

Control Social 2023



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 2023:

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

NÚMERO DE USUARIOS POR SERVICIO A DICIEMBRE 31/2023			
DESCRIPCIÓN	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	14.028	2.448	27.714
Estrato 2	3.715	840	5.793
Estrato 3	2.034	1.736	2.957
Estrato 4	9	10	24
Total Residencial	19.786	5.034	36.488
Comercial	1.378	1.362	2.632
Industrial	10	6	23
Oficial	123	87	201
Provisional	2	0	4
Total no Residencial	1.513	1.455	2.860
TOTAL	21.299	6.489	39.348

b. Número de micromedidores por sector y estrato socioeconómico.

NÚMERO DE MICROMEDIDORES POR SECTOR Y ESTRATO SOCIOECONÓMICO A DICIEMBRE 31/2023	
ESTRATO	ACUEDUCTO
Estrato 1	13.242
Estrato 2	3.361
Estrato 3	1.903
Estrato 4	8
Total Residencial	18.514
Comercial	1.286
Industrial	10
Oficial	115
Provisional	1
Total no Residencial	1.412
TOTAL	19.926

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

ACUEDUCTO	CONSUMO PROMEDIO (m3)
Estrato 1	15
Estrato 2	21
Estrato 3	27
Estrato 4	56
Industrial	16
Comercial	37
Oficial	119

* Promedio calculado con consumos mayores que cero (0)

d. Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas.

Acueducto: solicitudes de conexión presentadas 152 y atendidas 124.

Alcantarillado: solicitudes de conexión presentadas 8 y atendidas 5.

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 2023					
Uso	Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Total
Residencial	1	\$ 3.466.451.993,22	\$ 674.058.789,35	\$ 3.275.467.495,77	\$ 7.415.978.278,34
Residencial	2	\$ 1.007.448.501,85	\$ 255.695.451,90	\$ 712.453.351,13	\$ 1.975.597.304,88
Residencial	3	\$ 553.883.595,63	\$ 531.972.141,25	\$ 374.168.639,61	\$ 1.460.024.376,49
Residencial	4	\$ 1.656.009,53	\$ 1.959.866,96	\$ 3.152.491,59	\$ 6.768.368,08
Industrial		\$ 1.320.445,71	\$ 1.042.772,56	\$ 5.516.810,53	\$ 7.880.028,80
Comercial		\$ 389.687.246,57	\$ 426.163.127,51	\$ 836.176.763,57	\$ 1.652.027.137,65
Oficial		\$ 119.561.686,98	\$ 167.241.783,14	\$ 195.179.208,53	\$ 481.982.678,65
TOTAL		\$ 5.540.259.430,31	\$ 2.058.173.786,42	\$ 5.402.946.827,28	\$ 13.001.380.044,01

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

Las tarifas de acueducto y alcantarillado presentan variación del 8,29% respecto al año 2022, 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, las tarifas 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 2022 y diciembre de 2023.

CLASE DE USO	Cargo fijo (\$/suscriptor-mes) anterior-2022	Cargo fijo(\$/suscriptor-mes) actual-2023	Variación	consumo/m³ (\$/suscriptor-mes) anterior-2022	consumo/m³ (\$/suscriptor-mes) actual-2023	Variación	
ACUEDUCTO	ESTRATO 1	\$ 2.517,26	\$ 2.726,00	8,29%	\$ 424,42	\$ 459,53	8,27%
	ESTRATO 2	\$ 5.034,53	\$ 5.452,01	8,29%	\$ 848,84	\$ 919,06	8,27%
	ESTRATO 3	\$ 7.132,25	\$ 7.723,68	8,29%	\$ 1.202,52	\$ 1.302,00	8,27%
	ESTRATO 4	\$ 8.390,88	\$ 9.086,68	8,29%	\$ 1.414,73	\$ 1.531,76	8,27%
	OFICIAL	\$ 8.390,88	\$ 9.086,68	8,29%	\$ 1.414,73	\$ 1.531,76	8,27%
ALCANTARILLADO	COMERCIAL	\$ 12.586,32	\$ 13.630,02	8,29%	\$ 2.122,09	\$ 2.297,64	8,27%
	INDUSTRIAL	\$ 10.908,14	\$ 11.812,69	8,29%	\$ 1.839,15	\$ 1.991,29	8,27%
	ESTRATO 1	\$ 3.099,85	\$ 3.356,90	8,29%	\$ 458,24	\$ 492,77	7,53%
	ESTRATO 2	\$ 6.199,69	\$ 6.713,79	8,29%	\$ 916,49	\$ 985,53	7,53%
	ESTRATO 3	\$ 8.782,89	\$ 9.511,21	8,29%	\$ 1.298,36	\$ 1.396,17	7,53%
ESTRATO 4	\$ 10.332,82	\$ 11.189,65	8,29%	\$ 1.189,65	\$ 1.278,48	7,53%	
OFICIAL	\$ 10.332,82	\$ 11.189,65	8,29%	\$ 1.527,48	\$ 1.642,56	7,53%	
COMERCIAL	\$ 15.499,23	\$ 16.784,48	8,29%	\$ 2.291,22	\$ 2.463,83	7,53%	
INDUSTRIAL	\$ 13.432,66	\$ 14.546,55	8,29%	\$ 1.985,73	\$ 2.135,32	7,53%	

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	
ACUEDUCTO	ESTRATO 1	\$ 2.726,00	\$ 459,53	-\$ 6.360,68	-\$ 1.072,23	Subsidio
	ESTRATO 2	\$ 5.452,01	\$ 919,06	-\$ 3.634,67	-\$ 612,70	
	ESTRATO 3	\$ 7.723,68	\$ 1.302,00	-\$ 1.363,00	-\$ 229,76	
	ESTRATO 4	\$ 9.086,68	\$ 1.531,76	\$ 0,00	\$ 0,00	
	OFICIAL	\$ 9.086,68	\$ 1.531,76	\$ 0,00	\$ 0,00	
ALCANTARILLADO	COMERCIAL	\$ 13.630,02	\$ 2.297,64	\$ 4.543,34	\$ 765,88	Contribución
	INDUSTRIAL	\$ 11.812,69	\$ 1.991,29	\$ 2.726,00	\$ 459,53	
	ESTRATO 1	\$ 3.356,90	\$ 492,77	-\$ 7.832,76	\$ 1.149,79	
	ESTRATO 2	\$ 6.713,79	\$ 985,53	-\$ 4.475,86	\$ 657,02	
	ESTRATO 3	\$ 9.511,21	\$ 1.396,17	-\$ 1.678,45	\$ 246,38	
ESTRATO 4	\$ 11.189,65	\$ 1.642,56	\$ 0,00	\$ 0,00	Tarifa base: Estrato 4	
OFICIAL	\$ 11.189,65	\$ 1.642,56	\$ 0,00	\$ 0,00		
COMERCIAL	\$ 16.784,48	\$ 2.463,83	\$ 5.594,83	\$ 821,28	Contribución	
INDUSTRIAL	\$ 14.546,55	\$ 2.135,32	\$ 3.356,90	\$ 492,77		

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	
ASEO	ESTRATO 1	\$ 10.002,49	\$ 3.000,75	-\$ 7.001,74	Subsidio
	ESTRATO 2	\$ 10.301,55	\$ 6.180,93	-\$ 4.120,62	
	ESTRATO 3	\$ 10.472,45	\$ 8.901,58	-\$ 1.570,87	
	ESTRATO 4	\$ 10.899,69	\$ 10.899,69	\$ 0,00	
	OFICIAL	\$ 16.562,88	\$ 16.562,88	\$ 0,00	
COMERCIAL	\$ 16.174,25	\$ 24.261,37	\$ 8.087,12	Contribución	
INDUSTRIAL	\$ 16.039,07	\$ 20.850,79	\$ 4.811,72		

h. Producción promedio de residuos sólidos.

72.18 ton/día

i. Frecuencia de recolección.

Zona Residencial: 3 veces por semana.

Zona Comercial: 7 veces por semana.

j. Niveles de continuidad del servicio

60.97% equivalentes a 14.6 horas

k. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto

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

l. Número de quejas formuladas y atendidas.

QUEJAS 2023		
Servicio	Tipología	Cantidad
Acueducto	Fuga de Agua Potable	375
	Llega el Agua en Mal Estado	3
	Robo de Medidor	29
	No llega el Agua	431
	Agua llega con Poca Presión	55
	Inconformidad por trabajos/conexión	7
	Falla en la conexión del servicio	2
	Cambio de medidor o equipo de medida	1
	Calidad de agua	1
	Inconformidad con la Suspensión/Reconexión	2
	Falla en la prestación del servicio por calidad	1
	Fuga por Reinstalación	7
	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	3
	Fuga por Instalación de Medidor/suspensión	4
	Otro tipo de queja	12
	Resane pendiente por instalación de medidor	2
	Demora en atender petición / daños	3
Alcantarillado	Rebosamiento de alcantarillado	59
	Alcantarilla Tapada	9
Aseo	Alcantarilla sin tapa	1
	El carro no ha pasado por el sector	1
	El carro no recogió la basura	1
TOTAL, AAA		1009

CLASE DE USO	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) anterior - 2022	Cargo fijo+ prestación del servicio (\$/suscriptor-mes) actual - 2023	% variación	
ASEO	ESTRATO 1	\$ 2.789,75	\$ 3.000,75	7,56%
	ESTRATO 2	\$ 5.791,86	\$ 6.180,93	6,72%
	ESTRATO 3	\$ 8.377,04	\$ 8.901,58	6,26%
	ESTRATO 4	\$ 10.360,96	\$ 10.899,69	5,20%
OFICIAL	\$ 17.063,00	\$ 16.562,88	-2,93%	
COMERCIAL	\$ 24.904,61	\$ 24.261,37	-2,58%	
INDUSTRIAL	\$ 21.376,03	\$ 20.850,79	-2,46%	

• Los no residenciales son pequeños productores no aforados.

m. Índice de Agua No Contabilizada - IANC durante el período, especificando pérdidas técnicas y comerciales.

Pérdidas técnicas y comerciales (IANC): Este indicador para el año 2023 corresponde a un valor promedio del 72.78%.

Pérdidas comerciales: Se realizó diagnóstico por tipología en el centro de la ciudad de Quibdó, identificando usuarios con consumo cero, los cuales, se están revisando para la detección de clandestinos y fraudulentos, cobro persuasivo y gestión de cartera, sensibilización de uso racional y ahorro del agua, sensibilización de cultura de pago.

n. Número de trabajadores por cada 1.000 usuarios.

4,625

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

CALIDAD DEL AGUA 2023		
Parámetros	Unidades	Promedio
Turbiedad	NTU	1,07
Coliformes Totales	UFC/100	0,34
Coliformes fecales	UFC/100	0
Color	UPC	6,09

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: 75%

Alcantarillado: 76%

Aseo: 81%

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

\$1.531,76

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

\$1.642,56

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.

\$4.541,74 por m3 (estrato 4)

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 2023			
Nombre	Meta 2023	Dic - 2023	% Cumplimiento dic. 2023
Cobertura acueducto	52.39%	52.50%	100.21%
Cobertura alcantarillada	16.12%	15.99%	99.19%
Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA)	0-5%	0.43%	100.00%
Índice de Agua No Contabilizada (IANC)	76.47%	72.78%	105.06%
Continuidad del servicio de acueducto	61.33%	58.98%	96.17%
Cobertura de aseo	96.76%	96.98%	100.23%
UFV Acueducto (m³)	1,671,841	2,086,759	124.82%
UFV Alcantarillado (m³)	516,174	722,229	139.92%