\$ 2.904,10	\$ 489,48	-\$ 6.776,24	-\$ 1.142,13	Subsidio
ESTRATO 2	\$ 5.808,21	\$ 978,97	-\$ 3.872,14	-\$ 652,65	
ESTRATO 3	\$ 8.228,30	\$ 1.386,87	-\$ 1.452,05	-\$ 244,74	
ESTRATO 4	\$ 9.680,35	\$ 1.631,62	\$ 0,00	\$ 0,00	
OFICIAL	\$ 9.680,35	\$ 1.631,62	\$ 0,00	\$ 0,00	Tarifa base: Estrato 4
COMERCIAL	\$ 14.520,52	\$ 2.447,42	\$ 4.840,17	\$ 815,81	Contribución
INDUSTRIAL	\$ 12.584,45	\$ 2.121,10	\$ 2.904,10	\$ 489,48	

CLASE DE USO	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) pleno	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) neto	Valor subsidio / contribución (\$/suscriptor-mes)	Nivel
ESTRATO 1	\$ 11.047,70	\$ 3.314,31	-\$ 7.733,39	Subsidio
ESTRATO 2	\$ 11.406,34	\$ 6.843,80	-\$ 4.562,54	
ESTRATO 3	\$ 11.611,28	\$ 9.869,59	-\$ 1.741,69	
ESTRATO 4	\$ 12.123,62	\$ 12.123,62	\$ 0,00	
OFICIAL	\$ 18.914,87	\$ 18.914,87	\$ 0,00	Tarifa base: Estrato 4
COMERCIAL	\$ 18.448,82	\$ 27.673,23	\$ 9.224,41	Contribución
INDUSTRIAL	\$ 18.286,71	\$ 23.772,73	\$ 5.486,01	

h. Producción promedio de residuos sólidos.

79.43 ton/día.

i. Frecuencia de recolección.

Zona Residencial: 3 veces por semana.

Zona Comercial: 7 veces por semana.

j. Niveles de continuidad del servicio.

61.19% equivalentes a 14.69 horas

k. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto.

10.1 horas/días a partir de la promesa de servicios.

l. Número de quejas formuladas y atendidas.

QUEJAS 2024		
Servicio	Tipología	Cantidad
Acueducto	Inconformidad con los trabajos	2
	Fuga de agua potable	362
	Llega el agua en mal estado	7
	Calidad del agua	3
	Otro tipo de Queja	3
	Fuga por Reinstalación / suspensión	3
	Inconformidad con la Suspensión/Reconexión	7
	Resane pendiente por Instalación de Medidor	3
	Demora en reparar daño	1
	Suspensión o corte del servicio	2
	No llega agua	350
	Robo de Medidor	20
	Cambio de Nombre y/o Dirección	1
	Cambio de medidor o equipo de medida	1
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	5	
Agua llega con Poca Presión	48	
Alcantarillado	Alcantarillado tapado	5
	Inconformidad trabajos	1
	afectación ambiental	1
Aseo	Rebosamiento de alcantarillado	56
	Falla en la prestación del servicio por continuidad/ El carro recolector dejo de pasar uno o varios días	2
	TOTAL, AAA	883

m. Índice de agua no contabilizada durante el período, especificando pérdidas técnicas y comerciales.

Pérdidas técnicas y comerciales (IANC): este indicador para el año 2024 corresponde a un valor promedio del 72.84%.

Pérdidas comerciales: se continúa con la revisión a usuarios residenciales y comerciales de los sectores hidráulicos de zona minera y el centro de la ciudad de Quibdó, identificando usuarios con muy bajos consumos, los cuales, se están inspeccionando para la detección de clandestinos y fraudulentos. Se adelantan también campañas de sensibilización de uso racional y eficiente del agua, defraudación de fluido y cultura de pago.

n. Número de trabajadores por cada 1000 usuarios.

4,43.

o. Calidad del agua (Turbiedad, Coliformes y Color).

CALIDAD DEL AGUA 2024		
Parámetros	Unidades	Promedio
Turbiedad	NTU	1,14
Coliformes Totales	UFC/100	0,010
Coliformes fecales	UFC/100	0
Color	UPC	5,77

p. Área de Intención de Cobertura (AIC).

Acueducto: 774,79 hectáreas.

Alcantarillado: 167,04 hectáreas.

Aseo: 1133,5 hectáreas.

q. Cobertura real en su AIC.

Acueducto: 774,79 hectáreas

Alcantarillado: 167,04 hectáreas

Aseo: 1133,5 hectáreas

r. Eficiencia en el nivel de recaudo.

Acueducto: 81%

Alcantarillado: 81%

Aseo: 84%

s. Costo unitario del metro cúbico (m3) de agua.

\$1.631,62

t. Costo unitario del metro cúbico (m3) vertido.

\$1.740,74

u. Costo unitario del metro cúbico (m3) de agua residual tratada.

N/A

v. Costo unitario por recolección y transporte de residuos sólidos.

\$5.433,49 por m3 (estrato 4)

w. Costo unitario por disposición final.

N/A

x. Tipo de disposición final.

Botadero a cielo abierto, en transición de cierre y clausura.

y. Fuentes de abastecimiento que se están utilizando para captar el recurso hídrico.

Río Cabí.

z. Los indicadores de gestión a que se comprometió y el nivel de cumplimiento de los mismos.

INDICADORES DE GESTIÓN 2024			
Nombre	Meta 2024	Dic -2024	% Cumplimiento dic. 2024
Cobertura acueducto	51.33%	50.33%	98.05%
Cobertura alcantarillado	15.4%	15.2%	99.06%
Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA)	0-5%	0.20%	100.00%
Índice de Agua No Contabilizada (IANC)	70.10%	72.84%	96.19%
Continuidad del servicio de acueducto	66.67%	61.19%	91.78%
Cobertura de aseo	93.10%	97.50%	104.73%
UFV Acueducto (m³)	2.124.734	2.111.527	99.38%
UFV Alcantarillado (m³)	645.329	790.149	122.44%