



# Control Social 2022



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 2022:

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

| NÚMERO DE USUARIOS POR SERVICIO A DICIEMBRE 31/2022 |               |                |               |
|---|---------------|----------------|---------------|
| DESCRIPCIÓN   | ACUEDUCTO     | ALCANTARILLADO | ASEO          |
| Estrato 1   | 12.868        | 2.428          | 26.878        |
| Estrato 2   | 3.661         | 849            | 5.832         |
| Estrato 3   | 2.083         | 1.779          | 3.044         |
| Estrato 4   | 9             | 10             | 24            |
| <b>Total, Residencial</b>                           | <b>18.621</b> | <b>5.066</b>   | <b>35.778</b> |
| Comercial   | 1.344         | 1.324          | 2.600         |
| Industrial  | 9             | 4              | 19            |
| Oficial   | 116           | 87             | 198           |
| Provisional   | 3             | 1              | 5             |
| <b>Total, no Residencial</b>                        | <b>1.472</b>  | <b>1.416</b>   | <b>2.822</b>  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>20.093</b> | <b>6.482</b>   | <b>38.600</b> |

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

| NÚMERO DE MICROMEDIDORES POR SECTOR Y ESTRATO SOCIOECONÓMICO A DICIEMBRE 31/2022 |               |
|--|---------------|
| ESTRATO  | ACUEDUCTO     |
| Estrato 1  | 12.212        |
| Estrato 2  | 3.261         |
| Estrato 3  | 1.920         |
| Estrato 4  | 9             |
| <b>Total, Residencial</b>  | <b>17.402</b> |
| Comercial  | 1.235         |
| Industrial   | 9             |
| Oficial  | 106           |
| Provisional  | 2             |
| <b>Total, no Residencial</b>   | <b>1.352</b>  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>18.754</b> |

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

| ACUEDUCTO  | CONSUMO PROMEDIO (m3) |
|------------|-----------------------|
| Estrato 1  | 14                    |
| Estrato 2  | 18                    |
| Estrato 3  | 23                    |
| Estrato 4  | 23                    |
| Industrial | 48                    |
| Comercial  | 48                    |
| Oficial    | 126                   |

\* promedio calculado con consumos mayores que cero (0)

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

Acueducto: solicitudes de conexión presentadas 127 y atendidas 88  
Alcantarillado: solicitudes de conexión presentadas 10 y atendidas 9.

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 2022 |         |                            |                            |                            |                             |
|--|---------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Uso  | Estrato | Acueducto                  | Alcantarillado             | Aseo                       | Total                       |
| Residencial  | 1       | \$ 2.393.232.565,92        | \$ 571.424.621,83          | \$ 2.895.839.367,17        | \$ 5.860.496.554,92         |
| Residencial  | 2       | \$ 751.336.616,93          | \$ 207.927.882,50          | \$ 656.828.220,15          | \$ 1.616.092.719,58         |
| Residencial  | 3       | \$ 441.823.650,45          | \$ 442.931.316,28          | \$ 352.881.206,36          | \$ 1.237.636.173,09         |
| Residencial  | 4       | \$ 1.519.388,53            | \$ 2.045.388,10            | \$ 2.985.258,45            | \$ 6.550.035,28             |
| Industrial   |         | \$ 1.125.699,77            | \$ 902.166,87              | \$ 4.869.746,54            | \$ 6.897.613,20             |
| Comercial  |         | \$ 287.412.217,95          | \$ 339.707.233,59          | \$ 794.143.798,50          | \$ 1.421.263.250,04         |
| Oficial  |         | \$ 67.389.166,52           | \$ 104.316.177,00          | \$ 174.727.508,59          | \$ 346.432.852,11           |
| Provisional  |         | \$ 638.355,40              | \$ 481.756,80              | \$ 1.181.224,84            | \$ 2.301.337,06             |
| <b>TOTAL</b>                                       |         | <b>\$ 3.944.477.661,47</b> | <b>\$ 1.669.736.542,97</b> | <b>\$ 4.883.456.330,84</b> | <b>\$ 10.497.670.535,28</b> |

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

Las tarifas de acueducto y alcantarillado presentan variación del 13,80% respecto al año 2021, por incremento del IPC. Tener presente que los componentes tasa del 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 2021 y diciembre de 2022.

| ACUEDUCTO      | CLASE DE USO | CARGO FIJO (\$/SUSCRIPTOR-MES) |                                | Variación   | consumo/m³ (\$/SUSCRIPTOR-MES) |                                | Variación |
|----------------|--------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------|
|                |              | anterior - 2021                | actual - 2022                  |             | anterior - 2021                | actual - 2022                  |           |
| ACUEDUCTO      | ESTRATO 1    | \$ 2.211,98                    | \$ 2.517,26                    | 13,80%      | \$ 373,07                      | \$ 424,42                      | 13,76%    |
|                | ESTRATO 2    | \$ 4.423,95                    | \$ 5.034,53                    | 13,80%      | \$ 746,14                      | \$ 848,84                      | 13,76%    |
|                | ESTRATO 3    | \$ 6.267,27                    | \$ 7.132,25                    | 13,80%      | \$ 1.057,03                    | \$ 1.202,52                    | 13,76%    |
|                | ESTRATO 4    | \$ 7.373,26                    | \$ 8.390,88                    | 13,80%      | \$ 1.243,56                    | \$ 1.414,73                    | 13,76%    |
|                | OFICIAL      | \$ 7.373,26                    | \$ 8.390,88                    | 13,80%      | \$ 1.243,56                    | \$ 1.414,73                    | 13,76%    |
|                | COMERCIAL    | \$ 11.059,88                   | \$ 12.586,32                   | 13,80%      | \$ 1.865,35                    | \$ 2.122,09                    | 13,76%    |
| ALCANTARILLADO | INDUSTRIAL   | \$ 9.585,23                    | \$ 10.908,14                   | 13,80%      | \$ 1.616,63                    | \$ 1.839,15                    | 13,76%    |
|                | CLASE DE USO | CARGO FIJO (\$/SUSCRIPTOR-MES) | CARGO FIJO (\$/SUSCRIPTOR-MES) | VARIACIÓN   | CONSUMO/M³ (\$/SUSCRIPTOR-MES) | CONSUMO/M³ (\$/SUSCRIPTOR-MES) | VARIACIÓN |
|                | ESTRATO 1    | \$ 2.723,90                    | \$ 3.099,85                    | 13,80%      | \$ 407,76                      | \$ 458,24                      | 12,38%    |
|                | ESTRATO 2    | \$ 5.447,81                    | \$ 6.199,69                    | 13,80%      | \$ 815,51                      | \$ 916,49                      | 12,38%    |
|                | ESTRATO 3    | \$ 7.717,73                    | \$ 8.782,89                    | 13,80%      | \$ 1.155,31                    | \$ 1.298,36                    | 12,38%    |
|                | ESTRATO 4    | \$ 9.079,68                    | \$ 10.332,82                   | 13,80%      | \$ 1.359,19                    | \$ 1.527,48                    | 12,38%    |
| OFICIAL        | \$ 9.079,68  | \$ 10.332,82                   | 13,80%                         | \$ 1.359,19 | \$ 1.527,48                    | 12,38%                         |           |
| COMERCIAL      | \$ 13.619,52 | \$ 15.499,23                   | 13,80%                         | \$ 2.038,78 | \$ 2.291,22                    | 12,38%                         |           |
| INDUSTRIAL     | \$ 11.803,58 | \$ 13.432,66                   | 13,80%                         | \$ 1.766,94 | \$ 1.985,73                    | 12,38%                         |           |

| ASEO | CLASE DE USO | CARGO FIJO + PRESTACIÓN DEL SERVICIO (\$/SUSCRIPTOR-MES) |               | % variación |
|------|--------------|--|---------------|-------------|
|      |              | anterior - 2021  | actual - 2022 |             |
| ASEO | ESTRATO 1    | \$ 2.772,92  | \$ 2.789,75   | 0,61%       |
|      | ESTRATO 2    | \$ 5.789,97  | \$ 5.791,86   | 0,03%       |
|      | ESTRATO 3    | \$ 8.400,10  | \$ 8.377,04   | -0,27%      |
|      | ESTRATO 4    | \$ 10.463,74   | \$ 10.360,96  | -0,98%      |
|      | OFICIAL      | \$ 18.168,67   | \$ 17.063,00  | -6,09%      |
|      | COMERCIAL    | \$ 26.459,87   | \$ 24.904,61  | -5,88%      |
|      | INDUSTRIAL   | \$ 22.692,80   | \$ 21.376,03  | -5,80%      |
|      | TOTAL        | \$ 104.463,74  | \$ 103.609,96 | -0,82%      |

\* Los no residenciales son pequeño productores no aforados

## g. Niveles de subsidio y contribución.

| ACUEDUCTO      | CLASE DE USO | CARGO FIJO (\$/SUSCRIPTOR-MES) |               | Subsidio-contribución cargo fijo (\$/SUSCRIPTOR-MES) |               | Nivel        |
|----------------|--------------|--------------------------------|---------------|--|---------------|--------------|
|                |              | anterior - 2021                | actual - 2022 | anterior - 2021                                      | actual - 2022 |              |
| ACUEDUCTO      | ESTRATO 1    | \$ 2.517,26                    | \$ 424,42     | -\$ 5.873,62   | -\$ 990,31    | Subsidio     |
|                | ESTRATO 2    | \$ 5.034,53                    | \$ 848,84     | -\$ 3.356,35   | -\$ 565,89    |              |
|                | ESTRATO 3    | \$ 7.132,25                    | \$ 1.202,52   | -\$ 1.258,63   | -\$ 212,21    |              |
|                | ESTRATO 4    | \$ 8.390,88                    | \$ 1.414,73   | \$ 0,00  | \$ 0,00       |              |
|                | COMERCIAL    | \$ 12.586,32                   | \$ 2.122,09   | \$ 4.195,44  | \$ 707,36     | Contribución |
|                | INDUSTRIAL   | \$ 10.908,14                   | \$ 1.839,15   | \$ 2.517,26  | \$ 424,42     |              |
| ALCANTARILLADO | ESTRATO 1    | \$ 3.099,85                    | \$ 458,24     | -\$ 7.232,97   | -\$ 1.069,24  | Subsidio     |
|                | ESTRATO 2    | \$ 6.199,69                    | \$ 916,49     | -\$ 4.133,13   | -\$ 610,99    |              |
|                | ESTRATO 3    | \$ 8.782,89                    | \$ 1.298,36   | -\$ 1.549,92   | -\$ 229,12    |              |
|                | ESTRATO 4    | \$ 10.332,82                   | \$ 1.527,48   | \$ 0,00  | \$ 0,00       |              |
|                | OFICIAL      | \$ 10.332,82                   | \$ 1.527,48   | \$ 0,00  | \$ 0,00       | Contribución |
|                | COMERCIAL    | \$ 15.499,23                   | \$ 2.291,22   | \$ 5.166,41  | \$ 763,74     |              |
| INDUSTRIAL     | \$ 13.432,66 | \$ 1.985,73                    | \$ 3.099,85   | \$ 458,24  |               |              |

| ASEO       | CLASE DE USO | CARGO FIJO + PRESTACIÓN DEL SERVICIO (\$/SUSCRIPTOR-MES) |               | Valor subsidio / contribución (\$/SUSCRIPTOR-MES) |               | Nivel        |
|------------|--------------|--|---------------|---|---------------|--------------|
|            |              | anterior - 2021  | actual - 2022 | anterior - 2021                                   | actual - 2022 |              |
| ASEO       | ESTRATO 1    | \$ 9.299,17  | \$ 2.789,75   | -\$ 6.509,42                                      |               | Subsidio     |
|            | ESTRATO 2    | \$ 9.653,10  | \$ 5.791,86   | -\$ 3.861,24                                      |               |              |
|            | ESTRATO 3    | \$ 9.855,35  | \$ 8.377,04   | -\$ 1.478,30                                      |               |              |
|            | ESTRATO 4    | \$ 10.360,96   | \$ 10.360,96  | \$ 0,00   |               |              |
|            | OFICIAL      | \$ 17.063,00   | \$ 17.063,00  | \$ 0,00   |               | Contribución |
|            | COMERCIAL    | \$ 16.603,07   | \$ 24.904,61  | \$ 8.301,54                                       |               |              |
| INDUSTRIAL | \$ 16.443,10 | \$ 21.376,03   | \$ 4.932,93   |   |               |              |

## h. Producción promedio de residuos sólidos.

78,06 ton/día

## i. Frecuencia de recolección.

Zona Residencial: 3 veces por semana.  
Zona Comercial: 7 veces por semana.

## j. Niveles de continuidad del servicio.

49,16% equivalentes a 11,8 horas

## k. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto.

12,2 horas/días a partir de la promesa de servicios.

## l. Número de quejas formuladas y atendidas.

| QUEJAS 2022       |  |            |
|-------------------|--|------------|
| servicio          | Tipología  | Cantidad   |
| Acueducto         | Falla en la prestación del servicio por continuidad      | 1          |
|                   | Falla en la conexión del servicio                        | 1          |
|                   | Inconformidad con los trabajos                           | 7          |
|                   | fuga de agua potable                                     | 251        |
|                   | Llega el agua en mal estado                              | 5          |
|                   | Calidad de agua  | 3          |
|                   | Cambio de Nombre y/o Dirección                           | 1          |
|                   | Otro tipo de Queja                                       | 16         |
|                   | Entrega inoportuna o no entrega de la factura            | 2          |
|                   | Fuga por Reinstalación / suspensión                      | 3          |
|                   | Inconformidad con la Suspensión/Reconexión               | 1          |
|                   | Fuga por Instalación de Medidor                          | 10         |
|                   | Inconformidad por la prog. de interrupciones del sistema | 1          |
|                   | Resane pendiente por Instalación de Medidor              | 5          |
|                   | Reconexión, reinstalación                                | 4          |
|                   | Demora en reparar daño                                   | 2          |
|                   | Suspensión o corte del servicio                          | 2          |
|                   | No llega agua  | 535        |
|                   | Robo de Medidor  | 7          |
|                   | Poca Presión   | 57         |
| Alcantarillado    | Rebosamiento de alcantarillado                           | 54         |
|                   | Alcantarilla Tapada                                      | 10         |
|                   | Falla en la conexión del servicio                        | 2          |
|                   | No conexión del servicio                                 | 2          |
| Aseo              | Afectación ambiental                                     | 2          |
|                   | El carro no recogió la basura                            | 1          |
|                   | Otro tipo de queja                                       | 2          |
|                   | Carro no ha pasado por el sector                         | 1          |
| <b>TOTAL, AAA</b> |  | <b>988</b> |

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

**Pérdidas técnicas y comerciales (IANC):** Este indicador para el año 2022 corresponde a un valor promedio del 76,9%.

**Pérdidas comerciales:** Se continúa con la instalación de medidores y macro medidores, diagnósticos por tipología en la zona centro de la ciudad, al igual con la detección de clandestinos y fraudulentos, la gestión de cartera y trabajo de sensibilización y educación social.

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

3,39

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

| CALIDAD DEL AGUA 2022 |          |          |
|-----------------------|----------|----------|
| Parámetros            | Unidades | Promedio |
| Turbiedad             | NTU      | 1.1      |
| Coliformes Totales    | UFC/100  | 7.7      |
| Coliformes fecales    | UFC/100  | 0        |
| Color                 | UPC      | 6.87     |

## 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: 82%  
Alcantarillado: 87%  
Aseo: 90%

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

\$1.414,73

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

\$1.527,48

## u. Costo unitario del metro cúbico (m3) 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.

\$5.347,17 (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.

Rio Cabí.

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

| INDICADORES DE GESTIÓN 2022                 |           |           |                          |
|---|-----------|-----------|--------------------------|
| Nombre                                      | Meta 2022 | Dic -2022 | % Cumplimiento dic. 2022 |
| Cobertura acueducto                         | 51,91%    | 49,98%    | 96,29                    |
| Cobertura alcantarillado                    | 16,49%    | 16,12%    | 97,8%                    |
| Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) | 0-5%      | 1,35%     | 100,0%                   |
| Índice de Agua No Contabilizada (IANC)      | 71,9%     | 76,9%     | 93,53%                   |
| Continuidad del servicio de acueducto       | 45,66%    | 49,16%    | 107,68%                  |
| Cobertura de aseo                           | 95,05%    | 96,02%    | 101,02%                  |
| UFV Acueducto (m³)                          | 1.671.326 | 1.373.772 | 82,20%                   |
| UFV Alcantarillado (m³)                     | 550.753   | 600.912   | 109,11%                  |