

aguas
regionales[®]

Grupo **epm**

Informe de Sostenibilidad

2024

Seguimos trabajando en pro del bienestar de las comunidades y el cuidado de nuestros recursos naturales, con el firme propósito de seguir contribuyendo a la construcción de un futuro más justo y sostenible.



Tabla de contenido

- 1. Perfil del informe..... 3
- 2.Cumplimiento de normas de propiedad..... 4
- 3.Contenido GRI 5
- 4.Informe de la administración 8
- 5.Logros 2024..... 20
- 6.Gestión por áreas 21



1. Perfil del informe

GRI 102-50
102-52

La empresa Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P, reporta a través de este documento el Informe de sostenibilidad elaborado bajo los parámetros de transparencia e incorpora aspectos básicos de la metodología Estándar del Global Reporting Initiative - **GRI**.

Aguas Regionales EPM publica anualmente su gestión en sostenibilidad. Este informe comprende la gestión realizada entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Este informe está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, los principios del Pacto Global y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

A través de este, se exponen los logros y resultados alcanzados para la vigencia **2024**, incluyendo aspectos de tipo económico, social, comercial, operativo y ambiental.

El Informe de Sostenibilidad comprende el Informe de gestión del gerente general, la gestión sostenible y la gestión financiera de Aguas Regionales EPM.

Punto de contacto para preguntas sobre el Informe de Sostenibilidad

Aguas Regionales EPM, pone a disposición de sus grupos de interés los siguientes medios para que se contacten con nosotros:

Las oficinas administrativas ubicadas en la subregión de Urabá, en el municipio de Apartadó, Antioquia, en la calle 97 A N° 104-13, barrio El Humedal y en la subregión de Occidente antioqueño en el municipio de San Jerónimo, Antioquia, en la carrera 11 # 22A 63.



Nit: 900072303-1



Correo electrónico:
buzoncorporativo@aguasregionales.com



Líneas telefónicas: 8153283



El Informe de Sostenibilidad lo podemos encontrar en nuestra página web:
www.aguasregionales.com



2. Cumplimiento de normas de propiedad

(Art. 47 Ley 222 de 1995)

GRI 102-05

Cumplimiento de Normas

Aguas Regionales EPM S.A. cumple cabalmente con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor respecto a la utilización de software y en desarrollo de esta política, de manera permanente se adelantan revisiones encaminadas a garantizar la legalidad de las licencias de software utilizadas a través del apoyo de la Unidad de Tecnología de EPM

Formalización de pautas

En la compañía se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo de software adquirido por Aguas Regionales EPM S.A.E.S.P. y sobre el que se posee el soporte de licenciamiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros en relación con el tema.

Revelaciones

De igual manera, no se tiene información sobre violaciones o posibles violaciones de leyes o regulaciones, como tampoco de incumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, cuyos efectos deban ser considerados para ser revelados en los estados financieros o como base en el registro de una pérdida contingente.



3. Contenido GRI

Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
GRI 102. Contenidos Generales	1. Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización.	Informe de la administración
		102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	Informe de la administración y Operación y mantenimiento
		102-4 Ubicación de las operaciones.	Informe de la administración, Operación y mantenimiento
		102-5 Propiedad y forma jurídica.	Informe de la administración
		102-6 Mercados servidos.	Informe de la administración, Operación y mantenimiento
		102-7 Tamaño de la organización.	Informe de la administración, Gestión Humana
		102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	Gestión Humana
		102-9 Cadena de suministro.	Cadena de suministro
		EU3 Numero de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	Gestión Comercial
	2.Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Informe de la administración
		102-15 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Informe de la administración
	3. Ética e integridad	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	Cumplimiento de normas de propiedad Perfil de la organización
	4. Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza.	Perfil de la organización, Gestión Humana
		102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	Informe de la administración
		102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno.	Informe de la administración



Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
		102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Informe de la administración
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
		102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
		102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	Principales impactos, riesgos, logros, oportunidades de mejora y retos.
	5. Participación de los Grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	Enfoque de sostenibilidad
		102-41 Acuerdos de negociación colectiva.	Gestión Humana
		102-42 Identificación y selección de los grupos de interés	Enfoque de sostenibilidad
		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Gestión Social
	6. Prácticas para la elaboración del informe	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Gestión Financiera
		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	Contenido
		102-47 Lista de los temas materiales.	Enfoque de sostenibilidad
		102-50 Periodo objeto del informe.	Contexto del informe
		102-52 Ciclo de elaboración de informes.	Contexto del informe
		102-55 Índice de contenidos GRI.	Índice de contenidos GRI.
GRI 200 Económicos	GRI 203 Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Operación y Mantenimiento. Inversiones, proyectos e infraestructura Gestión Financiera
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Gestión Financiera



Estándar GRI	Título Estándar GRI	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Respuesta
GRI 300 Ambientales	GRI 303 Agua	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Gestión Social Gestión Ambiental
		303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Gestión Ambiental
		303-3 Extracción de agua	Gestión Ambiental
	GRI 304 Biodiversidad	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Gestión Ambiental
		304-3 Hábitats protegidos o restaurados.	Gestión Ambiental
	GRI 306 Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión Ambiental
GRI 400 Sociales	GRI 403 Salud y seguridad Ocupacional	403-2 Salud y seguridad Ocupacional	Gestión Humana
		403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Gestión Humana
	GRI 413 Comunidades Locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Gestión Social



4. Informe de la administración

GRI 102-14

Carta del gerente

Como gerente general de Aguas Regionales EPM, me complace presentar el Informe de gestión correspondiente a la vigencia 2024, el cual resume los logros alcanzados durante el periodo en mención, evidenciando el compromiso de nuestra organización con el desarrollo sostenible y el bienestar de las comunidades en los territorios donde operamos.

Durante el 2024, reforzamos nuestra estrategia de cercanía y trabajo mancomunado con diferentes actores clave, logrando alianzas estratégicas que han permitido impulsar proyectos de gran impacto social, ambiental, de infraestructura, entre otros. Asimismo, la interacción constante con las comunidades ha sido fundamental para entender sus necesidades y trabajar de la mano en soluciones que favorezcan el desarrollo local, con especial atención a los grupos más vulnerables.

Uno de nuestros logros más representativos, está relacionado con el cumplimiento de la meta de recaudo de subsidios, alcanzando un 119% en el objetivo establecido, con un total recaudado de \$9.513 millones, lo que refleja una eficiencia del recaudo del 109%. Estos resultados son el fruto del esfuerzo continuo y la colaboración de todos los actores involucrados.

En cuanto a la gestión ambiental, obtuvimos resultados positivos en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE), **¡Cumplimos con la meta proyectada en un 102.3% para la vigencia!** alcanzando un puntaje del 87%, superando así el indicador establecido de 85%. Este logro reafirma nuestra responsabilidad en cuanto al cumplimiento de la política ambiental, sus lineamientos estratégicos, y el cuidado y protección de los recursos naturales que son fundamentales para el desarrollo de nuestro objeto social.



A nivel general, hemos logrado importantes avances en diversas áreas clave, para garantizar el acceso a los servicios de acueducto y alcantarillado, como la vinculación de usuarios, la gestión de defraudación de fluidos y la mejora en la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Además, hemos optimizado la gestión de cartera y de subsidios, implementando medidas para garantizar la correcta micromedición de los consumos y mejorar los tiempos de atención a los requerimientos de nuestros usuarios.

Durante el 2024 avanzamos en el cierre de brechas con la vinculación de nuevos usuarios en el servicio de alcantarillado y en la reducción de pérdidas técnicas y comerciales, promoviendo la innovación tecnológica.

En protección hídrica y cambio climático, seguimos desarrollando proyectos que favorezcan la conservación de los recursos naturales, cumpliendo con los Planes de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS) y trabajando en medidas de manejo ambiental efectivas.

En infraestructura, obtuvimos la viabilidad técnica por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia (MVCT) para el proyecto de redes de alcantarillado del barrio El Porvenir en el municipio de Apartadó por un valor de \$7.234 millones, que permitirá mejorar la calidad de vida a 1.200 nuevos usuarios en alcantarillado y acueducto; por otra parte, obtuvimos la viabilización técnica y financiera del MVCT para la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) de Turbo por valor de \$38,281 millones, de la misma manera, junto al Grupo Argos y EPM apoyamos la gestión mediante el mecanismo de obras por impuestos para la radicación del proyecto que dará lugar a la construcción del alcantarillado de Nueva Colonia en el Distrito de Turbo, adicionalmente, junto a los municipios continuamos formulando proyectos para ejecutar con el Plan Departamental de Aguas y también, hemos venido acompañando a la Gobernación de Antioquia en la consultoría para los diseños del Proyecto Sable, un macroproyecto que tiene como objetivo principal garantizar el acceso de agua potable a una población de 54.000 habitantes en Urabá.

En lo corrido de la vigencia 2024, tuvimos una ejecución en nuestro plan de inversiones por valor de \$26.109 millones, con recursos propios, con los cuales impactamos en la calidad de vida y bienestar de todas las comunidades.

Son muchos los logros alcanzados, no obstante, seguimos enfrentando también importantes retos, por lo que reiteramos el compromiso de nuestra organización en seguir trabajando en pro del bienestar de las comunidades y el cuidado de nuestros recursos naturales, con el firme propósito de seguir contribuyendo a la construcción de un futuro más justo y sostenible.



Dirección Estratégica



Propósito

Contribuimos a la armonía de la vida para un mundo mejor.



Identidad

Servimos con **responsabilidad, transparencia y calidez.**



Estrategia

Con **servicios públicos eficientes y de calidad** para todos, inspirados y guiados por nuestros clientes y usuarios, promovemos el **desarrollo humano sostenible.**

Gri 102-04

Ubicación de sedes y operaciones

Productos y servicios

Aguas Regionales EPM presta el servicio de acueducto a través de la producción y distribución de agua potable en los municipios de: Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, el Distrito de Turbo, El Reposo y Nuevo Belén de Bajirá.

El servicio de alcantarillado mediante la recolección, transporte y tratamiento de las aguas residuales; en los municipios de: Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo, Olaya, Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá, el Distrito de Turbo y el corregimiento de Sucre en el Occidente antioqueño.

Igualmente, en busca de oportunidades que permitan capturar valor del mercado y a su vez generar bienestar y desarrollo en el territorio donde actúa, la empresa realiza actividades comerciales, ambientales y sociales de interés o beneficio para sus clientes y usuarios.



Temas materiales del Grupo EPM

Los once temas materiales aprobados para el Grupo EPM para la vigencia 2022-2025 se encuentran en la tabla 4 Temas materiales Grupo EPM.



Adheridos al Pacto Global



Derechos humanos



Normas laborales



Medio ambiente



Anticorrupción

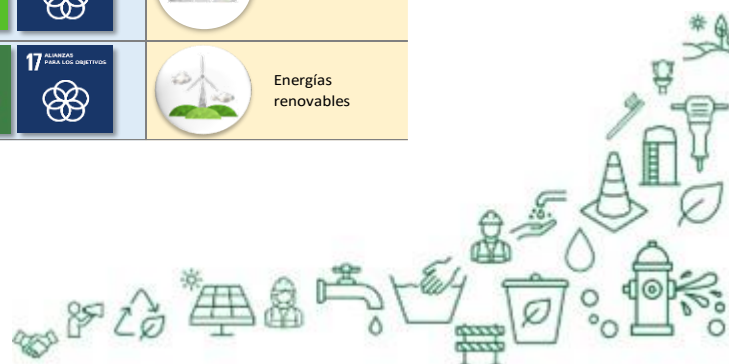


Gri 102-16

Alineación de los temas materiales con los elementos del direccionamiento estratégico y los ODS

Los temas materiales son el foco y la conexión del Grupo EPM, con la Agenda 2030, a través de la contribución desde el quehacer empresarial a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS. De igual manera son el foco para generar valor ambiental, social y económico para el Grupo EPM, sus grupos de interés y sus entornos y son requisito fundamental de las normas ISO de los diferentes sistemas de Gestión, especialmente los sistemas de gestión integral, calidad, ambiental y el sistema de Gestión de Activos, implementados o en proceso de certificación en el Grupo EPM.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE						Tema material
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Acceso y comprabilidad
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Calidad y seguridad de los productos y servicios
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Gobierno corporativo
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Bienestar laboral adaptabilidad
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGDADES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Derechos Humanos
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Tecnología e innovación
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Transparencia
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Solidez financiera
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 14 VIDA SUBMARINA 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Agua y biodiversidad
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Cambio climático
6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 7 ENERGÍA ASOCIABLE Y NO CONTAMINANTE 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 17 ALIANZAS PARA LOS OBJETIVOS						 Energías renovables



Descripción de valores y principios corporativos



Valores



Calidez: La atención de las necesidades de cada uno en términos de empatía, respeto y amabilidad es la base del servicio que ofrecemos y el compromiso que asumimos en frente de cada miembro de la sociedad. No discriminamos, ni prejuzgamos acerca de nadie por sus condiciones particulares ni en función de la relación que mantenemos con ellos.



Responsabilidad: Conocemos el papel que nos compete en términos económicos, sociales y ambientales; sabemos que ello implica el manejo de recursos que pertenecen a los miembros actuales de la sociedad, pero también a las generaciones futuras; en consecuencia, medimos el alcance de cada acto y asumimos las consecuencias que ellos suponen para garantizar que nuestra participación en la sociedad sea valiosa y reconocida.



Transparencia: El sujeto ético sabe que sus actos no valen solo por el efecto o resultado que producen, sino por la legitimidad que la sociedad les imparte sobre la base de juzgar su finalidad, el proceso de su ejecución en términos del acatamiento de las reglas a las que ha de someterse, y la completa información que permite juzgar acerca de ello.



Cada acción está enmarcada por los fines de la sociedad, las reglas de distintos niveles creadas por esta y las expectativas que el Grupo EPM genera para los demás miembros de la sociedad, mediante comunicación oportuna, veraz y completa.

Principios

Brindamos un trato justo: Compartimos el principio de que la base de lo social son relaciones en términos de justicia; en consecuencia, buscamos su realización en cada acción e intercambio que llevamos a cabo y promovemos su inclusión en nuestros programas y actividades.

Cumplimos nuestros compromisos: Nos comprometemos a la palabra directa y la oferta concreta que hacemos a cada persona, pues buscamos generar una relación de largo plazo basada en el respeto, la confianza y el apoyo mutuo.

Cuidamos el entorno y los recursos: Como cada miembro de la sociedad debe su vida al entorno y los recursos naturales, el grupo EPM contribuye al cuidado ambiental mediante la gestión de los impactos que genera, el uso racional de los recursos que utiliza y la contribución al mejoramiento ambiental en las áreas donde actúa. Nuestra gestión está comprometida con el adecuado y transparente manejo de los recursos públicos para contribuir a la calidad de vida y brindar oportunidades que permitan una sociedad incluyente.

Nuestro interés primordial es la sociedad: Como sujeto ético, el Grupo EPM asume un papel activo en la construcción y conservación de la sociedad, y reconoce que más allá del servicio que presta en desarrollo de su objeto, está el propósito mayor de contribuir a que la sociedad sea el ámbito para el desarrollo de cada individuo.

Buscamos fundamentalmente servir: La gestión del Grupo EPM considera el servir a cada miembro de la sociedad como el eje de sus decisiones y sus acciones; por ello, intenta identificar desde un principio y con claridad las necesidades de aquellos, de tal manera que sus objetivos y compromisos las cubran de la mejor manera posible.



Herramientas de Gestión Ética



- **Manual de Conducta Empresarial - Código de ética**

El Manual de Conducta Empresarial fue adoptado y aprobado en Junta Directiva el día 24 de mayo de 2018 y viene siendo una extensión del Código de ética de Grupo EPM. El cual contiene los valores corporativos y los principios éticos que guían el actuar de los trabajadores de Aguas Regionales EPM. El lanzamiento del Código de Ética se realizó en el año 2017 y se continúa su divulgación a través de la campaña “Vivir para Contarlo” y diversas publicaciones en los medios de comunicación interna.

- **Declaración de conflictos de interés**

En 2024, Aguas Regionales EPM continuó promoviendo la adopción de la declaración de Transparencia y la declaración de Conflicto de Intereses en las subregiones de Urabá y Occidente, con el objetivo de fortalecer la relación y la comunicación con los diferentes grupos de interés y en especial, enriquecer relaciones de confianza entre la Empresa y sus empleados a través de buenas prácticas éticas que promuevan la transparencia como eje fundamental de nuestras actuaciones.

Además, en la Empresa desarrollamos diferentes acciones y campañas fundamentadas en la ética empresarial y la transparencia, donde se promueven los principios de comportamiento que inspiran el actuar de los empleados para que prevengan la corrupción al interior de esta. Algunas de las acciones y programas que aplicamos en la lucha anticorrupción son:

- Manual de Conducta Empresarial de Grupo EPM.
- Reporte y seguimiento a conflictos de interés.
- Declaración de Transparencia.
- Medición de clima ético.
- Medición Riesgo Psicosocial.
- Línea ética de contacto transparente.
- Diligenciamiento del formato LAFT.
- Declaración de bienes y rentas.
- Informes de gestión pública.
- Política de cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno.





• Derechos Humanos

- **Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- **Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.



- En Aguas Regionales EPM, estamos firmemente comprometidos con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos. Por ello, garantizamos actuar con la debida diligencia para evitar infringir estos derechos, alineándonos con nuestro deber legal, ético y comercial de proteger a nuestros grupos de interés. Para lograrlo, colaboramos estrechamente con nuestros proveedores y contratistas en la aplicación de los dos principios rectores en materia de Derechos Humanos.
- Tenemos implementado el Manual de Proveedores y Contratistas del Grupo EPM, así como con el mecanismo de quejas y reclamos en materia de Derechos Humanos. Estas herramientas tienen como propósito abordar y resolver cualquier conflicto que pueda surgir con ocasión al desarrollo de las etapas contractuales, así como el relacionamiento con proveedores y contratistas y demás grupos de interés.
- Es importante destacar que durante la vigencia de 2024 no se recibieron quejas ni reclamos relacionados con los Derechos Humanos a través de nuestra Línea gratuita nacional de Contacto Transparente 01 8000 522 955 ni a través de nuestra página web. Este resultado refleja un compromiso efectivo de Aguas Regionales EPM con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos. Esto sugiere que las políticas y mecanismos implementados para garantizar la protección de los Derechos Humanos están siendo efectivos y que la empresa mantiene una relación saludable y respetuosa con sus grupos de interés, lo que contribuye a fortalecer la confianza y la satisfacción.





Gestión de riesgos

La gestión integral de riesgos tiene como fin facilitar el desarrollo del direccionamiento estratégico, es así que a partir de las señales del entorno externo e interno se identifican potenciales eventos y los impactos que suelen presentar para los intereses de la empresa, para seguidamente tomar medidas que prevengan o mitiguen los potenciales daños y pérdidas para la empresa y sus grupos de interés.

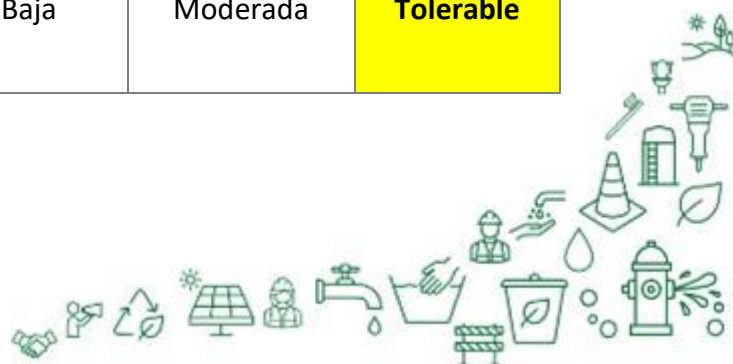
Durante el ejercicio realizado en la vigencia 2024, se lograron identificar diecisiete (17) riesgos: dos (2) quedaron valorados como Extremos (12%) y cuatro (4) quedaron valorados como Altos (24%), estos riesgos requieren atención prioritaria para mitigarlos. Diez (10) quedaron valorados como tolerables (58%), estos requieren acciones de mitigación o minimización a mediano plazo y finalmente uno (1) quedó valorado como aceptable (6%). Para todos ellos se requiere seguimiento y monitoreo periódico.

En la siguiente tabla se muestra el nivel de los riesgos de la empresa para el período evaluado.

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R1	Escasez de fondos o dificultades para obtener los recursos requeridos.	Baja	Máxima	Extremo
R2	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios	Alta	Moderada	Alto
R3	Incumplimiento del POIR	Muy alta	Mínima	Tolerable
R4	Limitaciones de acceso a la oferta hídrica de las cuencas abastecedoras	Alta	Moderada	Alto



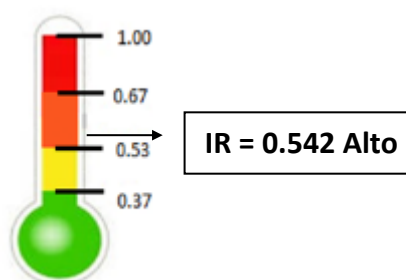
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R6	Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales	Muy baja	Máxima	Alto
R7	Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios	Alta	Máxima	Extremo
R8	Daño a la infraestructura propia de la filial	Media	Moderada	Tolerable
R9	Deterioro de la calidad de las fuentes de captación	Baja	Moderada	Tolerable
R10	Cambios adversos en las variables macroeconómicas que afecten los resultados de la filial	Baja	Mayor	Alto
R12	Riesgo socio-político	Media	Moderada	Tolerable
R13	Riesgo de fraude y corrupción	Baja	Moderada	Tolerable
R14	Riesgo de contagio por conductas LAFT	Muy baja	Menor	Aceptable
R15	Inadecuada injerencia por parte de agentes políticos	Baja	Moderada	Tolerable
R16	Orden público	Media	Moderada	Tolerable
R18	Modificaciones de POT o EOT (zonas de expansión, planes parciales, etc)	Baja	Moderada	Tolerable



Mapa de calor

Índice de riesgo para la empresa (IR)

ESCALA DE EVALUACIÓN		
0	0,37	Bajo
0,371	0,53	Medio
0,531	0,67	Alto
0,671	1,00	Muy Alto



5. Logros 2024



6. Gestión por Áreas

Compras y Logística

Tema Material: Transparencia
Pacto Global: Lucha Contra La Corrupción



Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



En Aguas Regionales EPM, estamos firmemente comprometidos en la lucha contra la corrupción, entendiendo que la transparencia es fundamental para fortalecer la confianza pública y asegurar la integridad en nuestras operaciones. Con este propósito, se ha implementado de manera sistemática la formulación, publicación y seguimiento del Plan Anticorrupción con una acción específica desde contratación. Lo anterior es un mecanismo para garantizar la transparencia y el acceso a la información en lo que respecta a los procesos de contratación que llevamos a cabo cada año.

Este enfoque se alinea plenamente con las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, que busca promover una gestión de manera más abierta y responsable. La acción específica desde el proceso de contratación se enfoca en la publicidad contractual: A través del portal WEB de Aguas Regionales, se asegura la publicidad de las actuaciones contractuales definidas. Una vez suscrito el contrato, se publica a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II), específicamente bajo el módulo “Régimen Especial” sin Oferta, lo que permite a la ciudadanía acceder y consultar la información pertinente de manera sencilla y directa.

Al implementar estas medidas, se busca no solo cumplir con nuestra responsabilidad legal, sino también fomentar un entorno de confianza que beneficie a todas las partes involucradas. La transparencia no es solo un requisito, sino un compromiso inquebrantable que guía nuestra gestión y nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés, como lo es el caso de Proveedores y Contratistas.



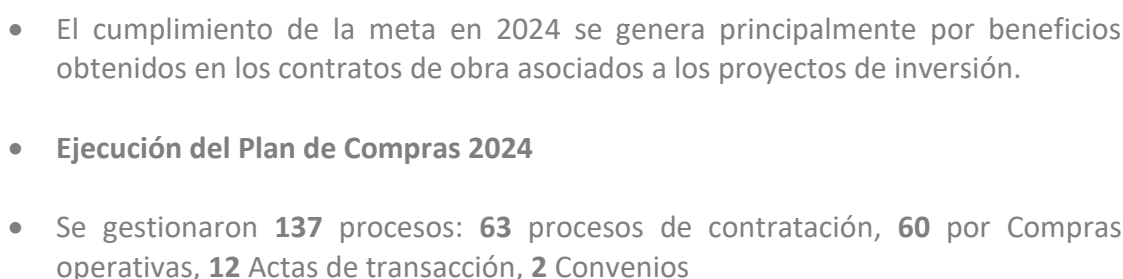
Adicional a lo anterior, contamos con la implementación de otras acciones que impactan directamente a los Proveedores y Contratistas:

- Canal de contacto transparente para denunciar actos indebidos de proveedores y contratistas.
- Cláusulas asociadas a la Ley de Transparencia en las Condiciones Generales.
- Validación en los procesos de contratación de la consulta de riesgos LAFT – Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Fraude, Corrupción y Soborno.
- Manual de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM.
- Adopción de la Política de Bienes y Servicios.
- Adopción de la Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno.

Captura de beneficios

- Aguas Regionales EPM continúa fortaleciendo su estrategia de captura de beneficios (ahorros) en la contratación cada año, mediante los siguientes mecanismos:
- **Gestión Contractual:** Los beneficios son calculados y obtenidos de manera individual por cada una de las empresas del Grupo EPM. Esto se logra a través de la aplicación de procedimientos y estrategias de negociación establecidos por la Cadena de Suministro de EPM, tales como negociaciones directas, ajustes económicos, ofertas no vinculantes y acuerdos de disponibilidad técnica.
- **Compras Conjuntas:** Se generan sinergias a través de negociaciones conjuntas para la adquisición de bienes y/o servicios, teniendo en cuenta las necesidades comunes del grupo empresarial. Esta estrategia busca obtener beneficios como economías de escala, optimización de recursos, eficiencias administrativas y una mayor capacidad operativa, entre otros.
- A continuación, la evolución del indicador para el periodo 2022-2024:





- Aguas Regionales EPM continua con la construcción y desarrollo del Plan de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas, enfocándonos en fortalecer la comunicación con ellos. En este contexto, en 2024 se mantiene la divulgación del Boletín Virtual de Proveedores y Contratistas de Aguas Regionales EPM.
- Este boletín se publica de manera trimestral y se envía de forma directa a nuestro grupo de interés a través del correo electrónico desde Comunicaciones de Aguas Regionales EPM. La intención de esta iniciativa es no solo mantener informados a nuestros proveedores y contratistas sobre las últimas novedades, políticas y



oportunidades de colaboración, sino también fomentar un diálogo abierto y constructivo entre las partes involucradas.

- Además, el boletín se encuentra disponible en nuestra página web, lo que permite un acceso ampliado a la información y asegura que todos los interesados, independientemente de si su correo electrónico está en nuestras bases de datos, puedan consultar los contenidos relevantes. Este enfoque integral de comunicación busca fortalecer la transparencia en nuestras operaciones y promover un entendimiento mutuo, creando así una relación más sólida y colaborativa con nuestros aliados comerciales.
- A través de estas acciones, aspiramos a construir un entorno más participativo y receptivo, donde todos los actores involucrados puedan contribuir al crecimiento

y desarrollo conjunto de Aguas Regionales EPM y la comunidad y subregiones donde prestamos nuestros servicios.

Otras acciones en la gestión de contratación 2024

- Durante la vigencia de 2024, Aguas Regionales EPM llevó a cabo otras actividades estratégicas enfocadas en la mejora del proceso de adquisición de bienes y servicios, con el objetivo de optimizar nuestras prácticas contractuales y asegurar que se alineen con las normativas vigentes. Estas iniciativas son parte de nuestro compromiso continuo de fortalecer la transparencia, la eficiencia y la efectividad en la gestión de nuestros recursos, lo que resulta esencial para garantizar la calidad de los servicios que ofrecemos.
- Entre las acciones adoptadas se encuentran:
- **Homologación de Condiciones Particulares y Condiciones Generales a nivel de Grupo EPM:** Este esfuerzo tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la normatividad en materia contractual y facilitar mejoras en el proceso de contratación. Al estandarizar estas condiciones, buscamos no solo simplificar los procedimientos, sino también asegurar una mayor coherencia y transparencia en nuestras decisiones.
- **Actualización del Estatuto de Contratación de Aguas Regionales:** Decreto de Junta Directiva N.005 del 31 de octubre de 2024. Esta actualización es fundamental para mantenernos al día con las mejores prácticas del sector y para asegurar que nuestras políticas reflejen las necesidades actuales del entorno y directrices en términos contractuales.



- **Encuesta de Lealtad de Proveedores y Contratistas – 2024:** Se llevó a cabo con el objetivo de conocer el grado de satisfacción, fidelidad y recomendación que tienen los proveedores y contratistas de cada filial nacional del Grupo EPM, frente a los tres procesos claves: registro en la plataforma Ariba, contratación y administración de contratos. Como resultado general se obtuvo un puntaje del 80.57% de satisfacción general de Contratistas. Este resultado nos impulsa a implementar acciones de mejora orientadas a fortalecer la cooperación y el relacionamiento con nuestro grupo de interés de proveedores y contratistas, con el objetivo de optimizar los procesos de contratación y la ejecución de contratos.

Gestión Humana

Tema Material: Derechos Humanos
Pacto Global: Derechos Humanos



Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.



Para Aguas Regionales EPM, la protección de los Derechos Humanos tiene un papel fundamental en el ejercicio empresarial con nuestros empleados, así como con nuestros proveedores y contratistas, comprometiendo este grupo de interés mediante los procesos de contratación, con el cumplimiento y respeto a estos derechos.

Conforme lo anterior, en 2024 capacitamos en Derechos Humanos a 69 empleados con un promedio de 1,02 horas, Sensibilizando a los colaboradores sobre la importancia de realizar una Gestión Empresarial en DDHH.

Tema Material: Bienestar Laboral y Adaptabilidad
Pacto Global: Estándares Laborales



Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



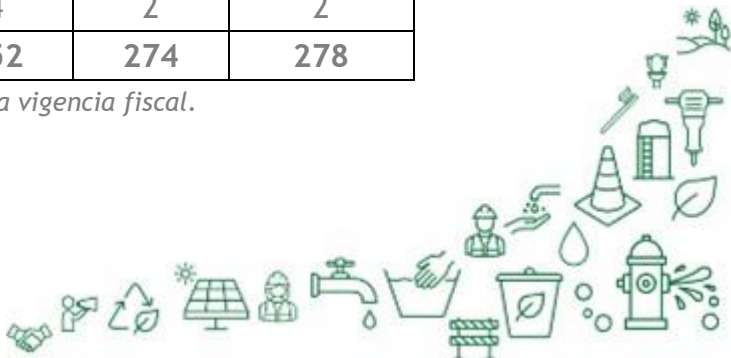
Relaciones Laborales

Las relaciones laborales individuales y colectivas están enmarcadas en un modelo de participación basado en el diálogo social, el respeto y una comunicación abierta y transparente.

Aguas Regionales EPM cuenta con 1 sindicato con dos subdirectivas, en la subregión de Occidente y Urabá. De este sindicato, se benefician 278 empleados por acuerdos de negociación colectiva, los cuales se presentan a continuación de acuerdo con su participación sindical:

Afiliados a sindicatos	2022	2023	2024
Sintraemsdes	138	142	165
Por extensión Sintraemsdes	110	130	111
No convencionados	4	2	2
TOTAL ¹	252	274	278

¹Datos al cierre de cada vigencia fiscal.



Durante la vigencia 2024 se generaron espacios de acercamiento y conversación a través de mesas de trabajo entre la Empresa y Sintraemsdes, considerando las Subdirectivas de Occidente y Urabá, espacio que permitió un diálogo basado en la cordialidad y el respeto, con el fin de plantear situaciones y llegar a acuerdos razonables que beneficien a ambas partes. En el mes de diciembre culminó el periodo de Convención Colectiva de Trabajo (2022-2024) y se iniciaron las negociaciones con un nuevo pliego de condiciones reafirmando el compromiso de la Empresa con la búsqueda continua de condiciones que redunden en el bienestar común para todos los empleados.

En las subregiones de Urabá y Occidente se realizó una jornada de integración, esparcimiento y recreación para todos los empleados, en busca de generar espacios de diálogo, relacionamiento y mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de los colaboradores.



Estructura Organizacional

Aguas Regionales EPM cuenta con una estructura administrativa de 287 plazas, de las cuales, 278 se encuentran cubiertas por empleados en la Subregión Occidente (83) y en la Subregión Urabá (195). El personal directivo está conformado por; un (1) Gerente General, cinco (5) Jefes de Área, un (1) Auditor, un (1) Líder de control disciplinario y un (1) Instructor de procesos Disciplinarios.

A continuación, se detalla la estructura administrativa de Aguas Regionales EPM vigente a diciembre 31 de 2024:





Cifras Totales al Año 2024

- Número de empleados por cargos, clasificados por género, de los últimos tres años.

Personal por género	2022			2023			2024		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Directivos	9	5	4	9	5	4	9	6	3
Profesionales	51	22	29	56	26	30	57	26	31
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	95	60	35	104	65	39	106	66	40
Sostenimiento	97	97	0	105	105	0	106	106	0
Total	252	184	68	274	201	73	278	204	74

M: Masculino; F: Femenino

- Número de empleados por tipo de contrato, clasificados por género, de los últimos tres años.

Personal por tipo de contrato	2022			2023			2024		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Término indefinido	166	130	36	176	133	43	197	144	53
Término fijo	77	48	29	87	60	27	70	52	18
Obra o labor	9	6	3	11	8	3	11	8	3
Total	252	184	68	274	201	73	278	204	74

M: Masculino; F: Femenino.



- Número de empleados denominados otros trabajadores: aprendices y practicantes, clasificados por género, de los últimos tres años.

Otros trabajadores	2022			2023			2024		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Aprendices	7	3	4	11	0	11	7	1	6
Practicantes	3	1	2	0	0	0	3	1	2
Total	10	4	6	11	0	11	10	2	8

M: Masculino; F: Femenino.

- Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos:

Afiliados a sindicatos	2022		2023		2024	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Sintraemsdes	138	54,76	142	51,82	165	59%
Por extensión Sintraemsdes	110	43,65	130	47,45	111	40%
No convencionales	4	1,6	2	0,73	2	1%
Total	252	100%	274	100%	278	100%

- Número de sindicatos, número de acuerdos convencionales y laudos arbitrales:

Numero sindicatos: 1

Acuerdos convencionales: 1

Laudos arbitrales: No se tienen a la fecha.

Tema Material: Bienestar Laboral y Adaptabilidad
Pacto Global: Estándares Laborales



Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Medición de clima ético



Aguas Regionales EPM realiza la medición de clima ético de manera bienal, es decir que se aplicó en la vigencia 2023 y posteriormente se hará en la vigencia 2025. En los últimos resultados se obtuvo una tasa de participación del 80% de los colaboradores, con resultados positivos en materia de conocimiento de los principios y valores institucionales, además de conocer el liderazgo de los directivos en la gestión ética de Aguas Regionales EPM.

Esta medición permite conocer la percepción sobre la Gestión Ética en Aguas Regionales EPM para establecer o redefinir metas y objetivos claros, a partir de la identificación de nuestras actuaciones en el día a día, con el fin de mantener y desarrollar nuevas estrategias, basadas en evidencias, elementos de juicio y de toma de decisiones en el contexto laboral.

Medición de Riesgo Psicosocial

En Aguas regionales EPM, la medición de Riesgo Psicosocial se realiza de manera bienal. En la vigencia 2023 obtuvimos una participación del 98,7%, dando cumplimiento legal y, además, identificar factores de riesgos, estableciendo medidas de mejora para prevenir y promover la salud mental, física y el bienestar de nuestra gente Aguas Regionales EPM. Como resultado se obtuvo un Nivel Bajo- 23,5%.



Tema Material: Bienestar Laboral y Adaptabilidad/ Transparencia
Pacto Global: Estándares Laborales



Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Nuestros Colaboradores, Factor Clave para Aguas Regionales EPM.

En Aguas Regionales EPM avanzamos en la consolidación de un modelo de Gestión Humana, centrado en las personas y en la capacidad de potencializar sus habilidades, garantizando su bienestar y calidad de vida, para lograr mayor productividad en el marco de un ambiente de trabajo seguro y cálido, alineado con el propósito de Grupo “*Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor*” y el Manual de Conducta que rige el actuar de la Empresa.

Generación de Empleo y Demografía

Una de las prioridades y estrategias de la OIT -Organización Internacional del Trabajo- es la incorporación de la dimensión de género en la promoción del empleo, de conformidad con las normas internacionales, promoviendo el trabajo decente y productivo y las oportunidades de obtener ingresos en igualdad de condiciones para hombres y mujeres. La incorporación de las cuestiones de género en el fomento del empleo puede contribuir a promover la productividad y el crecimiento económico, el desarrollo del talento humano, el crecimiento sostenible y la reducción de la pobreza de manera más eficaz. De acuerdo con este lineamiento internacional, Aguas Regionales EPM realizamos procesos de selección de personal orientados en las habilidades de los candidatos, las cuales se desarrollan mediante la evaluación de competencias enfocadas en el Ser, Hacer y Saber, y bajo los lineamientos de la Regla de Negocio *RN01 V7 Reglas y Procedimientos para la*



Provisión del Talento Humano, en el que se determinan los parámetros y mecanismos a seguir para la realización de los procesos de selección en sus diferentes modalidades.

En 2024, la Empresa cerró con 278 personas vinculadas laboralmente, ocupando cargos que se clasifican tal como se detalla a continuación:

Cargos	2022	2023	2024
Directivos	9	9	9
Profesionales	51	56	57
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	95	104	106
Sostenimiento	97	105	106
Total	252	274	278

Personal por rango de edad	2022	2023	2024
18 - 29 años	31	38	31
30 - 50 años	184	200	209
51 - 62 años	34	33	36
Más de 62	3	3	2
Total planta de personal a diciembre 31	252	274	278

El procedimiento establecido para el ingreso del talento humano en Aguas Regionales EPM está claramente definido y en él se garantiza acceso en igualdad de condiciones a todas las personas sin discriminación por credo, género, raza, orientación política o sexual, o por ubicación geográfica; se aplica con criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. El proceso de selección de personal se realiza bajo modalidad abierta y, en consecuencia, pueden participar personas vinculadas o no a la Empresa. Este lineamiento posibilita un proceso equitativo y participativo, como evidencia de ello lo constituyen las convocatorias publicadas en la página web de la Empresa.

Durante el año 2024 se realizaron 18 procesos de selección abierto, 1 proceso de selección interno y 4 procesos por reclutamiento directo, y se vincularon 23 personas, dando cumplimiento a las necesidades de personal que tiene Aguas Regionales EPM.

Bienestar Laboral

En Aguas Regionales EPM, estamos convencidos que el bienestar de nuestros empleados hace parte fundamental de la estrategia corporativa, por ello anualmente se estructura el Plan de Bienestar Laboral que contempla distintos tipos de actividades orientadas a fortalecer las relaciones interpersonales e incentivar los buenos hábitos que redunden en el favorecimiento de la calidad de vida y el crecimiento personal de nuestros empleados. A continuación, detallamos algunas actividades que desarrollamos en 2024 para el disfrute de nuestro personal:

- Día de la niñez y la recreación



- Carnaval de la alegría y el sabor
- Día de los disfraces
- Crecer en la aventura
- Caminata Ecológica EcoRuta: Responsabilidad en Movimiento
- Día de sol
- Día Recreativo "ARE al Parque"
- Jornada de la SST:
 - Actividad física
 - Fomento de estilos de vida y trabajo saludable
 - Pausas activas
 - Actividades de Promoción prevención
- Día de la familia/Obsequio
- Abriéndole las puertas y el corazón a la Navidad.
- Novenas Navideñas
- Obsequio navidad para hijos de empleados
- Conmemoración de fechas especiales:
 - Día del Género
 - Día de la secretaria
 - Día del trabajador
 - Día de la madre y padre
 - Día de amor y amistad
 - Conmemoración de cumpleaños/obsequio
 - Día de los profesionales: Comunicador, Contador, Secretaria, Abogado, Conductor, Ingeniero, Archivista, Trabajador social, Administrador.
- Espacios de participación con el Gerente – “En Cercanía con el Gerente”.
- Encuentros de Cercanía “60 minutos siendo parte de ti”
- Celebración 18 años Aguas Regionales
- Reconocimiento de quinquenios



- Reconocimiento de quinquenios



Promovimos actividades físicas, recreativas y charlas de salud mental buscando mejorar las condiciones de salud, prevenir la enfermedad y fomentar estilos de vida saludable en los empleados de Aguas Regionales EPM.





Los beneficios entregados a los empleados constituyen un aporte importante de la organización al bienestar y la calidad de vida de nuestro personal y sus familias.

En 2024, Aguas Regionales EPM otorgó a nuestros empleados entre beneficios económicos convencionales y en la ejecución del plan de bienestar laboral, \$942 millones, siendo los más representativos los que se detallan a continuación:

- Auxilio por escolaridad (preescolar, primaria, secundaria y superior).
- Auxilio para lentes y monturas.
- Auxilio funerario.
- Auxilio por incapacidad
- Auxilio por procedimientos odontológicos.
- Auxilio por nacimiento/aborto.
- Auxilio por matrimonio.
- Prima de vacaciones.
- Prima extralegal de junio.
- Prima extralegal de navidad.
- Prima de antigüedad.
- Permisos remunerados para la realización de actividades sindicales
- Permisos por cirugía u hospitalización de familiar.



- Permiso por calamidad doméstica
- Permiso por matrimonio.
- Entre otros.

Beneficios extralegales a empleados	2022	2023	2024
Número de beneficios	1.496	1.248	1.361
Valor (millones)	\$624	\$753	\$823
% de empleados que utiliza beneficios	100%	100%	100%



Durante la vigencia 2024 Aguas Regionales EPM, otorgó 3 créditos para compra de vivienda, mediante el Fondo Rotatorio de Vivienda de la Empresa, por \$198 millones.

Formación y Desarrollo



- Formulación y Gestión de Recursos en Proyectos de Inversión Social con Enfoque de Género
- Taller Formación en DDHH y empresas
- V Foro DDHH y Empresas Grupo EPM - Formación en DDHH
- Escuela de sostenibilidad para PYMES del Nodo Antioquia
- 4to Foro DDHH y Empresa

Indicadores de formación	2022	2023	2024
Número de eventos de aprendizaje realizados	112	84	83
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (millones)	10,6	7	12,8
Ejecución presupuestal (%)	61%	30,8%	50%
Número de horas/Hombre/Capacitación	72,6	53,9	26,83

Seguridad y Salud en el Trabajo – SST

En el año 2024 desarrollamos diferentes actividades enfocadas a la prevención de enfermedades, a la promoción de la salud e incorporación de estilos de vida saludables, mediante el control de los riesgos causantes de lesiones y enfermedades laborales, propendiendo por el mejoramiento de las condiciones y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados en todas las ocupaciones:



A continuación, se mencionan algunas de las actividades y capacitaciones realizadas:

- Jornadas de Pausas Activas.
- Simulacro de Evacuación.
- Jornada de la Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Campaña en “Bienestar con mi entorno”
- Vacunación de personal con exposición a riesgo biológico.

Capacitaciones sobre:

- Divulgación de la Política de SST, las responsabilidades asignadas y normas documentadas del SG-SST a todo nivel.
- Inducción sobre el SG-SST, los peligros y riesgos presentes en el trabajo.
- Reinducción sobre el SG-SST, los peligros y riesgos presentes en el trabajo.
- Acoso Laboral, Peligro/Riesgo PSICOSOCIAL y las específicas de prevención y control.
- Uso adecuado de los EPP y consecuencias por la omisión o uso indebido de los EPP.
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias a todos los funcionarios.
- Divulgación de los integrantes, funciones y responsabilidades de las brigadas de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- Funciones y responsabilidades del COPASST.
- Listas de chequeo para realizar las Inspecciones de seguridad a los integrantes del COPASST.
- Funciones y responsabilidades del Comité de convivencia laboral.
- Entrenamiento, reentrenamiento en Trabajo seguro en alturas-nivel Avanzado – Reentrenamiento y Coordinador.
- Entrenamiento en Espacios Confinados, Trabajador entrante – Vigía y supervisor
- Higiene postural y riesgo ergonómico- pausas activas.
- Técnica a brigadas de emergencias en primeros auxilios básicos, evacuación, incendios.
- Funciones y responsabilidades, sistemas de comando de incidentes (Asesoría y capacitación en la estructura administrativa y operativa de la brigada).
- Seguridad vial. (Dirigida a peatones y pasajeros).
- Accidente de trabajo, enfermedad laboral y cómo reportarlos e investigarlos (Resolución 1401 de 2007) y Metodología ATENEA.
- Coordinador de alturas.
- Manejo seguro de herramientas manuales y mantenimiento de los EPP.
- Riesgo ofídico.
- Primeros auxilios.
- Uso adecuado de extintores (Brigada de emergencias y demás personal de la empresa).
- Manejo seguro de sustancias químicas y cloro gaseoso.



- Riesgo Público.
- Riesgo Químico.



Principales indicadores de Seguridad y Salud en el Trabajo -SST-:

Indicadores SST	2022	2023	2024
Índice de lesiones incapacitantes (ILI)	2,18	1,67	0,91
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	231,27	199.03	136,56
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	9,45	8.38	6,67
Empleados representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	25	23	19
Número de víctimas mortales por accidente o enfermedad laboral	0	0	0
Cobertura en salud de los empleados	100%	100%	100%
Inversiones en salud ocupacional (Millones)	\$960	\$547	\$466

Gestión Documental

Tema Material: Transparencia

Pacto Global: Lucha Contra La Corrupción

El Proceso de Gestión Documental en Aguas Regionales EPM es un conjunto de prácticas adoptadas para garantizar la producción, el almacenamiento y el uso adecuado de los archivos y registros de la empresa, lo cual facilita la recuperación de información, la determinación en cuanto a el tiempo de retención en cada uno de los archivos (gestión, central e histórico) y la eliminación de los que ya cumplieron el tiempo de retención de acuerdo a lo establecido en las Tablas de Retención Documental -TRD- de Aguas Regionales EPM, asegurando la conservación a corto, mediano y largo plazo de los documentos.



aplicando principios de racionalización y economía, de acuerdo con lo establecido en la normatividad archivística reglamentada por el Archivo General de la Nación -AGN- y bajo el principio de transparencia enmarcado en la Ley 1712 de 2014.

Gestión y Logros de Gestión Documental

El 11 de abril de 2024 fue aprobado por unanimidad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Plan Institucional de Archivos – PINAR para la vigencia 2024-2027.



- Reinducción Formato Único de Inventario Documental – FUID
- Reinducción Gestión Documental
- Índice de Información Clasificada o Reservada
- Esquemas de Publicación de Información
- Tablas de Retención Documental TRD y Transferencia Documental
- Importancia de las herramientas archivísticas en la empresa
- Cero Papel

ÍTEM	CAPACITACIÓN	OBJETIVO
1	Reinducción Formato Único de Inventario Documental FUID	Dar cumplimiento a la implementación al 100% de esta importante herramienta en los archivos de gestión, de acuerdo con lo que dicta la normatividad archivística Ley 594 de 2000, Ley general de archivos y el Acuerdo 042 de 2002.



ÍTEM	CAPACITACIÓN	OBJETIVO
2	Reinducción Gestión Documental	Dar a conocer la importancia y el adecuado proceso de elaboración, trámite y conservación de la documentación
3	Índice de Información Clasificada y/o Reservada	Concientizar al personal sobre la importancia de conocer que información que es calificada como clasificada y/o reservada para evitar sanciones al divulgar información que no se deba.
4	Esquemas de Publicación de Información	Dar a conocer la importancia de estar al día con la información que debe estar publicada y actualizada en la página web de la empresa
5	Tablas de Retención Documental TRD y Transferencia Documental	Dar cumplimiento a las transferencias documentales de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental TRD de la empresa
6	Importancia de las herramientas archivísticas en la empresa	Resaltar la importancia de cada una de las herramientas archivísticas con la que cuenta la empresa e indicar su acceso en la página web.
7	Cero Papel	Consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel físico por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información.

Las capacitaciones contaron con una participación de más de 60 empleados en cada una de ellas.



Beneficios del Ahorro de Papel

- Aporte al cuidado del medio ambiente
- Con más árboles aportamos a tener calidad en las fuentes de agua y oxígeno
- Aumento de la productividad
- Uso óptimo de los recursos
- Buenas prácticas en gestión documental
- Mejora el acceso a la información dentro de Aguas regionales EPM
- Mayor control y seguridad en el manejo de la información
- Elimina la duplicidad de documentos
- Disminuye los tiempos de localización de los archivos
- Reduce las necesidades de espacio de almacenamiento
- Mejora el entorno de trabajo y la comunicación en la Empresa

Es importante anotar, que desde el proceso de Gestión Documental participamos en la ejecución de las acciones propuestas para el Plan Anticorrupción, apuntándole a los subcomponentes de Lineamientos de Transparencia Activa, elaboración de los



Tecnologías de la Información – TI

Tema Material: Tecnología e Innovación



Ciberseguridad

La implementación de estrategias de ciberseguridad para Aguas Regionales EPM es fundamental para salvaguardar nuestros activos digitales y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información corporativa. A lo largo del año 2024, se implementaron y reforzaron diversas medidas de ciberseguridad para proteger los sistemas de información ante amenazas y riesgos cibernéticos.

Concienciación y Capacitación

Se fomento a través de capacitaciones la importancia de mantener métodos y estrategias de ciberseguridad, mediante la aplicación de buenas prácticas de seguridad y ciberseguridad. Además, se implementaron simulacros de ataque y actividades de concienciación para identificar y mitigar posibles amenazas. Se establecieron políticas claras de uso de contraseñas, gestión de acceso y protección de datos. De igual manera, se promovió una cultura de reporte inmediato de incidentes y se reforzó la importancia de mantener todos los sistemas actualizados. A continuación, se relacionan las capacitaciones realizadas en la vigencia 2024:

ÍTEM	CAPACITACIÓN	OBJETIVO
1	Ciberseguridad	Evitar incidentes con amenazas electrónicas y garantizar que las actividades digitales sean seguras.
2	Buen uso del hardware y software	Manejo adecuado de los periféricos y aplicativos utilizados en las labores
3	Manejo de Información	Manejo adecuado de las herramientas ofimáticas y sus buenas practicas



Políticas y Procedimientos

En 2024 se elaboró y aprobó el procedimiento y regla de negocio para la seguridad digital y continuidad de los servicios de tecnología, dando cumplimiento a la política de Seguridad de Información y Ciberseguridad. Adicionalmente, se establecieron mecanismos de monitoreo y auditoría continua para garantizar el cumplimiento de dichas políticas. Se desarrollaron planes de respuesta ante incidentes y se efectuaron pruebas para evaluar la eficacia de las medidas de seguridad implementadas.

Gestión de Riesgos

Se realizaron análisis de riesgos con el objetivo de identificar vulnerabilidades y amenazas, en consecuencia, se implementaron controles adecuados y específicos para mitigar los riesgos identificados, algunos de estos controles son:

- Se estableció el bloqueo de plataformas no corporativas.
- Se desarrollaron planes de contingencia para asegurar la continuidad operativa y se establecieron protocolos de revisión periódica para evaluar y actualizar las medidas de control implementadas.

Lo anterior con el fin de garantizar una gestión integral de los riesgos que busca la formación continua del personal en materia de ciberseguridad y gestión de riesgos.

Seguridad de Redes y Sistemas

Se aumentaron los niveles tecnológicos en firewall o cortafuegos para proteger la red, restringiendo permisos y accesos de administrador. También se revocó el acceso a todas las plataformas que involucran el uso de información personal, garantizando así una protección más robusta de los datos sensibles.

Protección de Datos y Privacidad

Se implementaron medidas de cifrado para proteger la confidencialidad de los documentos, estableciendo políticas de privacidad y protección de datos, que se fortaleció con la adopción de procedimientos de autenticación robusta para garantizar que solo usuarios autorizados puedan acceder a la información confidencial. Se realizaron auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las políticas de seguridad y se promovió una cultura organizacional enfocada en la protección de datos sensibles.



Respuesta a Incidentes

En la vigencia 2024 se fortalece los canales de respuesta a incidentes para actuar rápidamente en caso de ataques, implementando herramientas de monitoreo de seguridad para reportar actividades sospechosas por medio del correo electrónico correosospechoso@epm.com.co

Seguridad para el acceso a los equipos de cómputo

Se implementa el sistema de múltiple factor de autenticación (MFA) para el acceso autorizado a los equipos de cómputo, fortaleciendo la seguridad y garantizando que el

usuario cuente con los permisos requeridos de acceso. Este enfoque proactivo no solo mejora la protección contra accesos no autorizados, sino que también asegura una verificación rigurosa de la identidad de los usuarios. Además, se realizaron capacitaciones específicas para los empleados, instruyéndolos sobre el uso y la importancia del MFA. Las políticas de acceso se revisan y actualizan periódicamente para mantenerse alineadas con las mejores prácticas y las normativas de seguridad.

Imágenes del múltiple factor de autenticación (MFA)



Tema Material: Tecnología e Innovación
Pacto Global: Medio Ambiente



Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente



Renovación en infraestructura y herramientas tecnológicas

Aguas Regionales EPM busca garantizar de manera continua, mediante el uso de herramientas y equipos tecnológicos, la eficiente ejecución de las tareas y el desarrollo de las funciones asignadas a su personal. Es por ello, que, en el año 2024, se adquirieron 56 nuevos equipos de cómputo, con una inversión total de \$227,975,786 millones. Se contó también con la adquisición de periféricos informáticos, con el fin de mejorar la productividad del personal en las actividades que requieren el uso de herramientas informáticas. Esta adquisición representa una inversión estratégica en infraestructura tecnológica, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia, productividad y calidad de nuestros servicios.

Motivación y Objetivos:

Dado el cumplimiento de la vida útil de los equipos de cómputo, se identificó una afectación en la productividad y la satisfacción de los empleados. Por lo tanto, el objetivo principal se enfocó en mejorar la experiencia del usuario y garantizar un entorno de trabajo moderno y eficiente. Se llevó a cabo un exhaustivo análisis de las necesidades en las diferentes áreas, a los empleados y las particularidades de cada puesto de trabajo, permitiendo identificar y solucionar dificultades a través de la adquisición de equipos con mayor velocidad y rendimiento, entrega de periféricos informáticos, lo cual se traduce en una significativa reducción de los tiempos de espera y una mayor satisfacción de los empleados.

Adquisición de Equipos Ofimáticos:

Adquirimos 27 computadores de escritorio y 29 equipos de cómputo portátiles, con procesadores de última generación, mayor capacidad en velocidad y almacenamiento. En conjunto con lo anterior, también se hizo entrega de periféricos, tales como diademas de sonido y micrófono, teclados, UPS, entre otros.

Una vez recibimos los equipos de cómputo, se estableció un plan de implementación gradual con el fin de minimizar la interrupción de las operaciones al tiempo que se capacitó al personal sobre el uso adecuado de los nuevos equipos.

Es importante resaltar que los equipos adquiridos cumplen con criterios amigables con el medio ambiente, tomando en consideración aspectos ecológicos, dentro de sus características técnicas destacables incluyen eficiencia energética, uso de materiales no tóxicos, como plomo, mercurio y otros compuestos perjudiciales, así como durabilidad y



una vida útil prolongada. Estas medidas reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente, asegurando que nuestras operaciones no solo sean eficientes, sino también responsables desde un punto de vista ecológico.

Imágenes de equipos de cómputo y periféricos informáticos

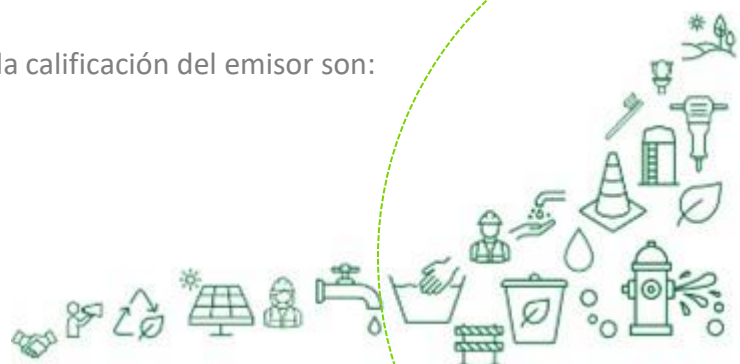


Gestión Financiera

Estructura de capital



✓ Fortalecimiento de la generación operativa.



- ✓ Ciclo de inversiones exigentes.
- ✓ Incremento de apalancamiento prospectivo.
- ✓ Mejora esperada de indicadores operativos.
- ✓ Vínculo con EPM.

Indicadores Financieros

Indicador CMI - Margen EBITDA

Concepto	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos	60,355	71,425	84,204	89,211	95,582
EBITDA	24,105	29,742	34,457	35,730	39,075
Margen EBITDA	40%	43%	41%	40%	41%

Cifras en millones de pesos

Aguas Regionales cerró con 5 puntos por encima de la meta en el cumplimiento del EBITDA, y con respecto al año anterior aumentó el 9.4%, lo cual representa \$3,345 millones; apalancado en mayores ingresos efectivos por \$6,458 millones versus mayores costos y gastos efectivos por \$3,112 millones, esto último se explica principalmente por la ejecución de actividades comerciales como la vinculación de nuevos usuarios, suspensión y reconexión del servicio, el reajuste de precios del Acta de Transacción con EPM es por el SMMLV, asimismo, en servicios personales como resultado del dimensionamiento aprobado por la Junta Directiva en junio de 2023, por lo que, se hizo vinculación de nuevas plazas (subregión de Occidente dos operadores de planta, subregión de Urabá dos Auxiliares Operativos, Profesional T.I, Profesional de Asuntos Legales, Auxiliar de Procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo), además, se aplicó ajuste del salario con IPC+1 punto (10.28%), también, se generó mayores consumos de energía por los nuevos equipos instalados en la ampliación de la planta de Chigorodó y debido al fuerte verano del primer trimestre se requirió operar el pozo profundo de la planta de Apartadó, ya que el caudal llegó a estar por debajo del nivel requerido, igualmente, los contratos de honorarios y servicios presentaron un aumento, ya que los reajustes de precios se aplican con el incremento del SMMLV.

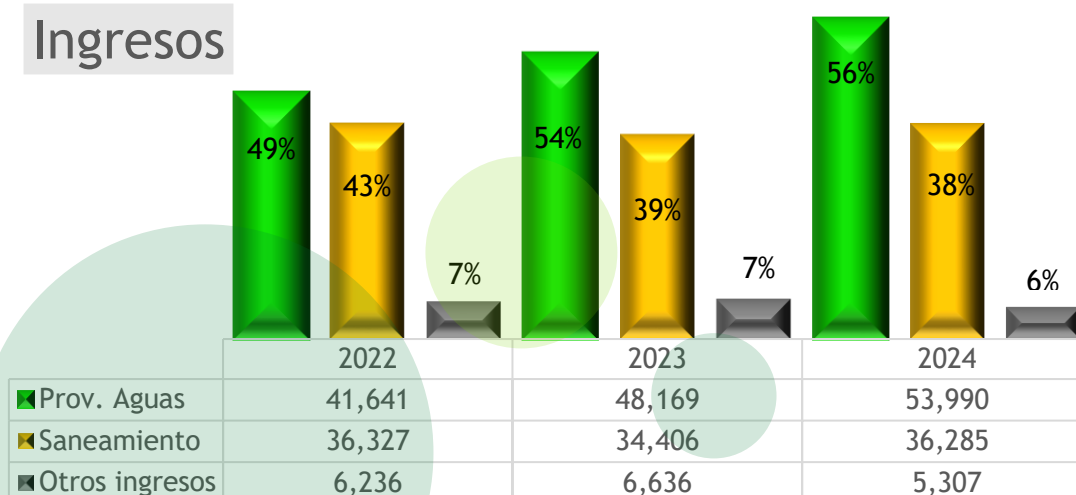
Ingresos de actividades ordinarias

La composición de los ingresos de Aguas Regionales al cierre de diciembre de 2024 es: 56% provisión aguas, 38% para saneamiento y 6% en otros ingresos. Frente a 2023 creció \$6,371



millones lo cual obedece a usuarios nuevos al cierre de diciembre de 2024, provisión agua 1.772 y en saneamiento 3.174, también, por incrementos tarifarios como resultado de la acumulación del IPC en 2024 aplicado en la facturación en febrero el 3.23% y junio 3.20%, asimismo, aumentan por la venta de medidores a usuarios y por el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que se le prestó a la Policía Nacional.

Ingresos



Estado de Resultado y balance

Concepto	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos operacionales	60,355	71,425	84,204	89,211	95,582
Resultado del periodo antes de impuestos	15,188	22,046	6,814	13,782	11,766
Ebitda	24,105	29,742	34,457	35,730	39,075
Resultado neto del periodo	9,294	14,227	2,305	8,558	7,722
Activos	227,229	244,476	262,272	284,149	298,458
Pasivos	105,237	104,757	120,248	120,248	140,581
Patrimonio	121,992	139,719	142,024	142,024	157,877

A partir del 01 de enero de 2015 la empresa lleva su contabilidad bajo normas internacionales de contabilidad – NIIF.

El 23 de diciembre de 2015, se perfeccionó FUSIÓN POR ABSORCIÓN entre las empresas Regional de Occidente S.A. E.S.P. y Aguas de Urabá S.A. E.S.P., siendo esta última la sociedad absorbente y que, a partir de enero 1 de 2016, se entenderá que las operaciones



y reportes de ambas empresas serán realizadas por cuenta de Aguas de Urabá, hoy Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

Activos, el aumento por \$14,309 millones frente a 2023, se explica principalmente por la ejecución del plan de inversiones por \$26,109 vs amortizaciones y depreciaciones por \$11,507

Pasivos, el aumento por \$7,014 millones, se explica principalmente por el desembolso de crédito por \$32,000, vs amortizaciones por \$20,487, menor valor en la provisión del impuesto de renta y complementarios por \$1,013, reversión provisión POIR por \$1,063 y menor saldo a pagar a proveedores \$1,586.

Patrimonio, aumentó \$7,295 frente al 2023, se explica por la utilidad neta del periodo por \$7,722 vs amortización del 100% de las pólizas contratadas en 2023 por \$427, como resultado de nuevo lineamiento contable.

Transferencias

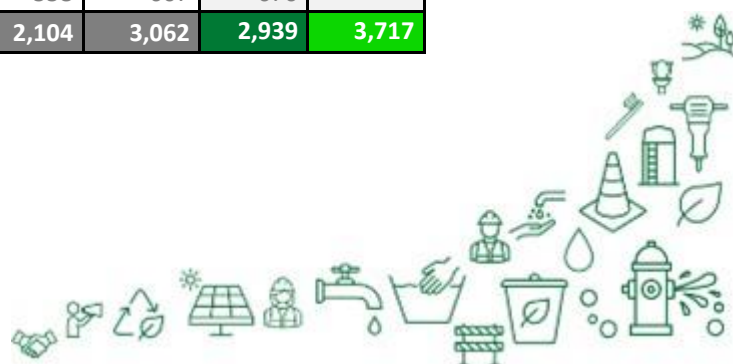
Impuestos, tasas y Contribuciones	2020	2021	2022	2023	2024
Nacionales	7,357	6,809	7,456	9,756	6,973
Municipales y Departamentales	656	694	901	982	1,050
Corporaciones Ambientales	2,632	2,104	3,062	2,939	3,717
Total tributos	10,645	9,607	11,419	13,677	11,740

Cifras en millones de pesos

Las transferencias realizadas, ascienden a \$11,740 millones, de los cuales el 59% corresponden a impuestos nacionales, el 32% a las tasas y contribuciones de las Corporaciones ambientales (CORPOURABA y CORANTIOQUIA), y el 9% a impuestos municipales.

Transferencias a las Corporaciones Ambientales

Concepto	2020	2021	2022	2023	2024
Tasa por uso	115	117	114	121	94
Tasa por vertimiento	1,938	1,428	2,340	2,147	2,837
Costos de gestión ambiental	1	1	1	1	1
Costos por control de calidad	578	558	607	670	785
TOTAL	2,632	2,104	3,062	2,939	3,717



En 2024 el pago realizado a las corporaciones ambientales, por concepto de las tasas retributiva aumentó frente a 2023, por el incremento de factores regionales y cargas contaminantes.

Transferencias por Impuestos, tasas y contribuciones comparativo año 2020-2024

Concepto/Año	2020	2021	2022	2023	2024
Provisión Impuesto de Renta	4,825	4,892	5,399	6,562	5,128
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	1,421	1,194	1,411	1,905	1,037
Cuota de fiscalización CGM	141	145	122	126	144
Contribución SSPD	485	102	72	698	134
Contribución CRA	97	87	43	86	111
IVA	80	81	67	82	121
GMF	309	308	342	296	297
Subtotal orden Nacional	7,357	6,809	7,456	9,755	6,972
Industria y Comercio	607	586	734	851	959
Predial	11	20	10	13	14

Estampillas, otros impuestos y contribuciones	38	88	157	118	77
Subtotal orden Municipal y otros	656	694	901	982	1,050
TOTAL	8,013	7,503	8,357	10,737	8,022

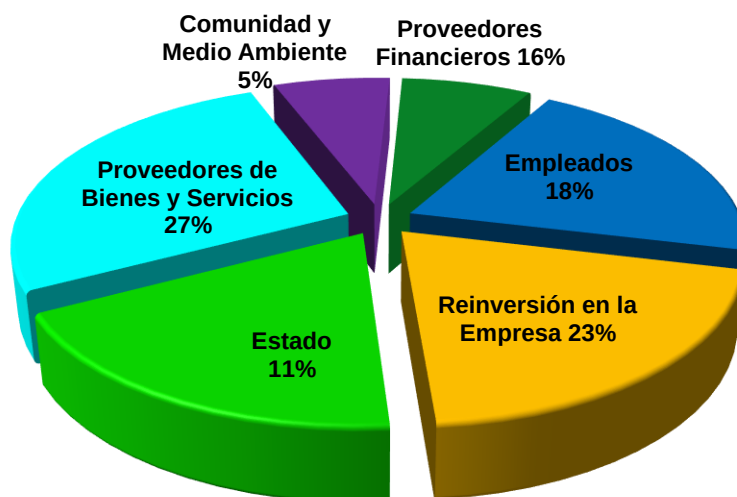
Cifras en millones de pesos

Los impuestos en la vigencia fiscal 2024, disminuyen el 25% frente a 2023 equivalente a \$2,715 millones, se explica principalmente en la provisión del impuesto de renta, generado por la disminución en utilidad antes de impuesto como resultado de mayores costos por depreciaciones y amortizaciones, aumento en el gasto de la deuda por desembolsos de créditos para apalancar el plan de inversiones, asimismo, en la contribución especial, por menor ejecución de inversiones en la vigencia 2024 frente a 2023.



Cuarto Estado Financiero:

Cuarto Estado Financiero



En cumplimiento de la Ley 603 de 2000, la empresa certifica que se observó a cabalidad las normas vigentes sobre propiedad intelectual y derechos de autor; de tal forma que sus marcas se encuentran debidamente registradas, y el uso de productos de software que la sociedad utiliza para su normal funcionamiento se realiza en virtud de su titularidad o a través de contratos de licencia que cumplen con la legislación vigente.

De igual forma, de acuerdo con el parágrafo segundo del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013, mediante la cual se promueve el acceso al crédito y se dictan normas sobre garantías mobiliarias, la Administración certifica que la sociedad no ha entorpecido la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

Gestión Comercial

Dentro de la gestión del macroproceso de gestión comercial se definen y ejecutan las acciones derivadas de las estrategias de preventa, venta y postventa, acción comercial, atención al cliente, y el respectivo seguimiento, acorde con el plan comercial de la organización, de esta manera tener momentos de verdad y calidez con los clientes y usuarios contando con una visión integral de los mismos, igualmente optimizando los recursos utilizados en el aseguramiento de los ingresos.



El macroproceso de Gestión Comercial integra los procesos de mercadeo, ventas, atención clientes usuarios, gestión de facturación, recaudo, gestión cartera de usuarios y subsidios y el control de perdidas no técnicas (comerciales).

Indicador Usuarios 2024

Indicador	Proyectado	Ejecutado	Diferencia	Cumplimiento 2024
Usuarios AC	110.274	106.529	-3.745	96,60%
Usuarios AR	94.060	89.832	-4.228	95,50%

AC= Agua Potable, AR= Agua Residual

Fuente: Repositorio diciembre 2024

Para la vigencia 2024 se tiene un cumplimiento muy cercano al 97% en la gestión de usuarios en ambos servicios el no ingreso de los usuarios de acueducto y alcantarillado del Porvenir II y los usuarios de alcantarillado del Reposo proyectados en la proyección de demanda de usuarios, la entre otros la falta de cumplimiento de matriz de requisitos por parte de usuarios sin solución de vertimiento (Decreto 1471 de noviembre 2021 del MVCT)¹.

Segmentación de usuarios

Hogares



Usuarios dueños o en alquiler de hogares destinado a vivienda, casa habitación o departamentos, donde menos del 50% del espacio está destinado a actividades comerciales (criterio normativo)

Empresas



Usuarios dedicados al comercio o a la producción industrial. Excluye a usuarios definidos como Grandes Clientes.

Grandes Clientes



Usuarios con consumo importante para Aguas Regionales o que representan un usuario estratégico por negocio.

Gobierno



Entes territoriales con pago centralizado o usuarios estratégicos de gobierno.

La segmentación nos permite evidenciar que todos los clientes no son iguales, por ende, no todas las soluciones y priorizaciones pueden ser iguales.

¹ Artículo 1... 5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto. no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.



Usuarios por municipio 2024

Acueducto			Alcantarillado		
Municipio	Ejecutado	Cump %	Municipio	Ejecutado	Cump %
Apartadó	35.821	 96,38%	Apartadó	34.254	 98,5%
El Reposo	2.043	 103,76%	El Reposo	0	 0,0%
Carepa	12.304	 94,27%	Carepa	12.086	 94,3%
Chigorodó	17.318	 97,68%	Chigorodó	15.557	 101,3%
Mutatá	2.094	 90,03%	Mutatá	1.994	 88,4%
Bajirá	1.859	 98,31%	Bajirá	-	-
Turbo	12.733	 89,71%	Turbo	8.243	 83,1%
Olaya	661	 103,12%	Olaya	337	 98,5%
San Jerónimo	4.515	 100,47%	San Jerónimo	3.675	 100,1%
Santa Fe Ant	11.537	 101,09%	Santa Fe Ant	9.906	 100,6%
Sopetrán	5.644	 104,54%	Sopetrán	3.780	 105,4%
Total	106.529	 96.60%	Total	89.832	 95.50%

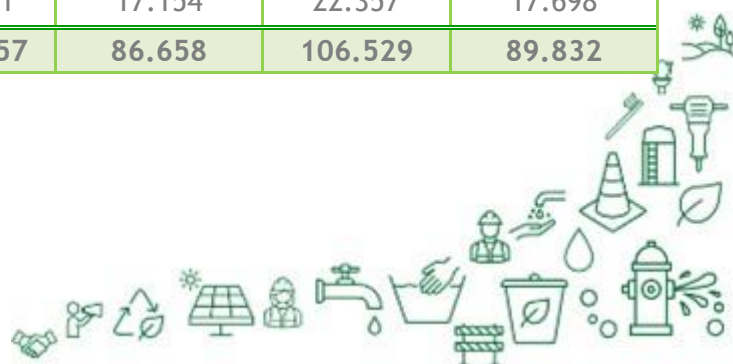
**No operados en alcantarillado*

Crecimiento de Usuarios Activos 2022-2023-2024

Composición	2022	2023	2024	Crecimiento 2023-2024	% Variación 2023-2024
Usuarios Acueducto	101.848	104.757	106.529	1.772	1,7%
Usuarios Alcantarillado	82.861	86.658	89.832	3.174	3,7%
Total	184.709	191.415	196.361	4.946	2,6%

Aguas Regionales cuenta con un total de usuarios de agua potable al cierre del 2024 de **106.529** y para alcantarillado de **89.832**, a continuación, se detallan la composición de usuarios por región:

Usuarios Por Región	2022		2023		2024	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Urabá	80.902	66.275	83.096	69.504	84.172	72.134
Occidente	20.946	16.586	21.661	17.154	22.357	17.698
Total	101.848	82.861	104.757	86.658	106.529	89.832



Usuarios Activos por Categoría y Estrato 2022-2023-2024 Acueducto y Alcantarillado

Estrato/ Uso	Acueducto 2022	Alcantarillado 2022	Acueducto 2023	Alcantarillado 2023	Acueducto 2024	Alcantarillado 2024
Estrato 1	34.829	23.955	35.910	25.749	36.414	26.802
Estrato 2	38.130	33.738	39.318	35.126	39.740	36.386
Estrato 3	15.348	14.583	15.469	14.749	15.653	14.997
Estrato 4	3.432	2.778	3.454	2.987	3.585	3.165
Estrato 5	2.161	1.063	2.819	1.417	2.851	1.416
Estrato 6	586	503	282	198	279	198
Comercial	6.391	5.614	6.498	5.769	6.965	6.182
Industrial	368	161	395	186	452	227
Oficial	124	99	492	378	113	93
Exenta	479	367	120	99	477	366
Total	101.848	82.861	104.757	86.658	106.529	89.832

Con relación a los usuarios por estrato y categoría la mayor participación de usuarios del segmento residencial está en los estratos 1 y 2 con el 71,5%, mientras que la mayor participación de usuarios no residenciales se concentra en el segmento comercial con un 6,5% frente a otros segmentos.

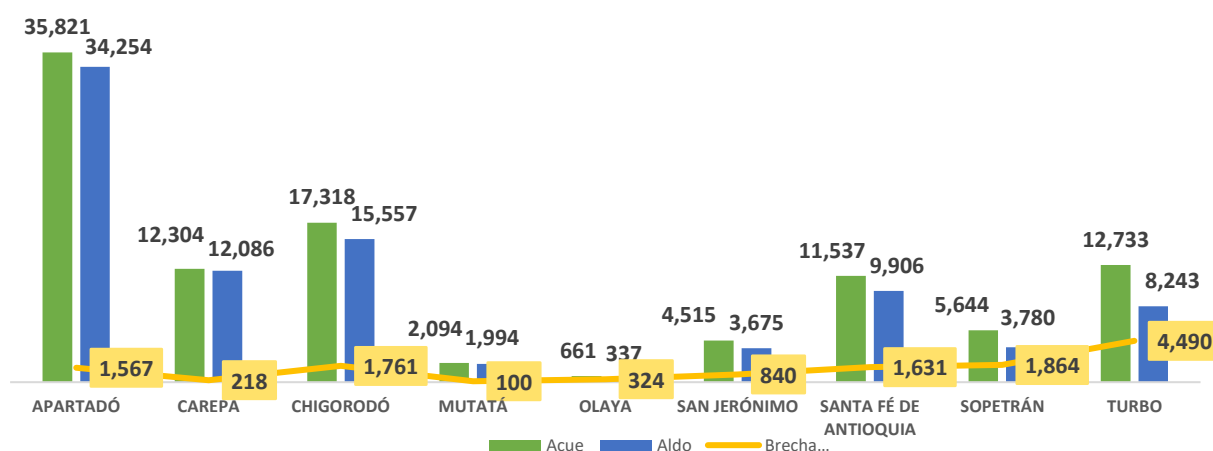
Estrato/ Uso	Acueducto 2022	Alcantarillado 2022	Acueducto 2023	Alcantarillado 2023	Acueducto 2024	Alcantarillado 2024	% Participación Acueducto 2024
Estrato 1	34.829	23.955	35.910	25.749	36.414	26.802	34,2%
Estrato 2	38.130	33.738	39.318	35.126	39.740	36.386	37,3%
Estrato 3	15.348	14.583	15.469	14.749	15.653	14.997	14,7%
Estrato 4	3.432	2.778	3.454	2.987	3.585	3.165	3,4%
Estrato 5	2.161	1.063	2.819	1.417	2.851	1.416	2,7%
Estrato 6	586	503	282	198	279	198	0,3%
Comercial	6.391	5.614	6.498	5.769	6.965	6.182	6,5%
Industrial	368	161	395	186	452	227	0,4%
Oficial	124	99	492	378	113	93	0,1%
Exenta	479	367	120	99	477	366	0,4%
Total	101.848	82.861	104.757	86.658	106.529	89.832	100%

Gestión para la vinculación y legalización de usuarios.

Frente a las estrategias y acciones implementadas para el cumplimiento se tienen las siguientes:

- ✓ Aplicación de estrategias y acciones de preventa, venta y postventa para la vinculación y legalización de usuarios
- ✓ Aplicación y análisis de censos general y/o por sectores.
- ✓ Independización del servicio (multiusuarios)
- ✓ Cautivar y recuperar usuarios en estado de corte 92 para que pasen a estado de conexión
- ✓ Análisis BigData para seguimiento estados de conexión, Plan de facturación, homologación estratos, entre otros como revisión de reporte de adicionales.
- ✓ Apoyo permanente en proyectos de optimización de redes y pavimentación de vías, para la identificación de nuevos usuarios.
- ✓ Informar a las alcaldías la posibilidad de aplicar Decreto 1272 Esquemas Diferenciales en zonas de difícil acceso, áreas de difícil gestión y áreas de prestación.
- ✓ Relacionamiento y seguimiento permanente a Urbanizadores
- ✓ Optimización y seguimiento al proceso de descarga y paso al facturador
- ✓ Compañías Comerciales
- ✓ Cierre de brecha con la identificación de usuarios que facturan acueducto y no alcantarillado en zonas de cobertura.
- ✓ Ejecución de Inversiones que aporten a la vinculación de usuarios acueducto y cierre de brecha (POIR)

Usuarios brecha 2024



Fuente: Repositorio diciembre 2024





A diciembre de 2024 la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado es de un 14% para un total de 12.783 usuarios, para la brecha no se incluyen los usuarios de El Reposo y Bajirá ya que Aguas Regionales EPM no es el prestador del servicio de alcantarillado en estos sectores.

De acuerdo con los lineamientos de la resolución CRA 688 de 2014, modificada y adicionada por la CRA 735 de 2015 indica que se debe tener el 100% del cierre de brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado a junio de 2023, excluyendo aquellos usuarios que cuentan con solución particular de sus vertimientos.

La Empresa inicio gestión para identificación de novedades que no han permitido la vinculación de usuarios potenciales al servicio de alcantarillado en los municipios operados y que están dentro del área de prestación del servicio de la Empresa:

Novedades:

1. Usuarios con pozo séptico
2. Sectores no operados o alcantarillados comunitarios
3. Problemáticas particulares de los usuarios.
 - Zonas de alto riesgo
 - Vierten a caños o directamente al río
 - No cuentan con redes internas de alcantarillado
 - Viviendas construidas por debajo de los niveles de las redes de la Empresa.
 - No cuentan con redes por el frente
 - Soluciones particulares de vertimientos no certificadas por la corporación ambiental.
 - Zonas de difícil gestión.

Indicador Consumos y Vertimientos Totales y Unitarios 2023

Dentro de las principales variables de demanda que tiene la Empresa se realiza seguimiento al comportamiento de los consumos y vertimiento generados por los usuarios, a continuación, se muestra el cumplimiento de la meta para la vigencia 2024:

Indicador	Proyectado	Ejecutado	Cumplimiento 2024
Consumos	15.142.095	15.045.903	99,4%
Vertimientos	11.631.431	11.638.346	100,1%
CU	11,71	11,87	101,4%
VU	10,72	11,00	102,6%

CU= Consumos Unitarios, VU= Vertimientos Unitarios.

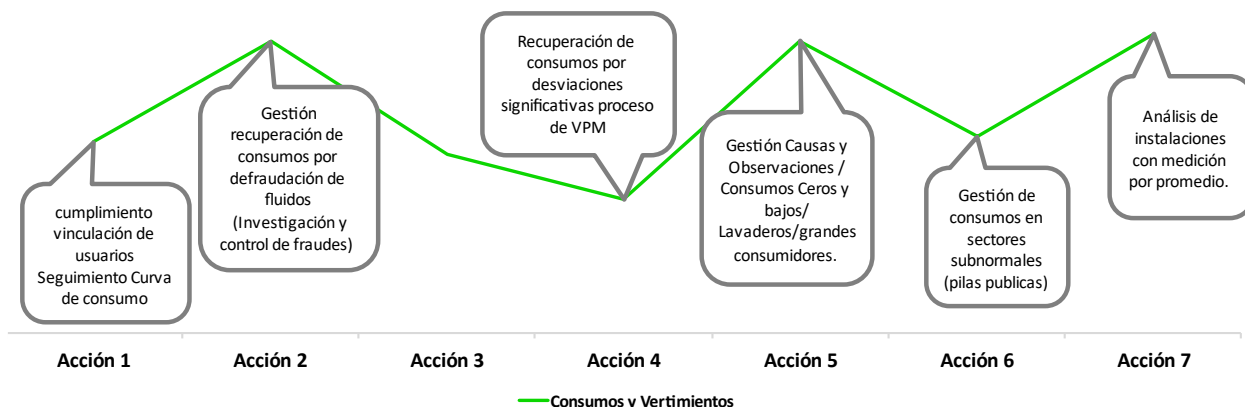


Dentro de las principales variables de demanda que tiene la Empresa se realiza seguimiento al comportamiento de los consumos y vertimiento generados por los usuarios, a continuación, se muestra la variación de las cantidades consolidadas en cada vigencia.

Conceptos	Ejecución 2022	Ejecución 2023	Ejecución 2024	% Variación 2023-2024
Consumos Acumulados m3	15.013.509	15.136.580	15.045.903	-0,6%
Consumo Promedio Mes	12,3	12,2	11,9	-2,5%
Vertimientos Acumulados m3	11.302.331	11.469.868	11.638.346	1,5%
Vertimiento Promedio Mes	11,48	11,24	11,0	-2,1%

La variación en la vigencia 2024 respecto al 2023 para los consumos y vertimientos acumulados es del -0,6% y 1.5% respectivamente.

Entre las acciones de gestión se realiza las siguientes:



Las estrategias de gestión de usuarios son transversales al indicador de consumos y vertimientos, las cuales permiten cumplimiento de los ingresos y reducción de las pérdidas de consumos.

Efectividad del recaudo 2024



Recaudo Comercial

Al cierre de la vigencia 2024 Aguas Regionales EPM tiene un cumplimiento de eficiencia del recaudo del 98%. Y continúa ejecutando las acciones antes mencionadas con el fin de superar por encima del 100% este resultado.

Dentro del indicador de Aseguramiento de Ingresos que tiene la empresa se realiza especial énfasis al comportamiento del recaudo, mediante los conceptos de Usuarios (valores facturados por cargo fijo, consumos y vertimientos de ambos servicios, además de los



trabajos y otros ingresos como construcciones y reposiciones de acometidas en ambos servicios, cambios de medidor existentes, entre otros), Subsidios y Recaudo Total.

Se diseñan estrategias comerciales, sociales, financieras y jurídicas que permitan a los usuarios tener comprabilidad del servicio y a su vez fomentar una cultura con oportunidad de pago de la factura del servicio público en la primera cuenta vencida de los valores facturados por los servicios prestados, así como acciones con las diferentes administraciones municipales como convenios para garantizar la transferencia de subsidios facturados y cartera pendiente de vigencias anteriores, acciones que han permitido el cumplimiento de las metas proyectadas.



Fuente: Informe recaudo dic-2024

Recaudo de subsidios y usuarios



Fuente: Reporte de recaudo de financiera 2024



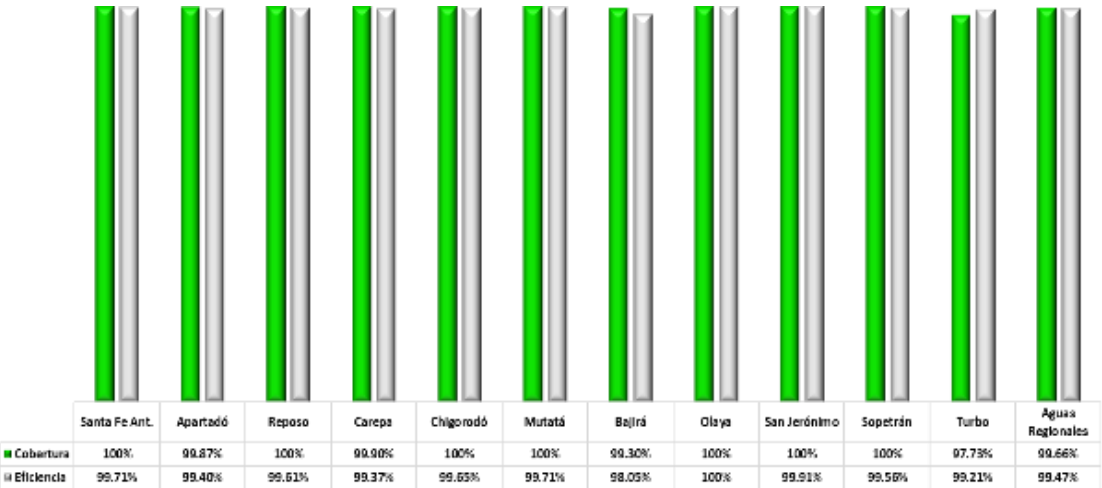
Se tiene un recaudo total para la vigencia 2024 de \$91,894 millones, frente al mismo periodo de la vigencia 2023 el cual fue de \$ \$82,871 millones con una variación y un desempeño positivo y en aumento para la vigencia 2024 del 10.89% equivalentes a \$9.023 millones más recaudados, de los cuales \$82,713 millones fueron por recaudo de usuario y \$9,181 millones por recaudo de subsidios. Importante hay que mencionar que el 90.01% del recaudo total es de recaudo de usuarios.



Micromedición de usuarios

Dentro de los objetivos principales de la gestión de micromedición existente (medidores en mal estado, instalaciones directas, obsolescencia) es reducir los índices de medición por promedio, submedición, pérdidas comerciales, mediante la optimización del banco de medidores en obsolescencia y mal estado e instalaciones directas; mejorando con esta las pérdidas comerciales.

Cobertura y eficiencia de micromedición 2024



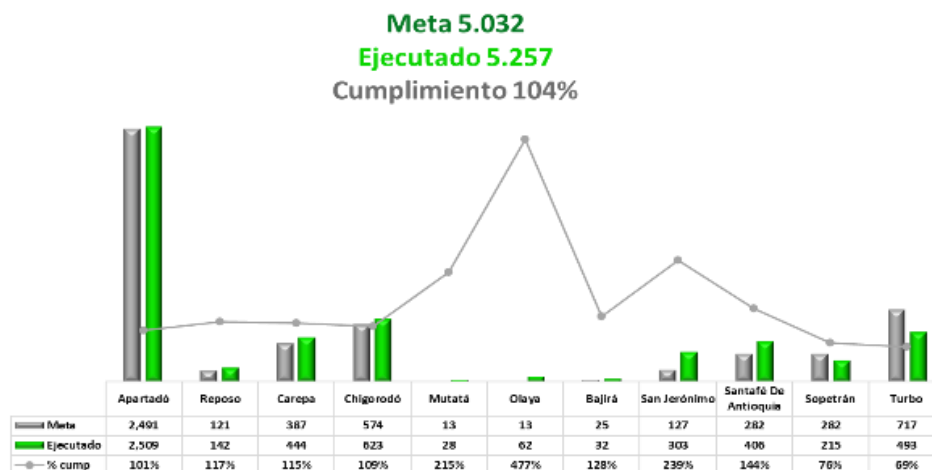
Fuente: Facturación Comercial SUI diciembre 2024

Al cierre de diciembre 2024 se logra tener una micromedición nominal y efectiva por encima del 99%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.²

² Ley 142/1994 "ARTÍCULO 146. La medición del consumo, y el precio en el contrato. En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3."



>>> Meta micromedición de usuarios 2024



>>> Acciones y estrategias implementadas para el cumplimiento

- ✓ Notificación del debido proceso al usuario para cambio y normalización de anomalías del medidor.
- ✓ Aplicación del debido proceso para renovación Tecnológica del banco de medidores (optimización).
- ✓ Análisis de Big Data para gestión de plan de facturación Directas Legalizadas.
- ✓ Seguimiento a los medidores en proceso de calibración.
- ✓ Seguimiento permanente al sistema Hidro sobre solicitudes de los usuarios y gestión comercial relacionadas al cambio de medidor, para atención dentro de los Acuerdos de Niveles del Servicio- ANS.
- ✓ Gestión de las Causas y Observaciones de lectura que afectan directamente el consumo y la micromedición.
- ✓ Seguimiento a la descarga efectivas en Hidro de las solicitudes sobre la gestión de micromedición y Causas y Observaciones.
- ✓ Revisión instalaciones con consumo cero y bajos.
- ✓ Campaña micromedición **“Gana a tu medida”** aportó el **25% a la meta**.
- ✓



Objetivos de la campaña de micromedición

Ejecutar de forma efectiva la reposición de 1.000 medidores como meta de la campaña, para mejorar los indicadores de lectura efectiva, pérdidas no técnicas y dar cumplimiento a la meta de reposición 2024.

Educar a los usuarios sobre el uso y el cuidado de su medidor de acueducto.

Disminuir la cantidad de usuarios que requieran la reposición de su medidor de acueducto, permitiendo a la empresa en menos tiempo dar cumplimiento al debido proceso gracias a la gestión persuasiva.

Con la campaña se logró la ejecución de más de 1.000 debidos procesos que incluyen:

- ✓ Notificación de visita
- ✓ Visita revisión técnica
- ✓ Notificación de novedad del instrumento de medida
- ✓ Cumplimiento de la meta del 132%

Jornada de sensibilización por receptación y hurto de medidores en Apartadó

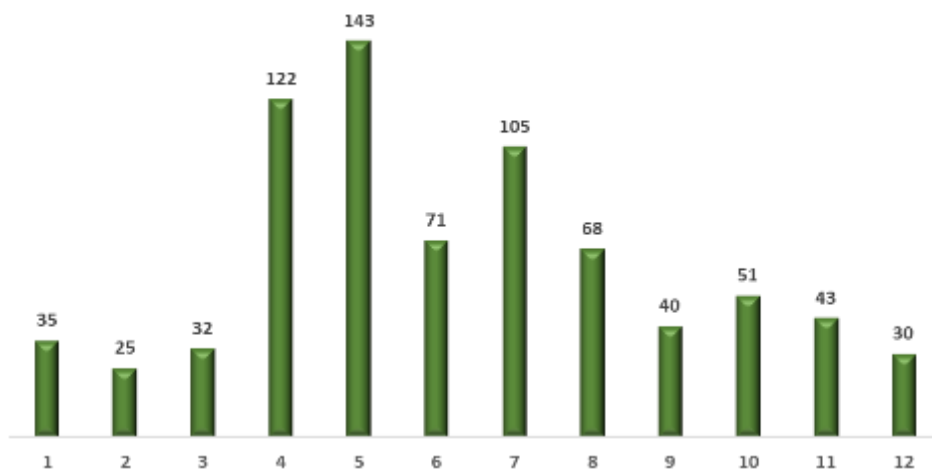
En septiembre 2024 en el marco de la problemática de hurto de medidores de acueducto en el municipio de Apartadó, se llevó a cabo una jornada de sensibilización en colaboración con la policía Nacional. Durante esta jornada, se visitaron algunas recuperadoras de materiales reciclables (chatarrerías) para informar sobre el delito de Receptación que según el artículo 447 del Código Penal Colombiano, ocurre cuando alguien utiliza, vende, compra u oculta los bienes que hayan sido robados.

A través de estas visitas, no solo se busca informar sobre las implicaciones legales y las consecuencias de involucrarse en la receptación, sino también proporcionar a propietarios, empleados y comunidad en general sobre cómo identificar y reportar bienes sospechosos, promoviendo una colaboración activa en la lucha contra el hurto de medidores.

Después de la jornada se evidenció disminución de reportes por robos de medidores igualmente esta permite mantener la integridad de servicio de acueducto en Apartadó



Robo de medidores por mes 2024



Acciones implementadas por el robo de medidores

- ✓ Notificación de la problemática al Departamento de Policía Urabá.
- ✓ Reunión con comandante del Departamento de Policía Urabá.
- ✓ Notificación de la problemática a las alcaldías de todos los municipios en Urabá.
- ✓ Reportes periódicos a estaciones de Policía de los casos recibidos a través de la línea.
- ✓ Jornada de sensibilización sobre receptación y hurto de medidores en Apartadó.



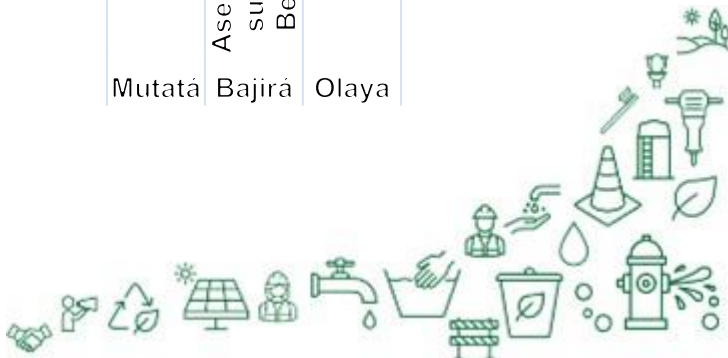
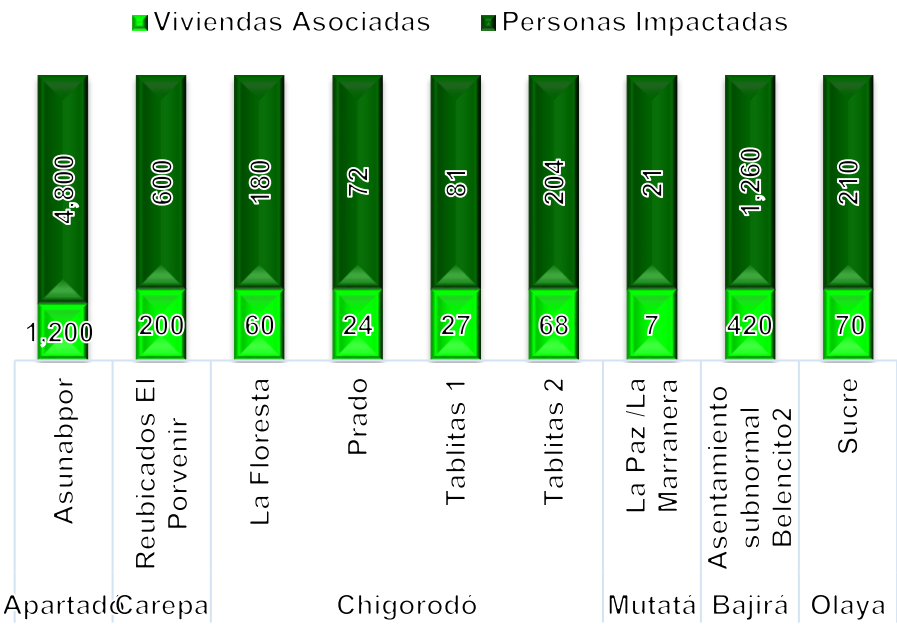
Pilas Públicas

Dentro de las acciones para el acceso al servicio de acueducto la Empresa tiene instaladas 9 medidores comunitarios con el apoyo de las Juntas de Acción Comunal y las administraciones municipales de Apartadó, Carepa, Chigorodó, Mutatá y Olaya en el corregimiento de Sucre, este último solo con la instalación del medidor para medir la pérdida por agua no contabilizada y el corregimiento de Bajirá, sectores donde por regulación de ley y/o limitaciones técnicas no se puede llegar con micromedición individual, como son los asentamientos subnormales, permitiendo mediante un medidor comunitario el acceso al servicio y por ende a mejorar la calidad de vida a más de 7.428 personas impactadas y usuarios finales, reflejando con esto el compromiso de la universalización o cobertura del servicio de acueducto, llegando a usuarios con soluciones de forma innovadora para atender sus necesidades, y por ende mejorando la calidad de vida de la comunidad en general y aportando al desarrollo y sostenibilidad de los territorios.

En el 2024, no se instalaron medidores comunitarios en los municipios operados, en la actualidad se continúan con los medidores instalados desde el 2018 donde aún no es

posible prestar el servicio con medidores individuales por restricciones para extender redes de acueducto y alcantarillado.

Medidores Comunitarios Instalados Por Municipio



Proyecto AMR en Corregimiento de Sucre 2019-2024

>>> Antecedente

Dentro de los objetivos del proyecto estaba unir esfuerzos para implementar un Piloto para el despliegue de una solución de Infraestructura Avanzada de Medición (AMI) en el corregimiento de Sucre, municipio de Olaya, donde el sistema de acueducto es operado por Aguas Regionales de los cuales a 324 usuarios se les instalaron dispositivos de medición inteligente.

Piloto ejecutado mediante convenio sin fines lucrativos entre Aguas Regionales y Watertech Lassa S.A.S, mediante convenio de Colaboración suscrito durante la vigencia 2024 para la segunda fase del piloto.

>>> Alcance

- Incorporar todos los medidores domiciliarios pre-equipados actualmente instalados en el corregimiento de Sucre a la solución AMI empleando tecnología de comunicaciones inalámbricas Long Range Wide-Area Network (LoRaWAN)
- Integrar la información de consumo obtenida mediante el sistema AMR al Sistema SCADA actualmente empleado.
- AMI (Infraestructura Avanzada de Medición) permite la recopilación remota de datos sobre el uso de los recursos. Esto respalda una facturación más frecuente, pero lo que es más importante, también permite que las empresas de servicios públicos identifiquen rápidamente el uso excesivo estos que podría ser el resultado de fugas, fraudes, problemas de operación, etc.
- Adicionalmente se pueden integrar diferentes servicios con lo que se aporta valor a los mismos.

Tarifas servicio de acueducto y alcantarillado

El propósito de Aguas Regionales es que la tarifa cobrada a sus usuarios sea sostenible, que recupere costos, garantice la suficiencia financiera y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa. Igualmente, que permita la comprabilidad y al mismo tiempo que sea competitiva para nuestros usuarios.



La empresa da cumplimiento a las reglamentaciones que la Ley 142 define y que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA determine. Por estar sujeto al régimen de libertad regulada la Empresa se ciñe a las fórmulas que defina la entidad reguladora mediante el Marco Tarifario definido en la Resolución CRA 688 de 2014, modificada por las Resoluciones CRA 735 de 2015, 864 de 2018 y 907 de 2019, y compiladas en el Subtítulo 1 del Título 2 de la Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021, por medio de la cual se estableció la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana. Las variaciones presentadas se dan por acumulación superior o igual del 3% del IPC; asimismo, de acuerdo con el artículo 111 de la resolución CRA 688 de 2014, el cual establece que el resultado de la aplicación de la metodología tarifaria será un valor máximo.

Oficinas de Atención al Cliente



Oficinas de Atención

Atención en 141 oficinas, con apertura previo cumplimiento de condiciones de bioseguridad. Asesor en línea para atención remota desde otras oficinas.

Zonas de autogestión - Puntos fáciles

Horario extendido de autogestión en distintos puntos del área metropolitana y oficina

- Módulos de pago y autogestión
- Teléfono para llamar a la Línea de atención al cliente

El servicio de atención al cliente en Aguas Regionales es prestado a través de acta de transacción cuyo objeto es prestación por parte de EPM, de los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, así como la asesoría, el soporte, capacitación; asociado a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales EPM, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en los municipios donde la Empresa desarrolla sus actividades.



Conoce la ubicación de las oficinas de atención al cliente Grupo EPM de los sistemas donde operamos

Turbo Calle 100 # 100 - 06 Centro Industrial de Comercio	Chigorodó Carrera 100 A No. 100 - 06 Calle 100 A No. 100
Apartadó Carrera 90 A No. 12 Barrio Industrial	Maricó Carrera 100 N No. 15
Carepa Calle 202 # 100 - 20 Centro Comercial de Comercio	Nuevo Bolívar de Bajío Calle 100 A No. 20 - 100 Barrio
Santa Fe de Antioquia Calle 100 N - 100	Olaya Calle 100 N - 100
San Jerónimo Carrera 100 N No. 100 - 100	
Sopetrán Calle 100 N - 100	

Logo: agua regionales
 (100 años)

adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública”.

Canales de Atención y Recaudos

La Empresa cuenta con actas de transacción comercial con EPM, cuyo objeto es, prestación por parte de EPM de los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, así como el soporte, capacitación asesoría asociado a estos servicios, que sean requeridos por Aguas Regionales, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde la Empresa desarrolla sus actividades. EPM cuenta con más de 16 oficinas en el área de influencia de la región de Urabá y Occidente al servicio de usuarios y comunidad, ubicadas en puntos estratégicos para la atención de PQR. Adicionalmente se cuenta con una línea de atención al cliente 018000415115 atendida por personal idóneo y dispuesta las 24 horas del día para atender los requerimientos de nuestros usuarios.

Como parte de la atención al Ciudadano se cuenta con módulos de autogestión en las diferentes oficinas de atención al cliente de EPM en Urabá y Occidente, con lo que se apoya aquellas sedes con alto volumen de usuarios para agilizar la atención de estos, reduciendo el tiempo de espera en salas. De manera remota un asesor asignado a otra oficina en cualquier otra localidad se encarga de atender con igual agilidad que un asesor presencial





También se brinda facilidad a los usuarios recibir su factura a través de facturaweb y cancelar en oficinas de Gana y Coofinep con el número del contrato, sin necesidad de presentar factura física.

Pago de factura en línea // Generar un cupón de pago // Abona a tu factura //Aportes voluntarios (del Gobierno Nacional)//Abona a tu cuenta// Separación de facturas por servicios //entre otras.



Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P., cuenta con Acta de Transacción Comercial con EPM la cual tiene como objeto: la prestación, por parte de EPM de los servicios relacionados con

los procesos de facturación, Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera, así como los soportes, capacitación, asesoría y acompañamiento asociados a estos servicios.

Las actividades para realizar a la empresa mediante el Acta de Transacción son algunas de las que ya ejecuta EPM a través de la Unidad Crédito y Gestión Cartera para su propio proceso, y que propenden por el aseguramiento de ingresos, la administración y gestión cartera, la gestión del ciclo de riesgo y la gestión del otorgamiento de créditos.

Las estrategias de gestión cartera, buscan optimizar los recursos destinados a la gestión de las cuentas por cobrar, donde se diseñan estrategias en función de montos, segmento y niveles de riesgo, permitiendo a aquellos usuarios que por su volumen de deuda y su Scoring de cartera representan un mayor riesgo de incobrabilidad, se gestionan en edades de mora tempranas.

Mediante el acta de transacción se realiza la gestión preventiva y persuasiva:

Acciones Preventivas

Tiene como objetivo incentivar la cultura de pago de los clientes evitando la suspensión del servicio de Agua. Las actividades realizadas se ejecutarán en edades de mora tempranas (0 hasta el vencimiento de la factura). En esta etapa no se gestionará la cartera de clientes que tienen asignado un ejecutivo de cuentas (constructores, gobierno, grandes clientes).

Gestión de cobro Persuasivo

Tiene como objetivo persuadir al cliente en el pago de sus obligaciones y lograr que la instalación retorne al estado de conexión, evitar el corte de los servicios y mantener la continuidad de estos.

Durante el 2024 se realizaron gestiones persuasivas de cobro, enmarcadas en estrategias de cobro integral de la factura, entre otras informativas, orientadas en informar las canales de atención, medios de pago, alternativas dispuestas; logrando una recuperación de \$259 millones de 3.110 suscripciones.



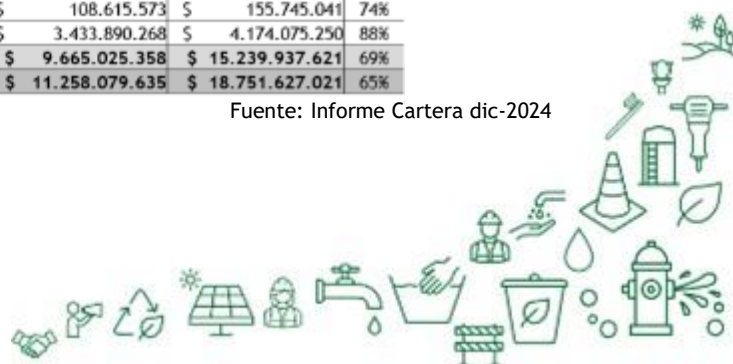
Indicador Cartera mayor a 60 días / Cartera total 2024

4 parcelaciones y condominios de la región de occidente con un valor total de \$1.003 millones los cuales obedecen a los macromedidores con imposibilidad en la suspensión del servicio ya que los micromedidores se encuentran al día y se surten del macro.

>>> Cartera por Edades al cierre de diciembre 2024.

DICIEMBRE					
Municipio	0 - 60 DIAS	61 - 180 DIAS	181 Y MAS	TOTAL	% > A 60
Anza	\$ 462.910	\$ -	\$ -	\$ 462.910	0%
Olaya	\$ 3.176.881	\$ 1.786.366	\$ 1.773.114	\$ 6.736.361	53%
San Jeronimo	\$ 271.197.694	\$ 20.948.793	\$ 591.363.847	\$ 883.510.334	69%
Santa Fe	\$ 1.111.753.131	\$ 54.484.086	\$ 532.881.829	\$ 1.699.119.046	35%
Sopetrán	\$ 361.734.500	\$ 74.396.908	\$ 462.810.513	\$ 898.941.920	60%
Sucre	\$ 10.017.736	\$ 8.676.118	\$ 4.224.975	\$ 22.918.829	56%
OCCIDENTE	\$ 1.758.342.852	\$ 160.292.271	\$ 1.593.054.277	\$ 3.511.689.401	50%
Apartadó	\$ 2.148.577.189	\$ 340.258.608	\$ 3.642.831.757	\$ 6.131.667.555	65%
Bajirá	\$ 92.029.749	\$ 18.294.130	\$ 302.567.523	\$ 412.891.402	78%
Carepa	\$ 1.188.955.490	\$ 131.377.800	\$ 1.144.944.993	\$ 2.465.278.283	52%
Chigorodó	\$ 592.035.331	\$ 96.446.414	\$ 853.687.254	\$ 1.542.168.999	62%
Mutatá	\$ 161.642.082	\$ 17.981.020	\$ 178.487.989	\$ 358.111.090	55%
Reposo	\$ 39.931.685	\$ 7.197.783	\$ 108.615.573	\$ 155.745.041	74%
Turbo	\$ 501.299.201	\$ 238.885.781	\$ 3.433.890.268	\$ 4.174.075.250	88%
URABÁ	\$ 4.724.470.727	\$ 850.441.536	\$ 9.665.025.358	\$ 15.239.937.621	69%
Total	\$ 6.482.813.579	\$ 1.010.733.807	\$ 11.258.079.635	\$ 18.751.627.021	65%

Fuente: Informe Cartera dic-2024



>>> Cartera por estados Activos Suspendidos y Cortados en Pesos (\$)

Fuente: Informe Cartera dic-2024

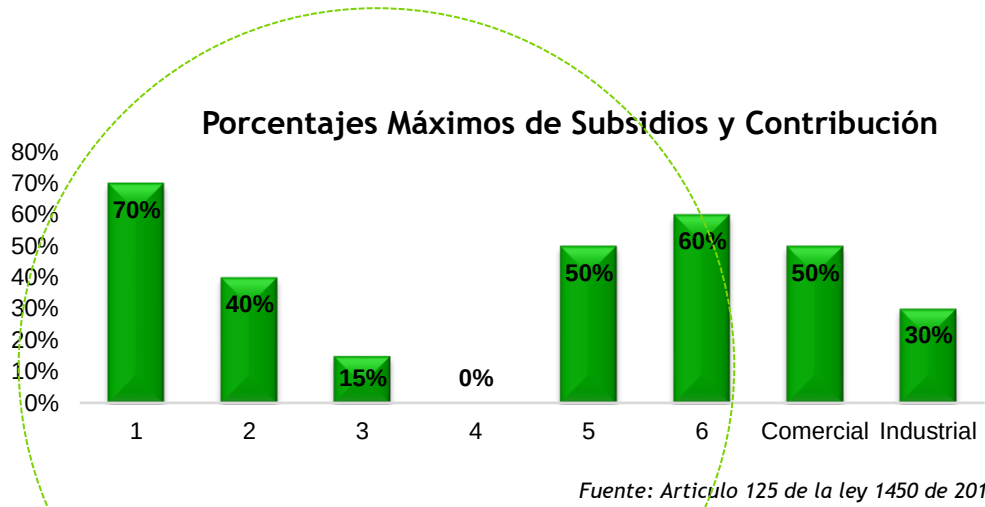
➤➤ Gestión recuperación de consumos por defraudación de fluidos 2024 (robo de agua)

>>> Familias beneficiadas por subsidios otorgados.

A este tipo de subsidios se refiere la primera de las actividades elegibles de gasto previstas en el artículo 11 de la Ley 1176 de 2007, igualmente en el párrafo 2 del mismo artículo,



se establece que los municipios de categorías 2, 3, 4, 5 y 6 deben destinar mínimo el 15% de los recursos del SGP-APSB para este fin.



>>> Cartera de subsidios por vigencia a diciembre 2022, 2023 y 2024

Vigencia	Capital de subsidios	Intereses moratorios	Total
2022	\$ 7,409,451,839	\$ 5,965,676,863	\$ 13,375,128,702
2023	\$ 6,981,099,341	\$ 6,935,996,576	\$ 13,917,095,916
2024	\$ 6,763,933,434	\$ 7,871,626,373	\$ 14,635,559,808
Variación 2023-2024	-3.1%	13.5%	5.2%

Fuente: Subsidios actualizados a diciembre 2022, 2023 y 2024

Se evidencia disminución de la cartera por capital de subsidios para la vigencia 2024 del -3,1% frente a la vigencia 2023 y una variación del 13,5% en la cartera por concepto de intereses moratorios con relación a la vigencia anterior, lo que genera solo un aumento en el total de la cartera en el 2024 frente al 2023 del 5.2%.

>>> Subsidios facturados por vigencia a diciembre 2022, 2023 y 2024

Indicador	2022	2023	2024	% Variación
Facturación capital de Subsidios	\$ 8,166	\$ 8,489	\$ 9,118	7.4%
Recaudo Subsidios	\$ 7,479	\$ 8,980	\$ 9,181	2.2%
Familias Beneficiadas	\$ 144,195	\$ 149.680	\$ 151.253	1,1%

Fuente: Subsidios actualizados y Repositorio dic-2024



- ✓ Con las acciones de cartera se logró recuperar \$1.399 millones de otras vigencias de la siguiente manera:
 - Chigorodó: \$390 millones
 - Carepa: \$239 millones
 - Distrito de Turbo: \$655 millones
 - Otros municipios: \$115 millones.
- ✓ En diciembre 2024 se recibió pago anticipado de la liquidación de noviembre de 2024, de los municipios de Apartadó, Chigorodó y Mutatá por valor de \$349 millones.
- ✓ Vigencias 2016 al 2020 no se tiene cartera por capital de subsidios.
- ✓ Durante el 2024 se recibieron los acuerdos de subsidios por cada municipio, todos reportaron continuidad con los porcentajes de subsidios y contribuciones.
- ✓ En julio de 2023 se radicó ante cada administración municipal el balance de subsidios y contribuciones para la vigencia 2024.
- ✓ Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Carepa firmaron los respectivos convenios para garantizar la transferencia de subsidios para la vigencia 2024, los demás municipios no lo hicieron.
- ✓ Se propuso firma de giro directo a todas las administraciones municipales y ninguno aceptó, o no se recibió respuesta de estos.

Gestión de facturación y recaudo de subsidios por municipio vigencia 2024



Cifras expresadas en millones de pesos

Datos por concepto de subsidios corte al 31 diciembre 2024



Cartera subsidios por municipios

Se tiene definido un seguimiento mensual de la gestión y se clasifica cada municipio dando prioridades a la gestión por valor y edad de la cartera.

Municipio	Anzá	Carepa	Olaya	San Jerónimo	Santa Fe Ant.	Sopetrán	Turbo	Riosucio (Bajirá)	Apartadó	Mutatá	Chigorodó	Total
Subsidios	\$ 0.329	\$ 66	\$ 74	\$ 1	\$ 16	\$ 50	\$ 26	\$ 300	\$ 127		\$ 5,944	\$ 6,604
Intereses	\$ 0.113	\$ 214	\$ 28				\$ 328	\$ 230			\$ 7,072	\$ 7,872
Total	\$ 0.442	\$ 280	\$ 102	\$ 1	\$ 16	\$ 50	\$ 354	\$ 530	\$ 127		\$ 13,016	\$ 14,476

- ✓ Se aprobó en diciembre 2024 acuerdo del Concejo Municipal sobre reducción de porcentajes de subsidios, el cual permitirá al municipio tener un alivio al déficit de subsidios y contribuciones.
- ✓ Se materializó en diciembre la orden de embargo decretado por Estrado Judicial por un valor de \$314 millones correspondiente a las vigencias 2008, 2009 y 2010.

El 10 de octubre se asistió a la audiencia de conciliación extrajudicial programada ante la Procuraduría I 170 Judicial Para Asuntos Administrativos de Turbo, esta se declaró fallida no hubo formula de arreglo.



Carepa 2%

En actualización informe técnico para llevar nuevamente a comité de conciliación de Aguas Regionales la negociación de la cartera por concepto de intereses moratorios.

Olaya 1%:

Se presento petición de conciliación extrajudicial ante la Procuraduría Para Asuntos Administrativos de Medellín.

Encuesta de satisfacción Canales de atención

Aguas Regionales tiene a través de acta de transacción con EPM el esquema de atención al cliente, con el propósito de brindar mayor satisfacción a los usuarios y una atención integral.

Encuesta de satisfacción – meta 4,0

Urabá



Occidente

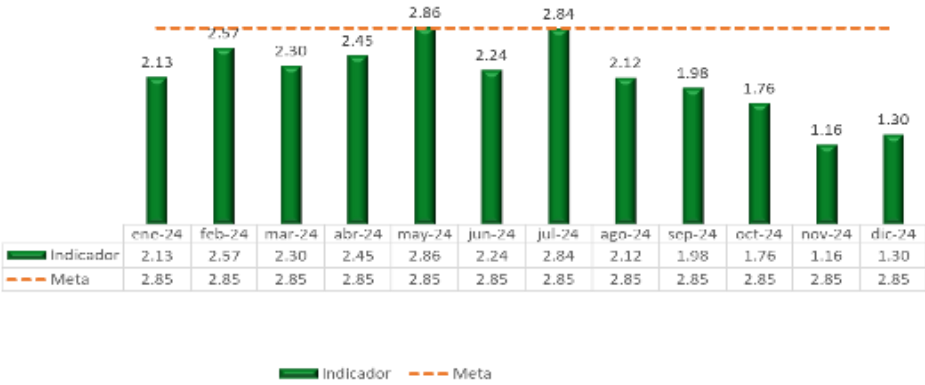


Indicador de quejas y reclamos 2024

Durante la vigencia 2024 se presentó excelente desempeño del indicador de quejas y reclamos, la ejecución de acciones de mejoras implementadas ha logrado obtener este resultado; puntos de control como seguimiento y alertas a inconsistencias en transferencia de información entre los aplicativos (CRM-Hidro),

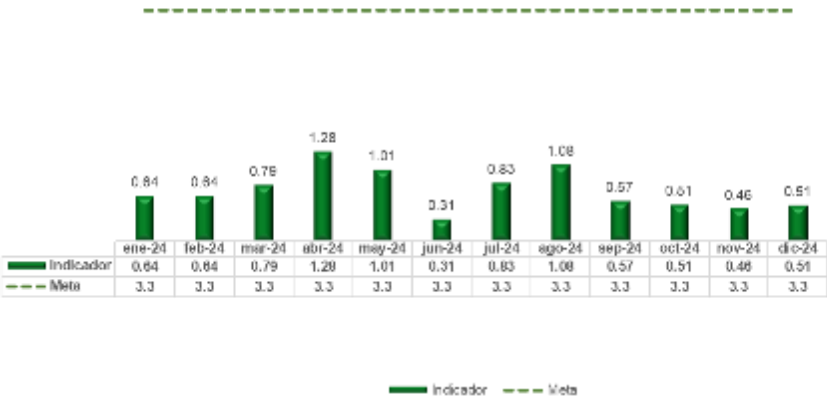
revisión a las descargas parciales, retroalimentación a contratistas sobre las mayores causales de quejas han sido efectivas lo que evidencia una mejora continua logrando tener los índices de quejas y reclamos por debajo de las proyectadas.

Reclamos global meta 2.85



Reclamos Filial	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Recibidos	224	276	296	265	268	245	349	263	320	268	175	192	3,141
Procedentes	43	50	45	48	56	44	56	42	39	35	23	26	507
Cuentas de Cobros	201.574	194.924	195.315	195.844	195.973	196.609	197.182	197.752	197.307	198.751	198.674	199.472	16,14%

Quejas global meta 3.3



Quejas Filial	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Recibidas	58	67	61	91	69	58	59	72	61	49	59	65	769
Imputables	12	12	15	24	19	6	16	21	11	10	9	10	165
Instalaciones	188.002	188.576	189.075	188.150	188.315	193.408	193.477	193.905	194.496	195.472	196.110	196.744	21,45%

Se realiza seguimiento al nivel de quejas para cada uno de los servicios y procesos comerciales, con el fin de gestionarlas oportunamente, y promover acciones que permitan disminuir los motivos de insatisfacción del cliente/usuario.

Actividades de Gestión para el cumplimiento

- ✓ Atención Oportuna cumpliendo la promesa de valor (ANS)
- ✓ Seguimiento y alertas a inconsistencias en transferencia de información entre los aplicativos (CRM-Hidro)
- ✓ Retroalimentación a contratistas sobre las mayores causales de incumplimiento, para atención con calidad de las solicitudes de los usuarios.
- ✓ Seguimiento de PQR de manera periódica
- ✓ Seguimiento a cumplimiento de ANS.



Gestión Ambiental



En el marco de la planeación y ejecución de los proyectos para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, se hace necesario cumplir con los requerimientos ambientales asociados a diferentes programas que se desarrollan desde la gestión ambiental, con el propósito de garantizar la sostenibilidad en los diferentes territorios donde opera Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

La Gestión Ambiental educativa representa un valor importante para la sostenibilidad de Aguas Regionales, su objetivo principal es implementar diversas acciones a través de sinergia que contribuyan a promover y fortalecer la cultura ambiental y la mitigación del cambio climático.

Nuestros temas materiales desde la gestión ambiental son los siguientes:

1. **Agua y biodiversidad:** Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad.
2. **Transparencia:** Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación.
3. **Cambio Climático:** Disminución de emisiones de Gases Efecto Invernadero – GEI.

Las acciones desarrolladas han permitido aportar al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en especial en aquellos componentes asociados a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, que se citan a continuación:



Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Principales logros 2024:

El proceso de seguimiento que contempla los diferentes indicadores de la gestión ambiental se enmarca en el Cuadro de Mano Integral (CMI) del Grupo EPM, por lo cual se da la prioridad al cumplimiento de las acciones y metas definidas cada año, la cuales se citan a continuación:

Indicador de Gestión Ambiental Empresarial - IGAE

El desempeño de la gestión ambiental se considera un eje central para priorizar las acciones preventivas en el cumplimiento del objeto social de la Empresa y la ejecución adecuada de los procesos con los cuales se logra impactar en los territorios donde se presta el servicio. Por consiguiente, como filial del Grupo EPM nos acogemos anualmente a la aplicación de un instrumento tipo cuestionario en el que se proporciona información fiable y verificable, relacionada con las principales interacciones que tienen en relación con el medioambiente, los Grupos de interés y los recursos naturales. Dicho proceso se realiza con el fin de fortalecer la gestión en todas las áreas de influencia. Se destaca que la evaluación del desempeño ambiental promueve la integración de todas las áreas de la Empresa sin dejar de lado la relevancia que tiene el proceso ambiental con cada proceso productivo, de modo que se garantiza que, desde el inicio de las actividades operativas (captaciones), hasta la cercanía con nuestros usuarios, el cuidado y protección de los recursos naturales.

A continuación, se puede apreciar la evolución histórica de la evaluación del IGAE desde el año 2016 al año 2024, donde para la vigencia del año 2024 se pudo lograr un cumplimiento de la meta en un **102.3%**:

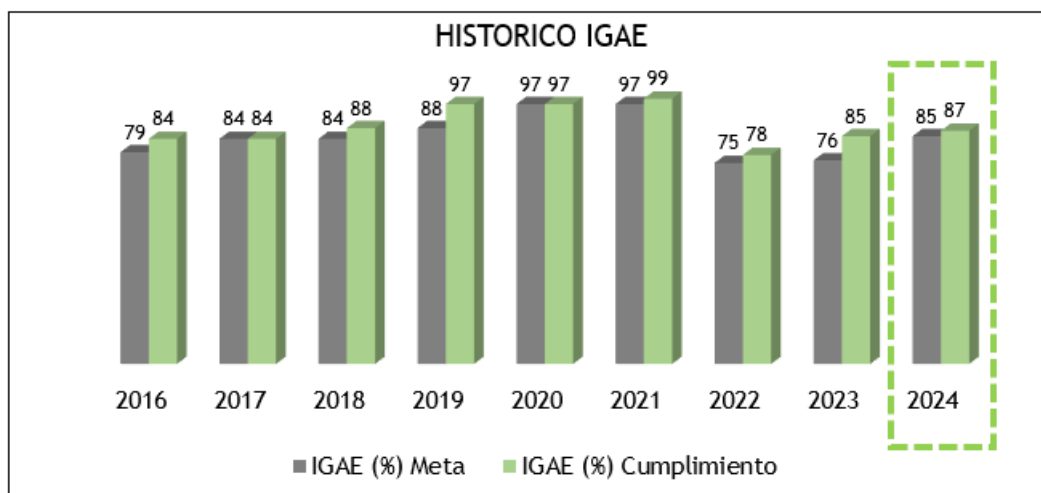


Ilustración 1. Histórico IGAE ARE



Tal como se evidencia, hasta el 2021 se logró llegar al puntaje más alto posible de evaluación, es por ello por lo que en el 2022 se definió algunos cambios a la metodología de evaluación, en la que se incluyeron aspectos con un mayor rigor en la definición de indicadores.

Adicionalmente, la empresa ha demostrado compromiso mediante la adopción de **acuerdos voluntarios**, la promoción de iniciativas relacionadas con **cambio climático** y **biodiversidad**, y el establecimiento de un **relacionamiento proactivo** con sus grupos de interés. Estas acciones no solo son coherentes con las necesidades del negocio, sino que también responden a las expectativas y desafíos del entorno en el que opera.

Protección Hídrica

Aguas Regionales EPM tiene una meta de protección hídrica de 230Ha para implementar en los municipios donde opera actualmente. Es por ello por lo que se adelantaron dos estrategias con las cuales se logró la meta de protección al cierre de la vigencia 2024 y se indica a continuación las acciones correspondientes:

Gestión de la meta de protección hídrica al mes de diciembre: **Meta: 230Ha**

>>> 1. Línea de acción 1. Reforestación:

Se ejecutaron las compras operativas No 24515 (Occidente) y 24515 (Urabá), con las cuales se adquirieron 9010 uds de árboles de diferentes especies y con las que se llegó a 37.2Ha, mediante alianza estratégicas con viveros productores.

Las actividades de siembra se articularon con las Corporaciones y las secretarías de Agricultura y Medio Ambiente (SAMA) vinculando a las familias que hacen parte de los acuerdos de voluntades en cada municipio.

>>> 2. Línea de acción 2. Banco2

A. **Urabá:** Se dio inicio al convenio No CT-2024-001282 en conjunto con EPM y Corpourabá. Con este convenio se vincularon nuevas hectáreas de bosque naturales y la restauración ecológica, así:

Se proyectó 230 has nuevas de bosque con 24 familias campesinas, sin embargo, se logró alcanzar 240Ha en esta línea. Actualmente la Corporación se encuentra en la suscripción del acuerdo de voluntades con las familias nuevas que se vincularán para el 2025. Con la vinculación de las nuevas Ha, Aguas Regionales EPM aportó para la vigencia 2024: \$130,000,000.

B. **Occidente:** Avanza la ejecución del convenio No 4600017375 PSA suscrito con la Gobernación de Antioquia, Corantioquia, la Corporación Masbosques y Municipios de la jurisdicción de Corantioquia, Aguas Regionales logró vincular 132.5Ha nuevas para



Resultados a diciembre de 2024:

1. Reforestación: 37.2Ha
2. Protección y conservación: 372.5Ha



Siembra material vegetal



Aguas Regionales EPM realiza las acciones vinculadas a la estrategia de cambio climático orientada por el Grupo EPM, en donde se ha enfocado en el análisis de los alcances 1 y 2 desde el año 2020 a la fecha. Desde entonces nos hemos ocupado de realizar el cálculo de las emisiones de GEI considerados por el Protocolo de Kyoto respecto a las actividades con las cuales se logra la prestación del servicio en los diferentes municipios donde se opera. De esta manera se ha logrado desde 2020, realizar las cuantificaciones de dichas emisiones de los alcances aplicables para la operación de Aguas Regionales en donde específicamente se evalúa:



Alcance 1	Alcance 2
- Compra de energía para uso propio	- Fugas de SF₆ - Consumos de gas: CO₂, CH₄, N₂O - PTAR: CH₄ y N₂O - Combustibles vehículos y equipos - Aires acondicionados: HFC y HCFC - Extintores: CO₂, HCFC

- Identificar las actividades emisoras de GEI.
- Identificar los GEI y las fuentes de emisión de sus actividades.
- Estimar la magnitud de las emisiones asociadas a cada actividad y así conocer el impacto real de la operación en términos de GEI.
- Evaluar el desempeño y las tendencias de dichas actividades en el tiempo.
- Orientar la toma de decisiones y por tanto desarrollar estrategias y políticas a nivel de país, región, empresa o grupo empresarial.
- Definir y desarrollar los objetivos, metas y acciones para reducir su huella de carbono y mitigar el impacto de sus operaciones.
- Orientar la gestión hacia la operación carbono neutral.

Instalaciones vinculadas a la medición de GEI			
Negocio	Instalación	Cant	Descripción instalación
Provisión de agua	Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)	7	Apartadó, Bajará, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Reposo, Turbo
	Bombes	1	Estación de bombeo Santa Fe de Antioquia
	Tanques	6	20 de enero Apartadó, Casanova Turbo, El Paraíso Chigorodó, La Gloria Chigorodó, Laureles Apartadó, San Francisco Carepa
	Tanques y bombes	2	Bomba Colegio Reposo, Estación de Bombeo Bajará
	Otros	1	Pozo principal Chigorodó
Gestión de aguas residuales	Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales	1	Turbo
		1	Santa Fe de Antioquia
	Despachos y bodegas	1	Despacho Apartadó

Gestión de aguas residuales	Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales	1	Turbo
		1	Santa Fe de Antioquia
	Estaciones de bombeo de aguas residuales (EBAR)	2	Ciudadela Bolívar Turbo, Jesús Mora Turbo
Actividades de soporte	Oficinas administrativas	3	San Jerónimo, Santa Fe de Antioquia, Sopetrán
		3	Sedes operativas: Apartadó, Carepa, Turbo
	Despachos y bodegas	1	Despacho Apartadó
	Motocicletas y vehículos propios para ejecución de labores		
	Maquinaria y equipos de trabajo estacionario propios		

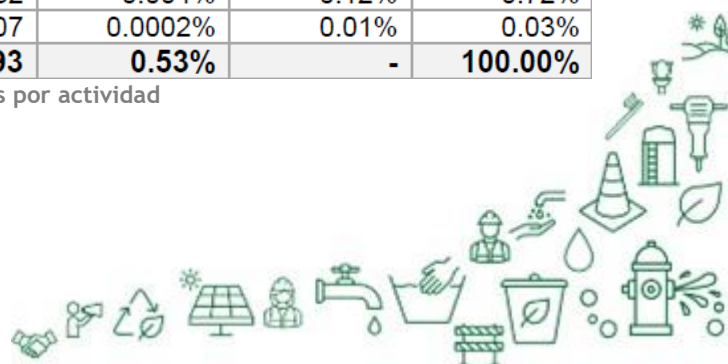
Teniendo en cuenta que el cálculo de las emisiones que se realiza con base en el alcance 1 y 2, se presenta a continuación, los resultados del análisis del periodo de reporte:

Emisiones totales de GEI	Emisiones (t CO ₂ e)		Total
	Alcance 1	Alcance 2	
Aguas Regionales	8,607.31	1,138.62	9,745.93

A continuación, se presenta el aporte de emisiones de las actividades identificadas para la Empresa, en la que se relaciona el porcentaje de generación de tCO₂. De acuerdo con el aporte de la filial, la gestión de aguas residuales es la que más emisiones generó para el periodo de reporte, seguido de la provisión de agua.

Clasificación por negocio y tipo de emisión	Emisiones 2023 (tCO ₂ e)	Porcentaje Grupo (%)	Porcentaje negocio	Porcentaje filial
Aguas Regionales				
Gestión aguas residuales	8,580.95	0.47%	9.29%	88.05%
Emisiones fugitivas	8,531.37	0.46%	9.24%	87.54%
Combustión fuentes fijas	49.58	0.003%	0.05%	0.51%
Provisión de agua	925.75	0.05%	7.39%	9.50%
Combustión fuentes fijas	925.75	0.05%	7.39%	9.50%
Emisiones fugitivas	0.00	0.00%	0.00%	0.00%
Actividades administrativas	239.23	0.01%	0.42%	2.45%
Combustión fuentes fijas	166.34	0.01%	0.29%	1.71%
Combustión fuentes móviles	69.82	0.004%	0.12%	0.72%
Emisiones fugitivas	3.07	0.0002%	0.01%	0.03%
Emisiones totales ARegio.	9,745.93	0.53%	-	100.00%

Aporte de emisiones por actividad



Finalmente, es importante destacar que el análisis anterior, se realiza con base en el año 2023, esto dado que los análisis para el 2024 se encuentran en procesamiento.

Estrategia de cambio climático

Aguas Regionales EPM implementa una estrategia de cambio climático en la que a través de dos planes – Adaptación y mitigación – se adelantan las acciones que permiten aportar a la meta de reducción de riesgos asociados al cambio climático, estas actividades y resultados se describen a continuación:



Hoja de ruta cambio climático Grupo EPM 2024

Seguimiento

Lineamiento	Eje de gestión	Metas	
Gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero	Movilidad sostenible	Promover esquemas de movilidad sostenible entre los empleados, que comprendan el uso de medios menos contaminantes para su desplazamiento según el contexto geográfico en el que se encuentre y las condiciones habilitantes que se requieran (uso de bicicletas, fomento de caminatas, teletrabajo, carro compartido, día sin carro, entre otros) (alcances 1 y 3)	Aguas Regionales EPM ha venido implementando acciones encaminadas al esquema de movilidad sostenible, entre estas se encuentran: 1. Programación conjunta de visitas en campo e instalaciones de la empresa: Consiste en utilizar un mismo vehículo por varios profesionales cuando se van a desarrollar actividades en las mismas instalaciones. Lo cual permite disminuir los impactos asociados a emisiones por el uso de vehículos, así como también permite optimizar los costos derivados en el uso de vehículos. 2. Uso compartido de vehículos particulares: Aplicable cuando funcionarios de la Empresa que viven en el mismo municipio comparten un solo vehículo para trasladarse a sus lugares de trabajo. 3. Modalidad teletrabajo: Mediante resolución No 20230910001667-20 del 29 de septiembre se aprobó la modalidad de teletrabajo permitiendo con ello que voluntariamente los empleados se postulen y sean elegidos mediante la aplicación de un procedimiento interno definido.



grande, Curúlaio, El Tres. El proyecto Sable tendrá la capacidad de captar y producir 1022 l/s de agua, siendo la solución para prestar el servicio de acueducto con calidad y continuidad a

			154.472 usuarios en un periodo de 25 años.
			Se realiza diagnóstico de los pozos de agua profunda del Distrito de Turbo, dado que actualmente se presentaron novedades en la operación de 3 de los 4 pozos en los que se identificó colapso en las bombas.
		Optimización y ampliación de las redes de alcantarillado	Se avanza en la formulación de los proyectos con los cuales se ejecutará las actividades de los PSMV aprobados para los municipios operados por la empresa

5. Gestión Ambiental – Grupos de interés

Con el fin de darle cumplimiento a nuestras acciones ambientales, se llevan a cabo una serie de actividades que van articuladas con los diferentes grupos de interés que se tienen en los territorios donde opera Aguas Regionales, a continuación, se relacionan las diferentes actividades:

Logros

- ✓ Se logró conformar la mesa de trabajo Aliados Urabá.
- ✓ Se logró realizar el Primer Foro Ambiental Urabá Sostenible.
- ✓ Se logró construir el primer parque ecológico sostenible en el Barrio Hoover Quintero – Distrito de Turbo
- ✓ Fortalecimiento de relacionamiento interinstitucional
- ✓ Convenios Interadministrativos
- ✓ Alianzas estratégicas para cumplimiento de metas de protección hídrica
- ✓ Trabajo en equipo con las diferentes comunidades

Participación grupos de interés

- ✓ Autoridades Ambientales
- ✓ Administraciones Municipales
- ✓ Consejos Comunitarios
- ✓ Grupos Empresariales
- ✓ Gobernación de Antioquia





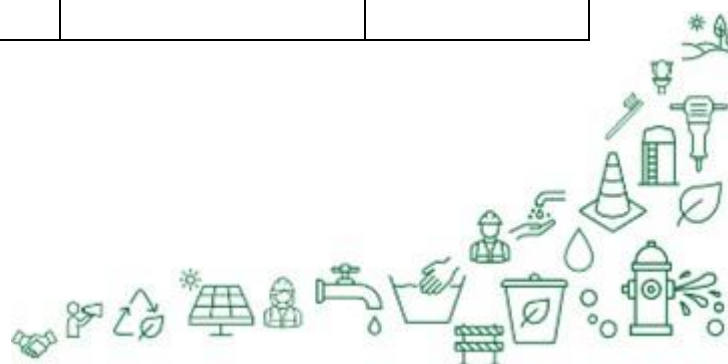
Gestión Social

La Gestión Social en Aguas Regionales EPM se desarrolla a través procesos de dialogo, concertación y construcción permanente con los grupos de interés; su objetivo principal es fortalecer las relaciones de confianza entre la Empresa y sus usuarios; mediante estrategias pedagógicas, de comunicación, sensibilización, capacitación y participación; contribuyendo al propósito empresarial y al logro de los objetivos estratégicos.



Alineación Temas materiales – Objetivos estratégicos – ODS

Temas Materiales	Enfoque Tema material	Objetivo Estratégico	ODS
Agua y biodiversidad	Corresponsabilidad en el cuidado del agua y la biodiversidad.	Establecer vínculos colaborativos con los grupos de interés. Generar valor a los grupos de interés y a los territorios.	6 AGUA LIMPA Y SANEAMIENTO 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
Transparencia	Relacionamiento para la generación y mantenimiento de la confianza y la reputación.		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LA ACCIÓN



Principales logros 2024

En aguas Regionales EPM contribuimos a la generación de valor para las personas, los territorios y sus entornos; por eso, desarrollamos iniciativas que impactan el desarrollo humano sostenible. En el 2024 logramos 68.547 interacciones educativas en los territorios donde Aguas Regionales EPM hace presencia, favoreciendo la reputación y confianza entre la Empresa y sus Usuarios, contribuyendo logro de los objetivos estratégicos y el propósito del grupo empresarial.

>>> Línea de Acción: Operativa y Comercial

Caravana Aguas Regionales EPM más cerca de ti: con el objetivo de fortalecer lazos de confianza y cercanía entre la comunidad y Empresa, además de generar espacios de aprendizaje en relación con los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; desarrollamos 6 caravanas, logrando 1.263 interacciones.



Caravana municipio Apartadó

Picnic en Familia: realizamos 6 picnic con el objetivo de promover la construcción de cultura ciudadana con enfoque en los servicios públicos domiciliarios, involucrando a la familia como base de la sociedad. Logramos 500 interacciones.





Picnic en Familia barrio Salvador - Apartadó

Un Café para conversar y aprender: creamos espacios de dialogo con las comunidades, en un ejercicio de corresponsabilidad, generando sentido de pertenencia y haciendo visible el papel fundamental de las comunidades en el uso responsable de los servicios públicos domiciliarios y en la construcción de cultura ciudadana. Desarrollamos 30 logrando 497 interacciones.



Café para conversar y aprender -municipio Turbo

Cultivando Saberes: es una estrategia con enfoque diferencial, se desarrolló con 8 grupos organizados y caracterizados como adultos mayores en los municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó, Nuevo Belén de Bajirá, Mutatá, Oloya, San Jerónimo y Turbo; se generaron espacios de aprendizaje con relación a los servicios de acueducto y alcantarillado, el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad.





Cultivando Saberes -municipio Mutatá



Línea de acción: Participación y control social

Escuela de líderes Aguas Regionales: A través de la escuela fortalecimos habilidades de liderazgo, conocimientos sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y la gestión de la Empresa, formando agentes multiplicadores en sus comunidades. Durante el 2024 certificamos en asistencia a 148 nuevos líderes en los municipios de Carepa, Chigorodó, Sopetrán y Turbo.



Certificación Escuela de Líderes - municipio Carepa



Red de Líderes: Está conformada por 55 líderes, 38 de la subregión de Urabá y 17 del Occidente, desde el modelo de voluntariado, participan en las diferentes estrategias educativas y de cercanía que desarrolla la Empresa, aportando a la construcción de tejido social en sus comunidades, a la conservación del medio ambiente y las fuentes hídricas, así como a la educación referente a los servicios públicos domiciliarios.

En el 2024 llevamos a cabo el primer encuentro regional en el municipio de Turbo; además se desarrolló la primera versión del concurso Líderes que inspiran #JuntosMovemosElAgua; este busca reconocer los liderazgos transformadores, que se han fortalecido a través del proceso en la Red de Líderes.



Encuentro Regional Red de Líderes



Premiación Concurso Líderes que Inspiran - Experiencia Eco Amigos - Carepa



Semillero infantil de liderazgo:

consolidamos semilleros en los municipios de Apartadó, Carepa, Turbo, Sopetrán y el corregimiento El Reposo. 131 niños entre los 8 y los 12 años, nos acompañan en esta estrategia que tiene como propósito impulsar habilidades de liderazgo en la población infantil con enfoque en los servicios públicos domiciliarios.



Semillero Infantil de Liderazgo - municipio de Sopetrán



Línea de acción: Socio ambiental

5ta feria del agua: con la participación de 27 instituciones educativas de Urabá y Occidente, se desarrolló la 5ta versión de la feria del agua, donde las diferentes comunidades educativas haciendo derroche de su creatividad realizaron una composición artística (canción) a través de una pieza audiovisual.



I.E Luis Carlos Galán Sarmiento - Carepa (Primer puesto) I.E Jose de los Santos Zuñiga - Chigorodó (Segundo puesto)





I.E Alfonso López - Apartadó (Tercer puesto)

Aguas Regionales en tu Cole: Llegamos a 41 instituciones educativas llevando a través del arte educación sobre el cuidado de los servicios públicos domiciliarios y la conservación del medio. Interactuamos con 8.417 estudiantes de todos los niveles educativos.



Aguas Regionales en tu Cole - I.E Jorge Robledo Santa Fe de Antioquia



Aguas Regionales en Tu Cole - CDI El Concejito Apartadó



Retos

- Lograr 35 mil interacciones mediante la implementación de diferentes estrategias que generen cultura del agua, su uso eficiente, prácticas sanitarias adecuadas, pago oportuno y corresponsabilidad en el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.
- Implementación de estrategias educativas diferenciales para jóvenes y mujeres.

Derechos Humanos

En materia de Derechos Humanos Aguas Regionales EPM desarrolla las gestiones necesarias para evitar impactos derivados de la operación u ocasionados a ella que puedan considerarse o percibirse como vulneradores de los Derechos Humanos; una gestión que respeta y promueve el respeto por los Derechos Humanos y apoya el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante la combinación de acciones diversas y coherentes con el compromiso de contribuir con el desarrollo sostenible de los territorios.

Temas Materiales	Enfoque Tema material	Objetivo Estratégico	ODS
 Derechos Humanos	Debida diligencia en DDHH: aseguramiento de una gestión de riesgos y una debida diligencia en DDHH adecuada a las particularidades de los entornos de operación y las realidades operacionales de Aguas Regionales EPM.	Establecer vínculos colaborativos con los grupos de interés. Evolucionar nuestra cultura	   

Principales logros

- Autoevaluación Guía Colombia de mecanismo de Quejas y Reclamos Atentos a los Derechos Humanos y DIH
- Implementación de plan de formación y sensibilización para generación de capacidades en DDHH
- Se diseñó plan con acciones a mediano plazo acorde al informe de recomendaciones de Guías Colombia, derivadas de Autodiagnóstico Guías Colombia en DDHH en Fortalecimiento Institucional



Retos

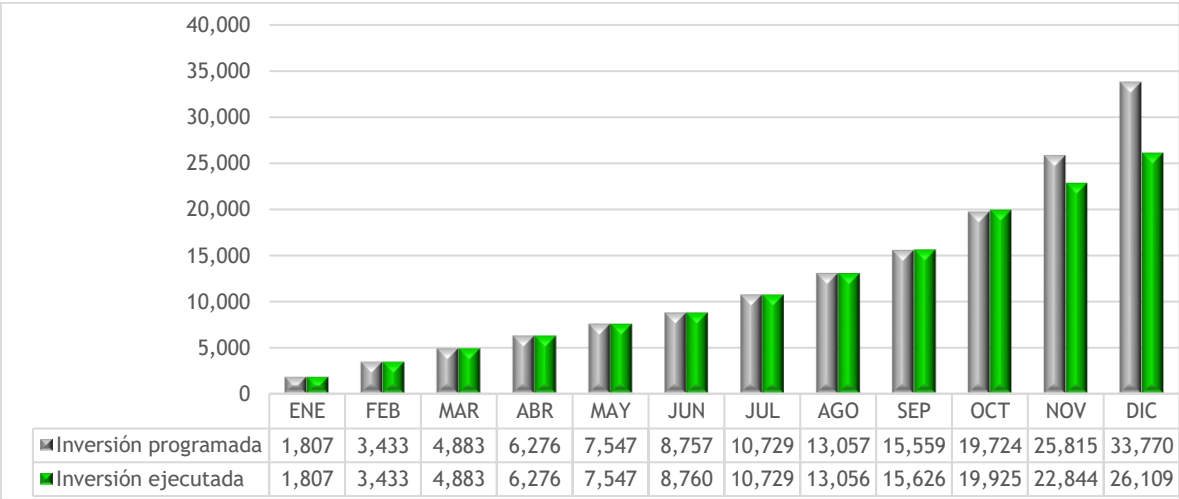
- Diseñar plan e implementar acciones para el cierre de brechas derivadas del autodiagnóstico Guías Colombia de mecanismo de Quejas y Reclamos Atentos a los Derechos Humanos y DIH
- Establecer el índice de riesgo en DDHH y definir meta para cierre 2025
- Diagnosticar el grado de madurez en diversidad, equidad e inclusión – DEI
- Definir plan de cierre de brechas en Diversidad, Equidad e Inclusión
- Actualización del análisis bidireccional de riesgos en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario

Inversiones recursos propios 2024

Para la vigencia 2024 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de \$ 33.770 millones de pesos, de los cuales \$ 14.690 millones corresponden a provisión aguas y \$ 19.080 millones para alcantarillado.

La inversión acumulada ejecutada a diciembre 31 de 2024 asciende a \$ 26.109 millones, para un cumplimiento del 77%, de los cuales \$12.780 millones corresponden al sistema de acueducto (provisión aguas) y \$13.329 millones al sistema de alcantarillado (saneamiento básico), las obras ejecutadas buscan además de mejorar la calidad de vida, cerrar las brechas y optimizar los procesos en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Tabla. Inversión Acumulada Ejecutada a diciembre 2024.



*Cifras en millones de pesos.

Del total de los recursos ejecutados a diciembre de 2024, el 38% corresponden a acueducto y el 39% a alcantarillado.



Dentro de las principales inversiones ejecutadas se destacan:

Servicio	Descripción	Municipio	Valor Ejecutado 2024	Meta física ejecutada
Alcantarillado	Optimización planta de tratamiento de aguas residuales municipio de Santa Fe de Antioquia	Santa Fe de Antioquia	\$2,640	Lagunas optimizadas
Acueducto	Construcción del sistema de manejo de lodos y sus obras complementarias, para la planta de producción de agua potable del municipio de Sopetrán – Antioquia	Sopetrán	\$269	Sistema de tratamiento de lodos en operación
Alcantarillado	Construcción del colector municipio de Apartadó	Apartadó	\$1,778	169 m tubería de 24" y 244.15m tubería de 12"
Acueducto	Construcción de tanque de almacenamiento y obras accesorias en el municipio de Santa Fe de Antioquia	Santa Fe de Antioquia	\$4,354	En ejecución construcción tanque de almacenamiento de 2000 m3
Acueducto	Optimización de la captación y obras accesorias - municipio de Apartadó.	Apartadó	\$1,039	En ejecución optimización estructura de disipación de energía
Acueducto	Optimización de bocatoma y construcción de obras de protección de talud en el distrito de Turbo	Turbo	\$1,567	Talud lateral de la captación protegido.



San tónimo	\$299	Adquisición de servidumbres
---------------	-------	--------------------------------

Servicio	Descripción	Municipio	Valor Ejecutado 2024	Meta física ejecutada
Alcantarillado	Adquisición predio STAR El Llano en el municipio de Sopetrán.	Sopetrán	\$187	Lote adquirido
Acueducto	Adquisición predio Planta de producción de agua potable Municipio de Chigorodó	Chigorodó	\$429	Lote adquirido
Alcantarillado	Prestación de servicios para actualización y ajuste a estudios y diseños de la planta de tratamiento de aguas residuales del distrito de Turbo	Turbo	\$108	Diseños de la PTAR ajustados
Alcantarillado	Prestación de servicios para actualización y ajuste a estudios y diseños de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Apartadó	Apartadó	\$246	Diseños de la PTAR ajustados
Alcantarillado	Adquisición de servidumbre PTAR San Jerónimo	San Jerónimo	\$674	Adquisición de servidumbres

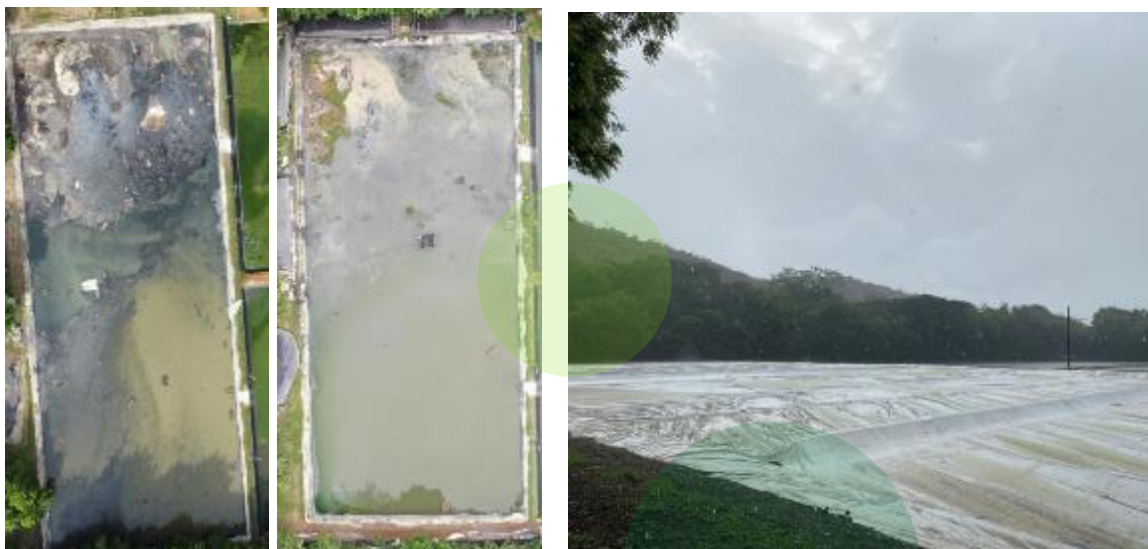
De los principales logros se resaltan:

- ✓ Optimización de la planta de tratamiento de aguas residuales del municipio de Santa fe, logrando extraer 9,350 m3 de lodo depositado en las lagunas, realizar el cambio de la geomembrana de protección de la laguna anaeróbica y construcción del lecho de secado de los residuos provenientes del cribado.
- ✓ Construcción de redes de acueducto y alcantarillado en las subregiones de Urabá y Occidente que permitirán optimizar las redes existentes, cerrar brecha entre los servicios de acueducto y alcantarillado, continuar el cumplimiento de indicadores operativos.
- ✓ Construcción del sistema de manejo de lodos de la planta de producción de agua potable del municipio de Santa Fe, servirán para mejorar la operatividad de la planta y con el cumplimiento de la resolución 0330 del 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio en lo que refiere al manejo de los lodos. Las estructuras ejecutadas tienen la capacidad de tratamiento para el lodo de 487 Kg/días derivado de un caudal de 100 litros/seg. Las principales estructuras realizadas son: un pozo



- ✓ Terminación de los colectores sector Guayabal en el municipio de Chigorodó, y la optimización del colector Centro y Jesús Mora en el Distrito de Turbo, este último mediante tecnología sin Zanja túnel Linner, inicio del colector Apartadó en el sector del barrio San Fernando del municipio de Apartadó, con los cuales se da cumplimiento del PSMV (Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos) y se aporta al saneamiento de las fuentes hídricas de los municipios.
- ✓ Adquisición de servidumbres y predios para la construcción de los proyectos colector Morritos en el municipio de Sopetrán y colector Caimito Aurra en el municipio de San Jerónimo, y la construcción de las STAR en el corregimiento de Sucre y municipio de Olaya.
- ✓ Terminación de la construcción del tanque en vibra de vidrio fusionado al acero para el municipio de Santa Fe, con el cual se obtiene un almacenamiento 2,000 metro cúbicos de agua potable para atender las horas pico de consumo en el municipio.

- **Optimización PTAR – Santa Fe de Antioquia.**



- **Construcción tanque de fibra de vidrio fusionado en acero – Santa Fe de Antioquia.**

○



- **Construcción de sistema de tratamiento de lodos municipio de Sopetrán.**



Con la ejecución de estos proyectos, contribuimos a cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, centrados en proporcionar agua potable para el consumo humano donde mejoramos la calidad de vida de las comunidades donde opera Aguas Regionales. Adicionalmente mejoramos la infraestructura de saneamiento con el fin de conservar y proteger las fuentes hídricas, reduciendo los puntos de vertimiento y trasladándolos a los sitios donde se realizarán las plantas de tratamiento de agua residual.



Retos 2025.



- ✓ Ejecutar en un 100% del plan de inversiones proyectado en \$43,999 millones de los cuales \$13,835 millones corresponden al servicio de acueducto y \$30,164 millones al servicio de alcantarillado.
- ✓ Terminación y puesta en marcha del proyecto de construcción del tanque de almacenamiento en fibra de vidrio fusionado al acero, del municipio de Santa Fe de Antioquia, con el cual se permitirá tener un almacenamiento de 2,000 metros cúbicos de agua potable.
- ✓ Construcción de la ampliación de la planta de producción de agua potable del corregimiento el Reposo, para garantizar la continuidad del servicio.
- ✓ Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimiento PSMV pactado con las corporaciones ambientales Corpouraba y Corantioquia que contempla los siguientes proyectos:
 - Construcción de redes secundarias para optimización y cierre de brechas en Urabá y Occidente.



- Construcción colectores: Caimito Aurrá en San Jerónimo, Colector Apartado en San Fernando y colector noroeste en el municipio de Apartadó.
- Plantas de tratamiento de aguas residuales: para la subregión de Occidente el inicio de la construcción de la PTAR de San Jerónimo, Construcción Sistema de tratamiento de aguas residuales El Llano en Sopetrán, Sucre y Olaya.
- Continuar con las gestiones con las administraciones municipales y Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, para el concepto técnico favorable y viabilización de los recursos de otras fuentes de financiación de las PTAR.

Gestión de recursos otras fuentes (aportes bajo condición).

- Como empresa, asumimos un firme compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad. Nuestro propósito va más allá de la actividad comercial, ya que buscamos alinear nuestras operaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2015-2030.
- Nuestra estrategia se basa en el crecimiento responsable y rentable, con el objetivo de ampliar el acceso a nuestros servicios y generar valor para todos nuestros grupos de interés. Promovemos la economía circular, la protección del medio ambiente y la seguridad hídrica, integrando tecnologías innovadoras, automatización de procesos y transformación digital. Todo esto es posible gracias al talento de nuestros 272 colaboradores.
- Además, conscientes de la importancia de minimizar el impacto en las tarifas, gestionamos activamente inversiones de fuentes externas. Estamos comprometidos con nuestra comunidad y trabajamos con dedicación para impulsar el desarrollo y construir un futuro más sostenible y próspero para todos.





Municipio	Descripción	Valor	Radicado	Estado
Turbo	Construcción de la fase I de redes de alcantarillado residual zona norte en el distrito de Turbo - Antioquia	\$7,001	PDA 23 agosto 2024	Viabilizado
Chigorodó	construcción de las redes de acueducto y sistema de alcantarillado del sector tierra prometida, municipio de Chigorodó	\$3,469	PDA 28 noviembre 2024	Revisión MDEV-PDA
Mutató	Construcción del sistema de recolección de aguas residuales colector etapa I en el Municipio de Mutató	\$3,753	PDA 16 junio 2024	Atendiendo observaciones
Total		\$ 14,224		

Mediante los mecanismos de financiación de la Nación y Gobernación de Antioquia, se obtiene concepto técnico favorable y se viabiliza los siguientes proyectos:



Municipio	Descripción	Valor	Radicado	Mecanismo
Turbo	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el distrito de Turbo, Antioquia	\$38,281	Viabilización 27 diciembre 2024	MVCT
Turbo	Construcción de la fase I de redes de alcantarillado residual zona norte en el distrito de Turbo - Antioquia	\$7,001	Viabilizado 19 diciembre 2024	PDA
Apartadó	Construcción de las redes de alcantarillado del barrio Porvenir en el municipio de Apartadó	\$7,234	Concepto técnico Favorable 16 noviembre 2025	MVCT
Total		\$52,516		

De igual manera se cuenta las siguientes acciones, con el fin de poder presentar el proyecto ante posibles fuentes de financiación:

Municipio	Proyecto	Acción	Observación
Apartadó	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el municipio de Apartadó, Antioquia	Concepto Hidráulico	Contrato CO-2024-054, el cual tiene por objeto: Prestación de servicios para la actualización y ajuste de los estudios y diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales del municipio de Apartadó



Cuadro de resultados, indicadores operativos 2024

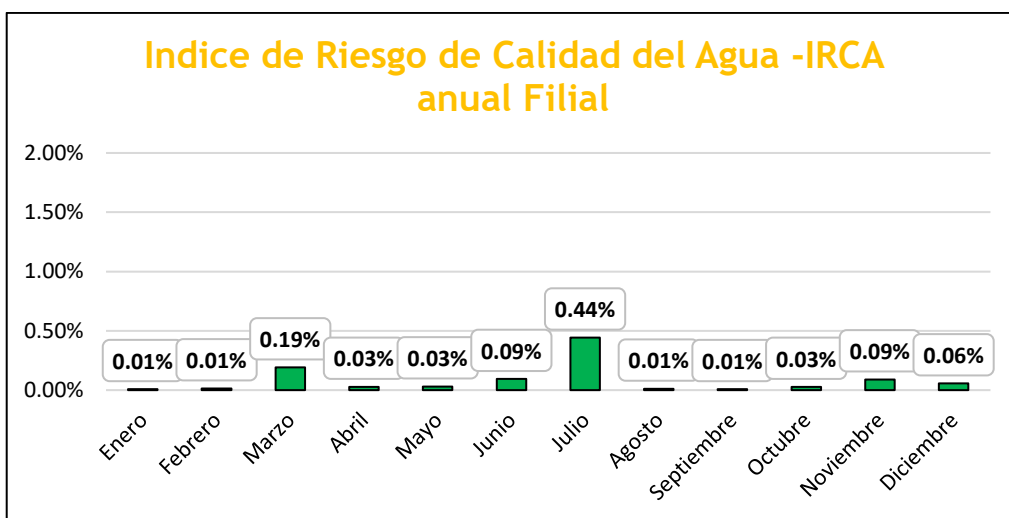
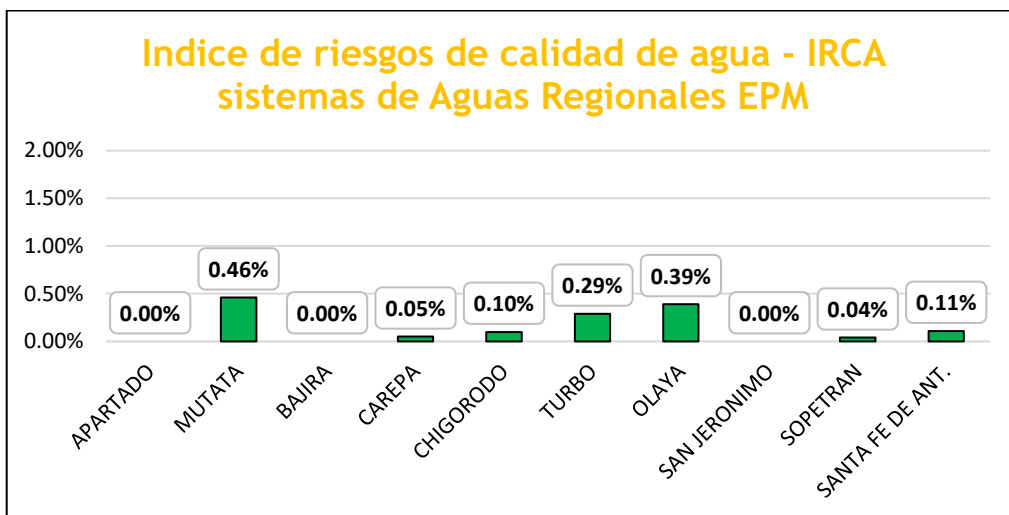
Cobertura acueducto y alcantarillado

En 2023 la brecha entre usuarios de acueducto y alcantarillado era de 18.667 y en 2024 bajó a 16.697.

Durante 2024 se tomaron 3.389 muestras con los laboratorios contratados por la empresa para ambas subregiones (2.514 Urabá y 875 Occidente). Se resalta que el indicador de IRCA siempre se encontró por debajo del 5%, con una calificación de nivel de riesgo como “sin riesgo”, es así, de acuerdo con los resultados de las muestras tomadas por Aguas Regionales EPM para la subregión de Occidente con el laboratorio de Empresa Públicas de Medellín mediante Acta de Transacción CT-2013-2297-A818 y para subregión Urabá, con el laboratorio de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá CORPOURABA, mediante contrato de prestación de servicios CO-2022-055 y CO-2024-045.



gráficas.



y toma de muestras preventivas.

Finalmente resaltamos el cumplimiento de las obligaciones de norma establecidas para el mantenimiento y lavado de tanques de almacenamiento, y el lavado de las plantas de potabilización con una frecuencia mensual. De igual forma mantenemos las acciones de lavado y desinfección de carrotanques y bidones utilizados para la temporada seca o cualquier contingencia y la toma de muestras en estos para control de calidad del agua a entregar.

Con esta importante gestión y garantizando que el IRCA sea menor al 5%, es decir, agua apta para el consumo humano, Aguas Regionales EPM sigue en línea con ODS 6: *Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.*

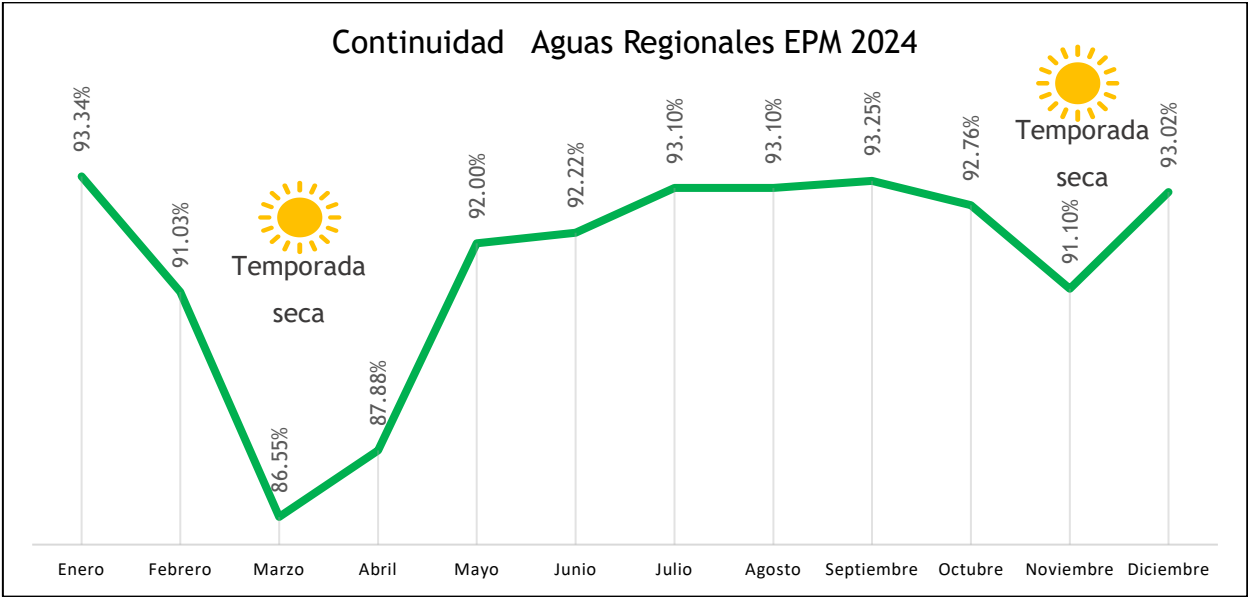
➤➤➤ Continuidad del servicio

Se proyectó para 2024 terminar la vigencia con una continuidad global para Aguas Regionales EPM de 98,36%, equivalente a 23,6 horas de servicio de acueducto al día. El resultado que se obtuvo en diciembre de 2024 fue de 93,02%, equivalente a 22,32 horas de servicio de acueducto al día, dejando el indicador en un cumplimiento del 94,58% de la meta establecida.

Un factor que afectó el indicador de continuidad fue la incidencia del Fenómeno de El Niño tuvo mayor impacto en las fuentes de abastecimiento de Turbo y Carepa, que se vieron obligados a activar los planes de contingencia.

Otro factor es el crecimiento acelerado de asentamientos informales en los sistemas de Turbo, Carepa y especialmente en Bajirá y el corregimiento de Sucre en Olaya, situación que se ha llevado a las mesas de trabajo con las diferentes administraciones municipales, en las que se viene buscando una solución que garantice el acceso al agua potable, ajustado a los requisitos que establece la normatividad vigente. En la siguiente gráfica, se observa el comportamiento mensual del indicador de continuidad el cual presentó afectación por estrés hídrico, específicamente en los meses de febrero, marzo, abril y noviembre de 2024, con mayor incidencia en el distrito de Turbo y Carepa.





En la siguiente tabla, se presentan los resultados de la medición de continuidad del servicio de acueducto, por sistema, tomados como un promedio de los 12 meses de la vigencia 2024. Se resalta que las afectaciones de Bajirá, Carepa y Turbo, arrojan un resultado por debajo del 98,36%, establecido por la regulación, lo que obedece a los asentamientos urbanos en estos sistemas.

Sistema	Resultado 2024
Apartadó	99,55%
Bajirá	56,34%
Carepa	97,39%
Chigorodó	99,89%
El Reposo	99,30%
Mutatá	99,43%
Olaya	99,76%
San Jerónimo	99,91%
Santa Fe de Antioquia	99,64%
Sopetrán	99,45%
Turbo	42,14%



>>> Pérdidas por usuario facturado (IPUF)

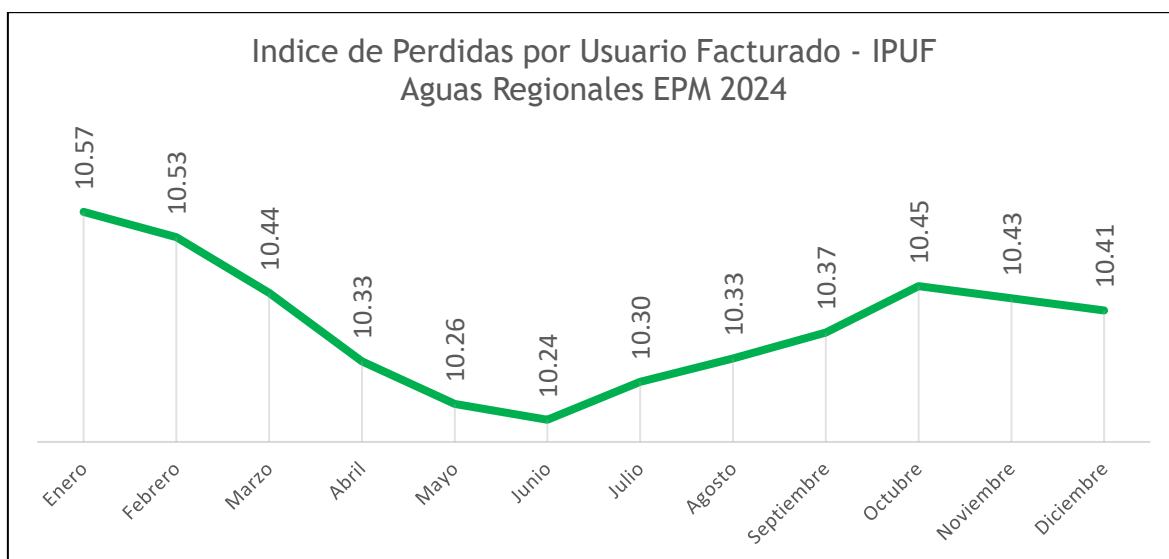
Los indicadores asociados a la medición de resultados en la gestión de pérdidas de agua, como el IPUF y el IANC, no solo generan la interpretación en eficiencia desde lo económico, sino que de forma simultánea impactan otros indicadores como la continuidad del servicio, calidad del agua y la responsabilidad ambiental que Aguas Regionales EPM tiene con sus fuentes de captación.

Desde años atrás, Aguas Regionales EPM se viene fortalecimiento en la gestión de pérdidas, con la adquisición de nuevos equipos, formación del personal, optimización de la infraestructura, instalación de macromedición y micromedición y la educación al cliente para el ahorro y uso eficiente del agua.

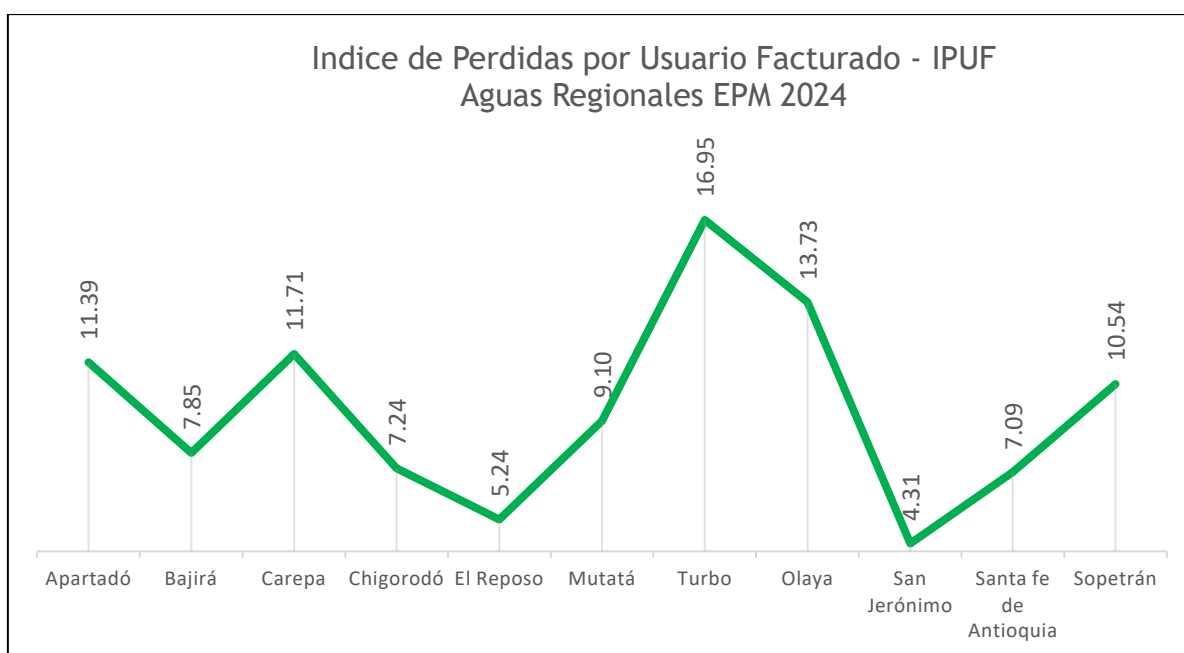
La resolución CRA 688 de 2014, establece en el artículo 9 *“Para efectos de calcular las proyecciones que permiten determinar los costos de prestación, las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida, dentro de su APS”*.

En la siguiente gráfica, se muestran los resultados del índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF), para Aguas Regionales EPM. En este encontramos, que debido a la gestión de pérdidas y al aumento de usuarios, se obtuvo un resultado en el mes de diciembre de 10.41 m³/usuario facturado.





En la siguiente gráfica, se comparten los resultados del indicador de pérdidas por usuario facturado - IPUF, por cada uno de los sistemas atendidos por Aguas Regionales EPM.



Los sistemas que implican mayores retos en reducción del indicador de pérdidas son Apartadó, Carepa, Mutatá, Olaya, Sopetrán y Turbo; se resalta que, desde el año inicial del marco tarifario se han presentado avances en todos los sistemas operados por Aguas Regionales EPM, destacando la disminución del indicador con respecto al año base en los



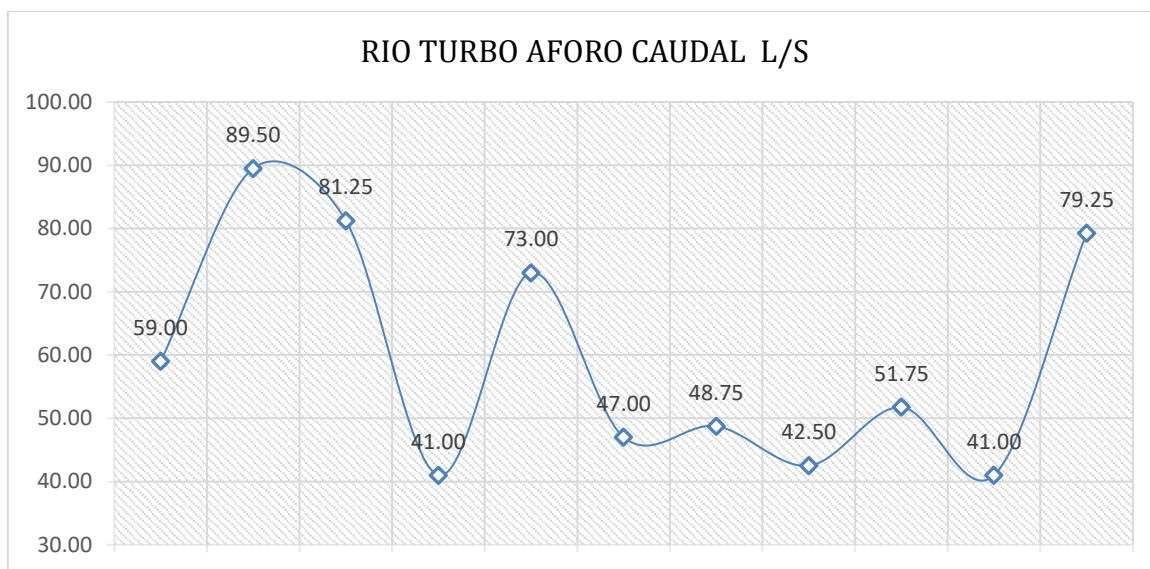


Acciones y estrategias:

- Compensación entre Sectores: distribuir del caudal disponible en todos los sectores de manera tal que la interrupción genere el menor impacto.
- Distribución de agua en Carro Tanque propio y carro de apoyo de EPM.
- Distribución de agua en carro tanques contratados.
- Distribución de Tanques Móviles (Bidones).
- Atención correrías especiales para entidades del sector salud, centros educativos, movilidad restringida
- Habilitación de puntos de auto acopio o llenado.
- Promoción de preparación de Contingencias.

Plan de medios. Despliegue de información a través de medios de comunicación internos y externos, grupos de WhatsApp, Página Web, Facebook, Programa Radial, Perifoneo y notas de radio



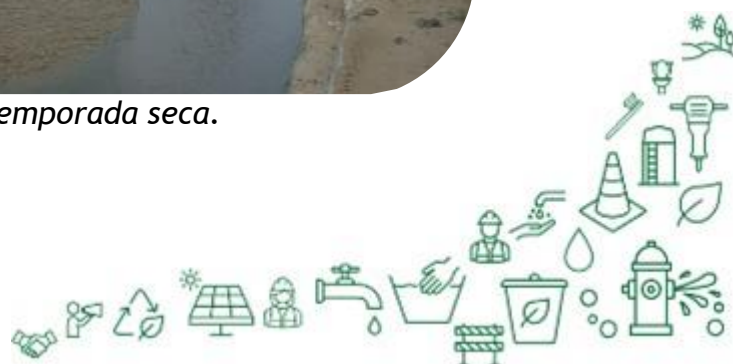


Aforo promedio a la fuente principal del sistema Turbo durante el primer trimestre 2024

A continuación, se adjunta evidencia fotográfica de la reducción de la oferta hídrica del río turbo.



Río Turbo durante temporada seca.





Entrega de agua en carro tanque municipio de Turbo.



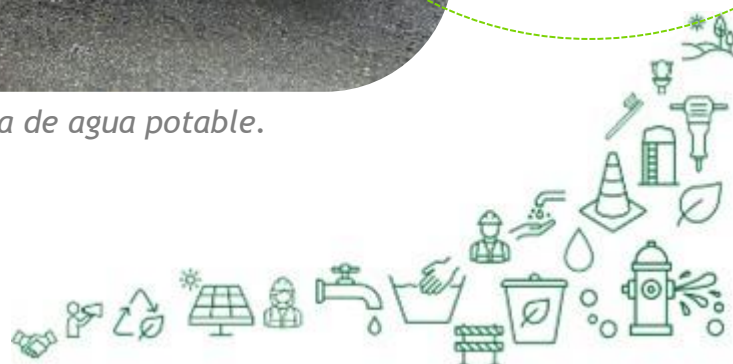


Entrega de agua en carrotanque municipio de Turbo.

Durante esta condición de verano, se realizó la entrega de agua en carrotanque, entre estos el vehículo propio, los alquilados y el apoyo que nos prestan otras instituciones como bomberos, policía y ejército Nacional.



Carrotanque para entrega de agua potable.



Logros área de Operaciones Aguas Regionales EPM

- impactando positivamente los ingresos de sociales y físicas. Se llevó a cabo la legalización Consejo, Porvenir y Urbanización Parque las que permitió incrementar la base de clientes

formales y asegurar el cobro efectivo de los servicios prestados. Esta acción reduce el impacto de las conexiones ilegales, mejorando la facturación y disminuyendo la carga sobre la infraestructura sin ingresos adicionales. Asimismo, contribuye a una mayor estabilidad en el flujo de caja y a la sostenibilidad económica de la empresa.

- Al cierre de 2024, se logró una reducción en los indicadores de pérdidas a nivel filial, con una disminución del IANC y del IPUF. Esta reducción refleja una menor cantidad de agua no contabilizada, impactando directamente en el incremento de los ingresos. Además, contribuye a la eficiencia operativa al reducir los costos asociados a los procesos de producción y distribución de agua.
- Se logró una disminución en la producción del sistema de Apartadó en 41.445 m³ en comparación con 2023, lo que genera ahorros en consumo energético al reducir la demanda de bombeo y tratamiento de agua. Esta reducción optimiza los costos operativos asociados a productos químicos, mantenimiento y operación de plantas, además de mejorar la sostenibilidad del recurso hídrico mediante un uso más eficiente. Es importante este logro teniendo en cuenta que Apartadó abarca 34% de los usuarios de la filial.
- Se instalaron 5.257 medidores en el sistema Apartadó, alcanzando el 104% de la meta establecida para 2024. Esta acción garantiza una medición precisa del consumo, reduciendo la subfacturación y los consumos no registrados. Además, contribuye a la disminución del IANC, lo que incrementa la facturación real y mejora los ingresos de la empresa.
- Se optimizó el uso del vehículo de presión succión mediante la implementación de un plan de trabajo y capacitaciones al personal operativo sobre el uso del equipo

rotosonda. Como resultado, solo el 21,88% de las obstrucciones fueron atendidas con este equipo, permitiendo redirigir su uso a mantenimientos preventivos optimizando su operatividad.

- Se realizó la optimización de más de 11.593 metros de red de acueducto, contribuyendo a la salud financiera de Aguas Regionales EPM al reducir pérdidas físicas, optimizar costos operativos y mejorar la eficiencia del sistema. Al minimizar fugas y roturas, se disminuye el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), aumentando la facturación real. Además, se generan ahorros en consumo energético, productos químicos y mantenimiento correctivo, asegurando una infraestructura más sostenible y rentable a largo plazo.
- Fortalecimiento de relaciones con el municipio: Gestión activa para la entrega de sectores comunitarios.
- Recibo de sectores comunitarios en Chigorodó: Recepción formal de los sectores Casa Blanca, Kennedy y gran parte de San Francisco para su integración al sistema.



Retos área Operaciones Aguas Regionales EPM

- Gestión de la reducción de pérdidas: Con el objetivo de mejorar la gestión de pérdidas en los sistemas, para el año 2025, se incrementará la frecuencia de inspección de redes dentro del programa de gestión de pérdidas utilizando los equipos de geofonía y cámaras de televisación. Esto permitirá realizar un seguimiento más exhaustivo de los programas de Búsqueda Sistemática de Fugas – BSF con el propósito de reducir el indicador de pérdidas.
- Gestión para la entrega de sectores comunitarios, se tiene como objetivo sensibilizar a las comunidades sobre el impacto de conexiones no autorizadas y fugas. Fomentar un mayor acercamiento con las comunidades para concienciarlas sobre el impacto negativo que tienen las conexiones no autorizadas y las fugas tanto reportadas como no reportadas en el sistema de acueducto. A través de campañas de sensibilización y reuniones informativas, se les presentarán datos claros, como porcentajes de pérdidas y conexiones fraudulentas, para que comprendan la importancia de su colaboración en la mejora, ahorro, buen uso y sostenibilidad del servicio.
- Optimizar el uso de los recursos para fortalecer la salud financiera de la empresa.
- Apoyar la gestión de recaudo de cartera y otras actividades comerciales para garantizar la sostenibilidad de los ingresos.
- Realizar análisis detallado por microcircuitos, para identificar y priorizar las zonas con mayor incidencia de pérdidas.
- Instalar instrumentos de medición en asentamientos informales, que permitirá la cuantificación de volúmenes no contabilizados, la implementación de medidas de control del suministro y el establecimiento de un esquema de distribución horaria del recurso hídrico.
- Apoyar el levantamiento integral de la infraestructura en áreas de expansión urbana informal, mediante el empleo de técnicas como topografía u ortofotos.

Este levantamiento comprenderá un censo de unidades habitacionales y un inventario de las redes de acueducto y alcantarillado existentes, datos que servirán para el desarrollo de proyectos de reposición y/o ampliación de redes, incluyendo la elaboración de presupuestos detallados.

- Implementación de tableros de control o dashboard en todos los sistemas de la filial para la definición de estrategias operativas.
- Optimizar las estructuras de captación de los Apartadó y Sopetrán para garantizar la continuidad y disponibilidad del agua para la prestación del servicio de acueducto.
- Continuar con la gestión operativa para aumentar el indicador de continuidad en el distrito de Turbo, Plan Turbo Distrito C.



- Definir nuevas estrategias operativas con la entrada en funcionamiento del tanque de almacenamiento del sistema de Santa Fe de Antioquia, que permitirá garantizar presión en sectores hidráulicos y durante las temporadas de alta población flotante.
- Seguir con el diagnóstico en red de aducción del sistema Santa Fe con equipos de televisación con el fin de identificar obstrucción que nos permita recuperar la totalidad del caudal transportado.
- Garantizar la prestación del servicio de acueducto durante la temporada seca impactada por el fenómeno de El Niño.
- Seguir contribuyendo a la diversificación de las fuentes de ingreso de la empresa a través de la prestación de servicios y ampliación del portafolio.
- Garantizar el cumplimiento de la totalidad del plan de acción Sopetrán.

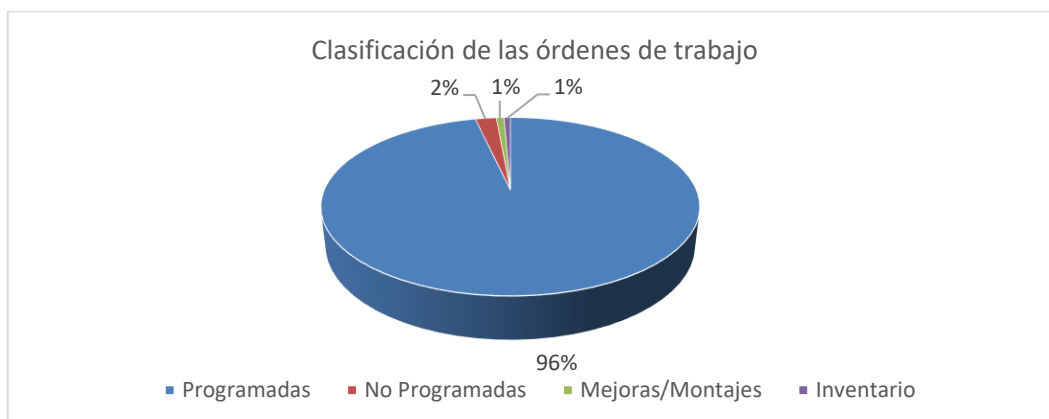
Gestión equipo electromecánico.



Durante el año 2024 se generaron y ejecutaron 6429 órdenes de trabajo programadas y no programadas para la subregión de Urabá y para la subregión de Occidente 2.120 a 1.300 equipos y activos operados por la empresa, de estas, 52 órdenes de trabajo para la mejora montaje de diversos equipos en diversas instalaciones, la generación y

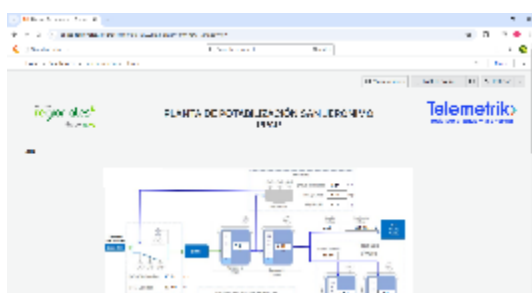
atención de 122 novedades u órdenes correctivas que afectasen los procesos y 22 correctivas programadas. Esto establece la ejecución de 8549 órdenes de trabajo durante todo el año bajo una confiabilidad del 98.1% y una ejecución del plan de mantenimiento de 99.8%.



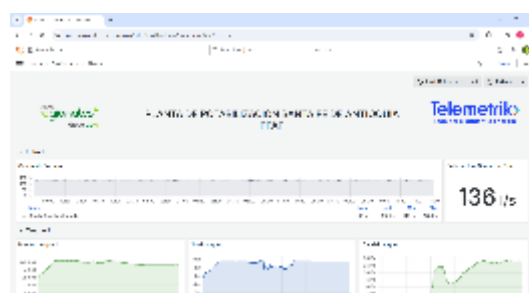


Logros equipo electromecánico 2024

- Integración completa de los sistemas (Variables hidráulicas) y procesos de la subregión de Occidente en el aplicativo Grafana.
- Avances en cuanto al proceso de migración para la implementación del nuevo ERP SAPHiro, actualmente estamos en la etapa de pruebas (creación de planes de mantenimiento, órdenes de trabajo, desagregación y clasificación de equipos mantenibles, entre otro) y cargue de la información en un 60%.
- Se adquirieron los repuestos, motores, válvulas y cheques para iniciar el overhaul de los equipos de bombeo sumergibles EBARA para la distribución de agua potable.
- Implementación de acceso mediante a andamios certificados al tanque elevado de la sede operativa de Apartadó.

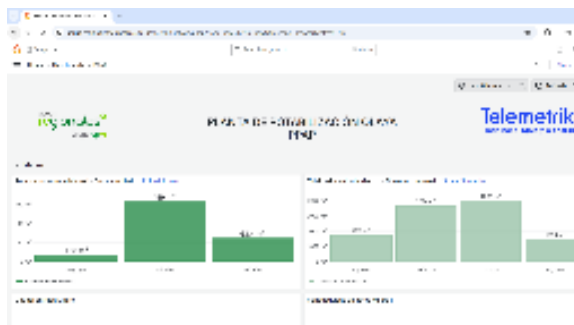


Integración a la APP Grafana del sistema de San Jerónimo



Integración a la APP Grafana del sistema de Santa Fe de Ant





Integración a la APP Grafana del sistema de Olaya



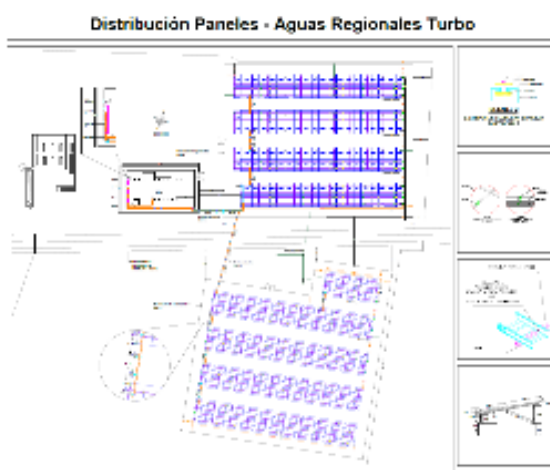
Integración a la APP Grafana del sistema de Sopetrán



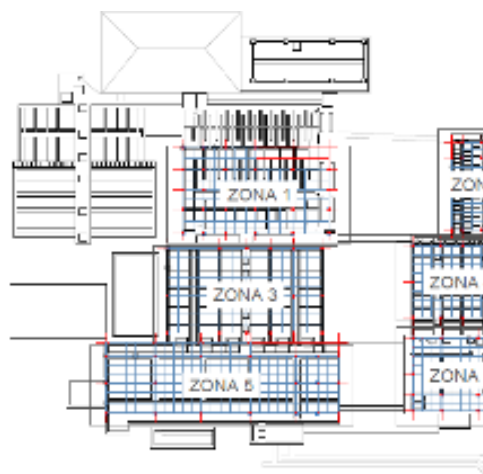
Integración a la APP Grafana del sistema de Sucre



Vista panorámica del taller electromecánico bajo 5S ubicado en la sede operativa de Apartadó



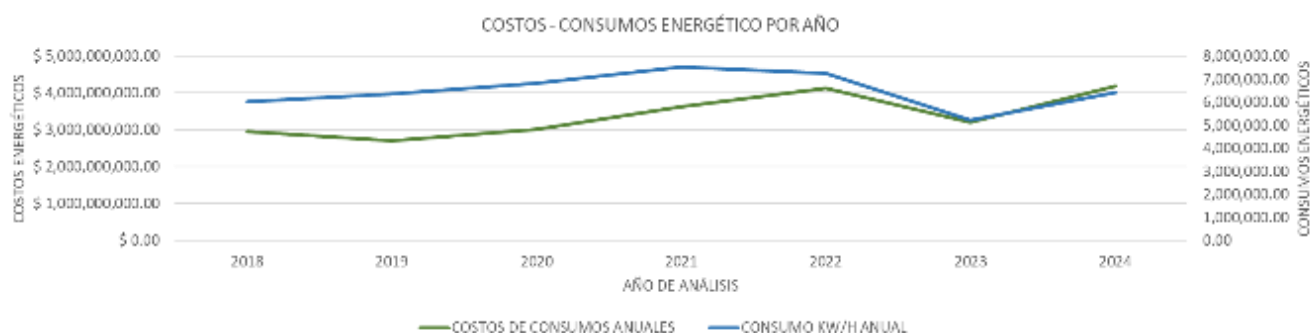
Planos de distribución del SSFV en la PPAP de Turbo



Planos de distribución del SSFV en la PPAP de Apartadó



Nos encontramos en ejecución bajo un acta de transacción con EPM para la implementación de 2 parques solares 456 paneles solares para las PPAP de Turbo y 522 paneles para Apartadó bajo la modalidad de PPA donde cede el espacio y EPM hace toda la inversión y mantenimiento del SSFV, a fin de mantener una eficiencia energética bajo unos costos y consumos eléctricos estables.



Grafica de trazabilidad de costos y consumos energéticos



Primer estimado de montajes del SSFV en la PPAP de Turbo





Actividades de mantenimiento a pozos profundos



Montajes de macromedidores en bocatomas



Gestión para el suministro e instalación de acceso certificado al tanque elevado sede operativa Apartadó



Adquisición de nuevo vehículo para actividades del área electromecánica

Retos equipo electromecánico 2025

- Aumentar el uso de energías renovables con la Implementación de proyectos tipo PPA en conjunto con EPM-ERCO para la instalación de paneles solares en la PPAP Turbo y PPAP Apartado (construcción de estructuras metálicas).
- Mantenimientos físicos a pozos de captación de aguas subterráneas.



- Brindar soporte y apoyo técnico a las nuevas líneas de negocio, bajo los estándares de calidad establecidos por la empresa.
- Continuar con la ejecución completa del programa de mantenimiento 2025 (Inspecciones, Preventivos, Predictivos y Aseo Limpieza).
- Continuar con las mejores prácticas en todas las actividades que desarrolle el área electromecánica bajo los mejores estándares de calidad.
- Brindar la mayor confiabilidad y respaldo en la operación de los equipos.
- Seguimiento estricto de los consumos y costos energéticos.
- Continuar con el montaje de diversos equipos de medición de variables hidráulicas y analítica para los diversos procesos.
- Culminar implementación del nuevo ERP sistema de gestión de activos y mantenimiento SAP PM (Saphiro).

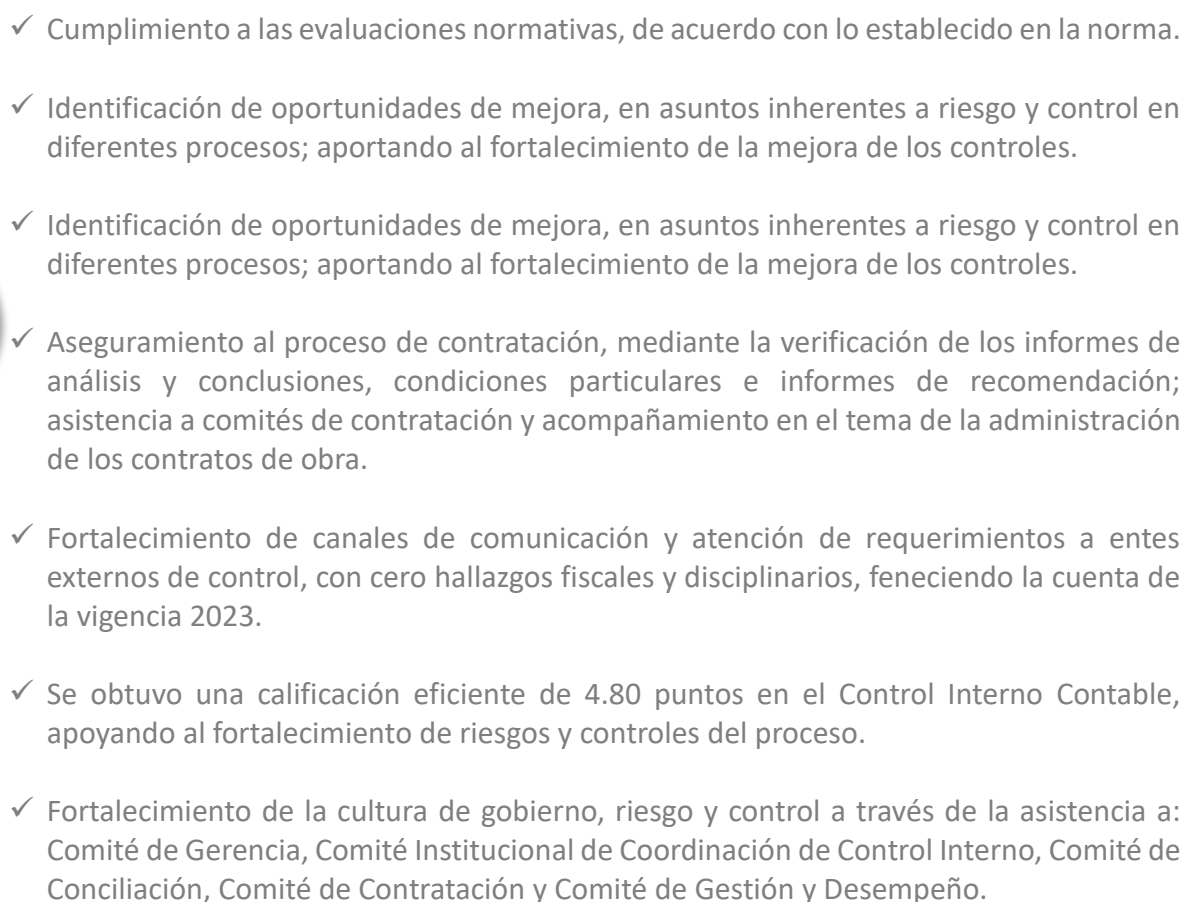
Auditoria



Resultado de la gestión 2024:

- ✓ Fortalecimiento del Sistema de Control Interno, a través de los seguimientos semestrales; este se encuentra presente y funcionando, en un nivel de cumplimiento del 85,6% aumentando un 8,4% con respecto a la vigencia 2023.





Los planes de mejoramiento son un instrumento de gestión que contiene la formulación y seguimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento que surgen de los procesos, con el fin de **alcanzar los objetivos** y fortalecer el desempeño.

Por lo cual, Aguas Regionales EPM a través del área de Auditoría, realiza las siguientes actividades, como estrategia de control y seguimiento:

- ✓ Seguimiento a 43 planes de mejoramiento cerrados por el responsable líder, obteniendo una calificación de 39 planes como eficaces.
- ✓ Seguimiento y envió de informe de planes de mejoramiento mensuales a los responsables líderes y la Gerencia.
- ✓ Seguimiento en el comité de gerencia por parte del Gerente General a los planes de mejoramiento.
- ✓ Envío de alertas de planes vencidos y próximos a vencer a los responsables líderes.



Entes Externos de Control - Contraloría Distrital de Medellín

Para Aguas Regionales EPM, el Mecanismo de Interacción es la herramienta de gestión a través de la cual se optimiza las relaciones con los entes externos de control; por lo que la actividad de Auditoría Interna participa a través de la asesoría a todas las áreas, en la respuesta a los requerimientos que se reciben permanentemente, con el fin de entregar información oportuna dentro de los plazos establecidos y con calidad que satisfaga las solicitudes, previniendo posibles sanciones.

Para la vigencia 2024 la Contraloría Distrital de Medellín, FENECE la cuenta como resultado de la Auditoría Financiera y de Gestión - vigencia 2023, realizada a Aguas Regionales EPM; obteniendo una calificación consolidada de 93,8%.

Producto de una opinión presupuestal y financiera sin SALVEDADES y un concepto FAVORABLE sobre la gestión de la inversión y del gasto.

Se obtuvieron Cinco (5) Hallazgo Administrativos, los cuales cuenta con su respectivo plan de mejoramiento, rendido ante el ente de control.

Línea Contacto Transparente

Aguas Regionales EPM en miras de garantizar la transparencia y registrar los actos indebidos en nuestra organización y garantizar un comportamiento ético de los funcionarios, colaboradores o contratistas del Grupo EPM, ha implementado el mecanismo Contacto Transparente.

Para la vigencia 2024, se recibió 1 reportes de incidentes en la línea Contacto Transparente, el cual fue atendido y definido como no positivos.

Adicional, se realizaron campañas masivas sobre la difusión de la línea de Contacto Transparente, a través de piezas y boletines.

Oportunidad de Mejora del Proceso

- ✓ Fortalecer los papeles de trabajo, para soportar con las oportunidades de mejora y comunicarlas oportunamente.
- ✓ Fortalecer la Actividad de Auditoría a través del relacionamiento con el grupo de interés interno, equipo Directivo y Junta Directiva.

