

**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 2016**:

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

NUMERO DE USUARIOS POR SERVICIO A DICIEMBRE 31/2016			
DESCRIPCION	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	2.505	918	17.093
Estrato 2	2.878	1.023	5.766
Estrato 3	2.271	1.845	3.137
Estrato 4	12	9	24
<b>Total, Residencial</b>	<b>7.666</b>	<b>3.795</b>	<b>26.020</b>
Comercial	1.238	1.155	2.356
Industrial	12	9	26
Oficial	151	129	283
Provisional	0	1	5
<b>Total, no Residencial</b>	<b>1.401</b>	<b>1.294</b>	<b>2.670</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9.067</b>	<b>5.089</b>	<b>28.690</b>

**b. Número de micromedidores por sector y estrato socioeconómico.**

NUMERO DE MICROMEDIDORES POR SECTOR Y ESTRATO SOCIOECONOMICO A DICIEMBRE 31/2016	
ESTRATO	ACUEDUCTO
Estrato 1	1618
Estrato 2	1480
Estrato 3	1845
Estrato 4	10
<b>Total, Residencial</b>	<b>4.953</b>
<b>Comercial</b>	<b>969</b>
<b>Industrial</b>	<b>8</b>
<b>Oficial</b>	<b>108</b>
<b>Provisional</b>	<b>0</b>
<b>Total, no Residencial</b>	<b>1085</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.038</b>

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

ACUEDUCTO	CONSUMO PROMEDIO (m3)
Estrato 1	17
Estrato 2	18
Estrato 3	18
Estrato 4	26
Industrial	8
Comercial	21
Oficial	91

#### d. Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas.

Acueducto: solicitudes de conexión presentadas 117 y atendidas 55

Alcantarillado: solicitudes de conexión presentadas 25 y atendidas 13

Nota: 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.

FACTURACION CORRIENTE CON CORTE A DICIEMBRE 31/2016			
DESCRIPCION	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	\$ 19.384.459	\$ 7.271.372	\$ 80.043.344
Estrato 2	\$ 51.707.211	\$ 15.387.393	\$ 48.123.851
Estrato 3	\$ 36.293.464	\$ 34.573.007	\$ 32.939.963
Estrato 4	\$ 269.316	\$ 207.819	\$ 279.395
<b>Total, Residencial</b>	<b>\$ 107.654.449</b>	<b>\$ 57.439.590</b>	<b>\$ 161.386.553</b>
Comercial	\$ 36.257.390	\$ 41.158.593	\$ 79.385.271
Industrial	\$ 157.977	\$ 219.905	\$ 775.118
Oficial	\$ 5.286.115	\$ 7.762.844	\$ 11.617.568
Provisional	\$ 0	\$ 54.234	\$ 164.836
<b>Total, no Residencial</b>	<b>\$ 41.701.482</b>	<b>\$ 49.195.575</b>	<b>\$ 91.942.793</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 149.355.932</b>	<b>\$ 106.635.166</b>	<b>\$ 253.329.346</b>

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

Estas tarifas presentan variación con respecto al año 2015, debido a que se le dio aplicabilidad a lo definido en la resolución CRA 688 de 2014 para los servicios de acueducto y alcantarillado y la resolución CRA 720 de 2015, para el servicio de aseo.

A C U E D U C T O	CLASE DE USO	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes ) anterior	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes) actual	Variación	consumo/m <sup>3</sup> (\$/suscriptor-mes) anterior	consumo/m <sup>3</sup> (\$/suscriptor-mes) actual	Variación
	ESTRATO 1	\$ 1.678,23	\$ 1.890,72	13%	\$ 470,35	\$ 319,03	-32%
	ESTRATO 2	\$ 3.356,45	\$ 3.781,44	13%	\$ 940,70	\$ 638,07	-32%
	ESTRATO 3	\$ 4.754,98	\$ 5.357,03	13%	\$ 1.332,66	\$ 903,93	-32%
	ESTRATO 4	\$ 5.594,09	\$ 6.302,39	13%	\$ 1.567,84	\$ 1.063,44	-32%
	OFICIAL	\$ 5.594,09	\$ 6.302,39	13%	\$ 1.567,84	\$ 1.063,44	-32%
	COMERCIAL	\$ 8.391,13	\$ 9.453,59	13%	\$ 2.351,76	\$ 1.595,16	-32%
	INDUSTRIAL	\$ 7.272,32	\$ 8.193,11	13%	\$ 2.038,19	\$ 1.382,47	-32%
A L C A N T A R I L L A D O	CLASE DE USO	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes ) anterior	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes) actual	Variación	consumo/m <sup>3</sup> (\$/suscriptor-mes) anterior	consumo/m <sup>3</sup> (\$/suscriptor-mes) actual	Variación
	ESTRATO 1	\$ 1.781,64	\$ 2.328,29	31%	\$ 234,22	\$ 354,62	51%
	ESTRATO 2	\$ 3.563,28	\$ 4.656,59	31%	\$ 468,43	\$ 709,25	51%
	ESTRATO 3	\$ 5.047,98	\$ 6.596,84	31%	\$ 663,61	\$ 1.004,77	51%
	ESTRATO 4	\$ 5.938,80	\$ 7.760,98	31%	\$ 780,72	\$ 1.182,08	51%
	OFICIAL	\$ 5.938,80	\$ 7.760,98	31%	\$ 780,72	\$ 1.182,08	51%
	COMERCIAL	\$ 8.908,20	\$ 11.641,47	31%	\$ 1.171,08	\$ 1.773,12	51%
	INDUSTRIAL	\$ 7.720,44	\$ 10.089,28	31%	\$ 1.014,93	\$ 1.536,71	51%

-Los no residenciales son pequeño productores no aforados.

ASEO	CLASE DE USO	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) anterior	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) actual	% variación
	ESTRATO 1	\$ 2.963,58	\$ 2.730,79	-8%
	ESTRATO 2	\$ 5.927,16	\$ 5.730,00	-3%
	ESTRATO 3	\$ 8.396,81	\$ 8.334,79	-1%
	ESTRATO 4	\$ 9.878,60	\$ 10.328,92	5%
	OFICIAL	\$ 9.878,60	\$ 13.152,69	33%
	COMERCIAL	\$ 14.817,90	\$ 19.438,36	31%
	INDUSTRIAL	\$ 12.842,18	\$ 16.758,96	30%

### g. Niveles de subsidio y contribución.

ACUEDUCTO	CLASE DE USO	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes)	consumo (\$/m <sup>3</sup> )	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes)	consumo/m <sup>3</sup> (\$/suscriptor-mes)	Nivel
	ESTRATO 1	\$ 1.890,72	\$ 319,03	(\$ 4.412)	(\$ 744)	Subsidio
ESTRATO 2	\$ 3.781,44	\$ 638,07	(\$ 2.521)	(\$ 425)		
ESTRATO 3	\$ 5.357,03	\$ 903,93	(\$ 945)	(\$ 160)		
ESTRATO 4	\$ 6.302,39	\$ 1.063,44	\$ 0,00	\$ 0,00	Tarifa base: Estrato 4	
OFICIAL	\$ 6.302,39	\$ 1.063,44	\$ 0,00	\$ 0,00	Contribución	
COMERCIAL	\$ 9.453,59	\$ 1.595,16	\$ 3.151	\$ 532		
INDUSTRIAL	\$ 8.193,11	\$ 1.382,47	\$ 1.891	\$ 319		
ALCANTARILLADO	CLASE DE USO	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes)	consumo (\$/m <sup>3</sup> )	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes)	consumo/m <sup>3</sup> (\$/suscriptor-mes)	Nivel
	ESTRATO 1	\$ 2.328,29	\$ 354,62	(\$ 5.433)	(\$ 827)	Subsidio
	ESTRATO 2	\$ 4.656,59	\$ 709,25	(\$ 3.104)	(\$ 473)	
	ESTRATO 3	\$ 6.596,84	\$ 1.004,77	(\$ 1.164)	(\$ 177)	
	ESTRATO 4	\$ 7.760,98	\$ 1.182,08	\$ 0,00	\$ 0,00	Tarifa base: Estrato 4
	OFICIAL	\$ 7.760,98	\$ 1.182,08	\$ 0,00	\$ 0,00	Contribución
	COMERCIAL	\$ 11.641,47	\$ 1.773,12	\$ 3.880	\$ 591	
	INDUSTRIAL	\$ 10.089,28	\$ 1.536,71	\$ 2.328	\$ 355	

ASEO	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	\$ 9.102,64	\$ 2.730,79	(\$ 6.371,85)	Subsidio
	ESTRATO 2	\$ 9.550,00	\$ 5.730,00	(\$ 3.820,00)	
	ESTRATO 3	\$ 9.805,64	\$ 8.334,79	(\$ 1.470,85)	
	ESTRATO 4	\$ 10.328,92	\$ 10.328,92	\$ 0,00	Tarifa base: Estrato 4
	OFICIAL	\$ 13.152,69	\$ 13.152,69	\$ 0,00	Contribución
	COMERCIAL	\$ 12.958,91	\$ 19.438,36	\$ 6.479,45	
	INDUSTRIAL	\$ 12.891,50	\$ 16.758,96	\$ 3.867,46	

Los no residenciales son pequeño productores no aforados

#### **h. Producción promedio de residuos sólidos.**

83.6 ton/día

#### **i. Frecuencia de recolección**

*Zona Residencial:* 3 veces por semana

*Zona Comercial:* 7 veces por semana

#### **j. Niveles de continuidad del servicio.**

42,3% equivalentes a 10.2 horas/día



**K. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto.**

7,87 horas/días a partir de la promesa de servicios.

**I. Número de quejas formuladas y atendidas.**

QUEJAS 2016	
Tipología	Cantidad
Falla en Falla en la prestación del servicio por calidad/ Agua contaminada	7
Falla en la prestación del servicio por continuidad/ no llega agua	205
Fuga de agua potable	118
Fuga externa/ después de la cajilla	10
Fuga en la red principal	21
Mala atención de un funcionario	0
Demora en Atender un daño	3
Inconformidad con el consumo	3
Entrega y oportunidad de la factura	0
Suspensión o corte injustificado	0
Poca Presión	22
Caja de alcantarillado rebosado	9
Problema con el alcantarillado en la red	2
Manhol obstruido	8
Tardanza para realizar un trabajo	6
<b>Total</b>	<b>349</b>

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

**Pérdidas técnicas y comerciales (IANC):** Este indicador para el año 2016 corresponde a un valor promedio del 65,7%.

**Pérdidas comerciales:** Se continúa con la instalación de medidores y macro medidores, al igual con la gestión de cartera y trabajo de sensibilización social.

**n. Número de trabajadores por cada 1000 usuarios.**

3,3

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

CALIDAD DEL AGUA 2016		
Parámetros	Unidades	Promedio
Turbiedad	NTU	1,4
Coliformes Totales	UFC/100	0,5
Coliformes fecales	UFC/100	0
Color	UPC	6,51

**p. Área de intención de Cobertura (AIC).**

Acueducto: 168, 1 hectáreas

Alcantarillado: 143,8 hectáreas

Aseo: 1124,2 hectáreas

**q. Cobertura real en su AIC.**

Acueducto: 168, 1 hectáreas

Alcantarillado: 143,8 hectáreas

Aseo: 1124,2 hectáreas

**r. Eficiencia en el nivel de recaudo.**

Acueducto: 51%

Alcantarillado: 52%

Aseo: 33%

**s. Costo unitario del metro cúbico (m<sup>3</sup>) de agua.**

\$1.063.44

**t. Costo unitario del metro cúbico (m<sup>3</sup>) vertido.**

\$1.182.08

**u. Costo unitario del metro cúbico (m<sup>3</sup>) de agua residual tratada.**

En el sistema existente no se lleva a cabo el tratamiento de aguas residuales.

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

\$6.614,06 por m<sup>3</sup> (estrato 4)

**w. Costo unitario por disposición final.**

ND

**x. Tipo de disposición final.**

Botadero a cielo abierto

**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 2016			
Nombre	Meta 2016	dic-16	% Cumplimiento dic. 2016
Cobertura acueducto	29,9%	29,2%	97,7%
Cobertura alcantarillado	13,7%	16,4%	119,7%
Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA)	0-5	2,54%	100,0%
Índice de Agua No Contabilizada (IANC)	69,4%	65,7%	94,7%
Continuidad del servicio de acueducto	35.4%	42,3%	119,5%
Cobertura de aseo	88,8%	92,4%	104,1%
UFV Acueducto (m <sup>3</sup> )	1.025.877	1.151.797	112,3%
UFV Alcantarillado (m <sup>3</sup> )	451.281	674.998	149,6%