

aguas
regionales®
Grupo epm

20
años

Informe de Sostenibilidad 2025



Tabla de contenido

01° Perfil del informe | 3 >

04° Informe de la administración | 8 >

02° Cumplimiento de normas de propiedad | 4 >

05° Logros 2025 | 16 >

03° Contenido GRI | 5 >

06° Gestión por áreas 20 >

Informe de
Sostenibilidad
2025



Perfil del informe

La empresa Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. presenta su Informe de Sostenibilidad, elaborado bajo criterios de transparencia y siguiendo los lineamientos fundamentales del Estándar Global Reporting Initiative – GRI. Este documento refleja nuestro compromiso permanente con la gestión responsable y la rendición de cuentas frente a nuestros grupos de interés.

En cumplimiento de nuestra práctica de divulgación anual, este informe consolida la información correspondiente a la vigencia 2025, destacando las acciones, avances y buenas prácticas que orientan nuestra operación hacia la sostenibilidad.

Asimismo, el informe se encuentra articulado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los principios del Pacto Global y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Modelo Integrado del Territorio (MIT), marcos que fortalecen nuestra gestión institucional y garantizan un enfoque integral en la toma de decisiones.

En este documento se presentan los principales logros y resultados definidos para la vigencia 2025, abarcando las dimensiones económica, social, comercial, operativa y ambiental, con el propósito de ofrecer una visión clara y estratégica del desempeño de la organización.

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:



Nit: 900072303-1



Correo electrónico:
buzoncorporativo@aguasregionales.com



Líneas telefónicas: 815 32 83



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

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.

Perfil del informe

Cumplimiento de normas de propiedad (Art. 47 Ley 222 de 1995)

1

Cumplimiento de Normas

Aguas Regionales EPM S.A. ES.P. 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.

2

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. Hasta el momento no se tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros en relación con el tema.

3

Revelaciones

De igual manera, no se tiene información sobre violaciones o posibles violaciones de leyes a 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.

Libre circulación de facturas con endoso

Cumplimiento normativo

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. certifica que garantiza la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por proveedores o vendedores.

Asimismo, se confirma que no existen restricciones contractuales que limiten su negociabilidad, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1231 de 2008.

La Empresa también declara el cumplimiento del Artículo 46 de la Ley 222 de 1995 y de los demás requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Procedimiento para los proveedores

La negociación de facturas entre un proveedor y un tercero interesado en adquirirlas es un proceso directo entre esas partes. Esta operación se formaliza a través del RADIAN, sin que Aguas Regionales tenga participación, injerencia o rol alguno en dicho proceso.

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



Contenido GRI

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
		203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Gestión Financiera



Contenido GRI

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



Informe de la administración

Carta del Gerente

Durante la vigencia 2025, en Aguas Regionales EPM consolidamos una gestión orientada a fortalecer la sostenibilidad integral de la Empresa, entendida como el equilibrio entre el desempeño ambiental, social, comercial y financiero, así como en la prestación eficiente de nuestros servicios y la ejecución responsable de nuestros proyectos. El 2025, estuvo marcado por decisiones estratégicas que no solo respondieron a los desafíos del entorno, sino que nos permitieron anticiparnos, fortalecer nuestras capacidades y generar valor tanto en los territorios donde operamos, como a nivel nacional, aportando al desarrollo de aliados y organizaciones alineadas a nuestra operación.

Uno de los hitos más relevantes de esta vigencia fue la modificación de nuestro objeto social, una decisión clave que nos permitió ampliar el alcance de nuestra gestión y nos habilitó diversificar y fortalecer el portafolio de servicios. Esta transformación nos abrió nuevas oportunidades de negocio, permitiéndonos incursionar en líneas complementarias a nuestra operación y sienta las bases para apalancar ingresos, mejorar la sostenibilidad financiera y responder de manera más flexible a las necesidades del mercado y de los territorios.

En paralelo, avanzamos de manera consistente en nuestros compromisos de sostenibilidad, impulsando el cuidado del recurso hídrico, la protección de la biodiversidad y la acción climática. Superamos de forma significativa las metas de conservación de ecosistemas estratégicos y dimos un paso clave al medir y gestionar el 100% de nuestras emisiones. Al mismo tiempo, consolidamos un mayor relacionamiento con las comunidades mediante una presencia permanente

en los territorios, desarrollando espacios de diálogo, educación y participación ciudadana que fortalecieron el tejido social y el cuidado del agua.

De manera complementaria, impulsamos proyectos de infraestructura clave para la prestación de nuestros servicios, ejecutados con criterios de eficiencia, calidad y responsabilidad financiera, en este marco, avanzamos en la gestión y formulación de proyectos con otras fuentes de financiación por \$19.521 millones y ejecutamos el Plan de Inversiones en infraestructura con recursos propios por \$30.574 millones, orientado a ampliar y fortalecer nuestra capacidad operativa, y, entre las obras más relevantes, destacamos la ampliación en la capacidad de almacenamiento en 3.000 m³ adicionales en los sistemas de Sopetrán y Santa Fe de Antioquia, así como el inicio de la ampliación de la Planta de Producción de Agua Potable (PPAP) de El Reposo, que pasará de potabilizar 15 l/s a 30 l/s. ¡De manera articulada con las administraciones municipales y aliados estratégicos, continuamos con la gestión de nuevos proyectos que nos permitan ampliar y optimizar nuestra infraestructura!.

Asimismo, avanzamos en la implementación de alternativas orientadas a consolidar el desempeño económico de la Empresa, garantizando un uso adecuado de los recursos y reconociendo que la sostenibilidad financiera es un pilar esencial para garantizar la continuidad y el crecimiento de nuestra operación en el mediano y largo plazo.

Los resultados alcanzados durante 2025 reflejan una gestión responsable, coherente y alineada con los retos actuales y futuros del sector; así como con el propósito empresarial, la identidad y la estrategia del Grupo EPM.

Seguimos consolidando una Empresa que protege el agua y la vida, que fortalece su relación con las comunidades y orienta sus decisiones hacia el cumplimiento de los retos ambiciosos del grupo empresarial como la calidad y eficiencia de los servicios, la cobertura universal sostenible, la carbono neutralidad y la generación de valor. Todo ello, inspirados y guiados por nuestros clientes y usuarios, quienes son el centro de nuestra gestión y el motor de nuestra evolución. En este contexto, durante la vigencia 2025 logramos vincular 2.067 nuevos usuarios al servicio de acueducto y 2.979 al servicio de alcantarillado, alcanzando un total de 108.596 usuarios de acueducto y 92.811 de alcantarillado.



Wbeimar Garro Arias
Gerente General



Informe de la administración

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 humanos sostenible.

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, distrito de Turbo, Nuevo Belén de Bajirá y los corregimientos de El Reposo en Urabá y Sucre en el Occidente antioqueño.


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.


 Acceso y comprabilidad


 Energías renovables

 Tecnología e innovación


 Calidad y seguridad de los productos y servicios


 Cambio climático


 Solidez financiera

 Bienestar laboral y adaptabilidad

 Derechos Humanos

 Agua y biodiversidad

 Transparencia

 Gobierno corporativo

Informe de la administración

Adheridos al Pacto Global

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.



Informe de la administración

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.



Informe de la administración

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.



Informe de la administración

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 2025, 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 2025 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.



Informe de la administración

Gestión de riesgos

La gestión integral de riesgos tiene como fin facilitar el desarrollo del direccionamiento estratégico, es así como 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 2025, se lograron identificar diecisiete (17) riesgos: tres (3) quedaron valorados como Extremos (18%) y cuatro (4) quedaron valorados como Altos (23%), estos riesgos requieren atención prioritaria para mitigarlos. Ocho (8) quedaron valorados como tolerables (47%), estos requieren acciones de mitigación o minimización a mediano plazo y finalmente dos (2) quedó valorado como aceptable (12%). Para todos ellos se requiere seguimiento y monitoreo periódico.

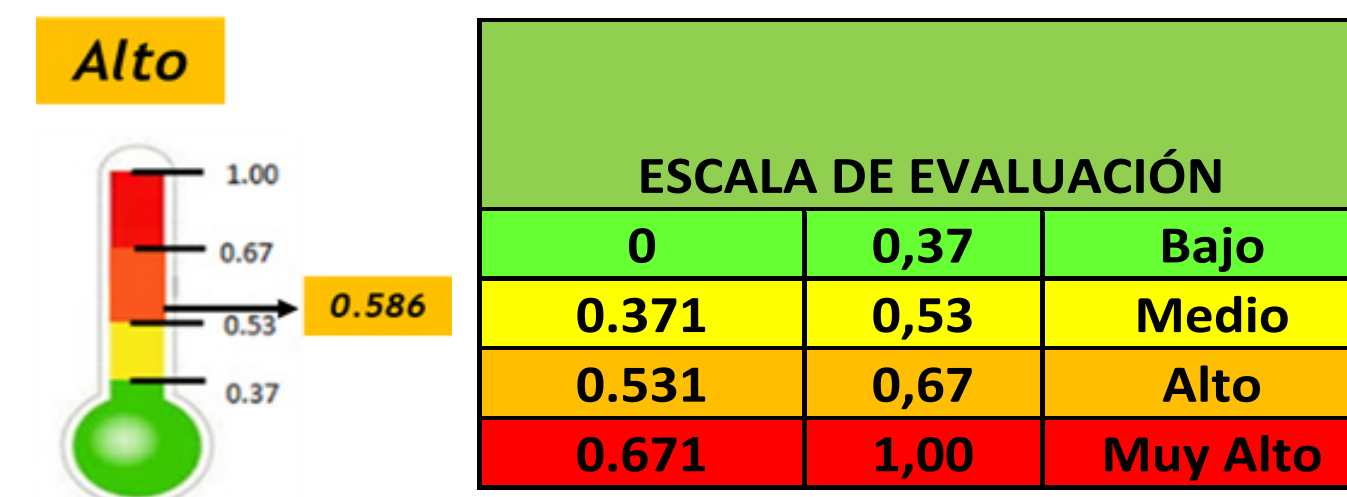
En la siguiente tabla se muestra el nivel de los riesgos de la empresa para el período evaluado.

Mapa de calor

		CONSECUENCIA				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					R3
Alta	4			R2,R4		R7
Media	3			R8,R12,R23		
Baja	2			R9,R13,R15,R16,R22	R10	R1
Muy baja	1		R14	R18		R6

Índice de riesgo para la empresa (IR)

El IR es un índice que muestra una primera aproximación al nivel de riesgo general de la empresa para el periodo analizado. Este indicador se construye con base en la suma de los riesgos individuales, el número total de riesgos y una fórmula matemática que combina estos dos datos. Para el caso específico de Aguas Regionales año 2025, el IR fue de 0.586, esto la posiciona en un nivel de riesgo Alto.



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

Informe de la administración

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
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

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R9	Deterioro de la calidad de las fuentes de captación	Baja	Moderada	Tolerable
R10	Cambios adversos en las variables macroeconomicas 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
R22	Deterioro de los parámetros de calidad del agua en la distribución.	Baja	Moderada	Tolerable
R23	Afectación a la continuidad en la distribución primaria y secundaria.	Media	Moderada	Tolerable

Logros 2025

Informe de
Sostenibilidad
2025



Gestión y formulación de proyectos por otras fuentes de financiación por **\$19,521 millones**.

Se desarrolló la promoción de la salud y el bienestar integral de los trabajadores logrando un **93% de cumplimiento** en las actividades planeadas.



Se formalizó acuerdo de pago para deuda histórica por concepto de subsidios con el municipio de Chigorodó, por un valor de **\$4.615 millones**, por cartera de vigencias anteriores.

Se firmó entre la Empresa y SINTRAEMSDDES la nueva **Convención Colectiva de Trabajo** vigente hasta 2027.

Se gestionaron créditos por **\$24,000 millones** para apalancar el plan de inversiones 2025.

Fortalecimiento del recaudo, alcanzando un **102% de cumplimiento del indicador de efectividad**.

5

6

7

8

Dictamen en limpio por parte de Contraloría Distrital de Medellín y Revisoría Fiscal sobre los estados financieros.

Logramos más de **67 mil interacciones cercanas** con nuestra comunidad a través del Plan de Gestión Social.

Fitch afirma la calificación de Aguas Regionales en 'AA-(col)'; **Perspectiva Estable**, lo cual genera confianza en la banca y facilita la gestión de créditos.

Ejecución del plan de inversiones en infraestructura por **\$30,574 millones**.



Se superó la meta establecida para el indicador de gestión ambiental empresarial, alcanzando un **104% de cumplimiento** en su gestión interna.

Se vincularon **2067 familias** al servicio de acueducto y **2,979** al servicio de alcantarillado, reduciendo la brecha de ambos servicios en **912 usuarios**.

Gestión por Áreas

Informe de
Sostenibilidad
2025



Compras y Logística

Informe de
Sostenibilidad
2025



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. Adicionalmente en el último trimestre de 2025 se inició con la publicación del Plan de Compras en el SECOP II, para dar cumplimiento al artículo 2.2.1.1.4.3 del Decreto 1082 de 2015 en el cual se señala que el Plan Anual de Adquisiciones, debe publicarse en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública -SECOP.

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:

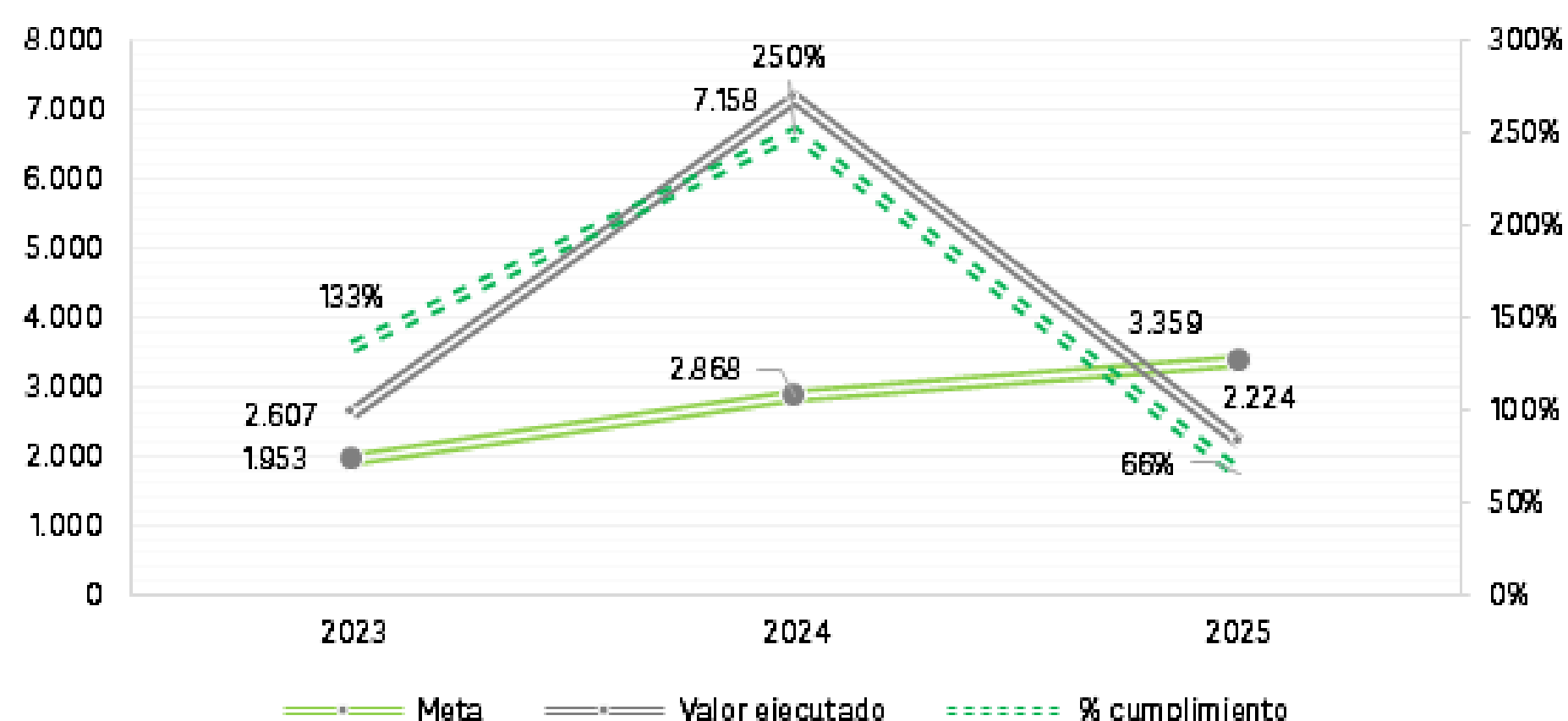
Gestión Contractual: Los beneficios son calculados y obtenidos de manera individual por cada una de las empresas del Grupo EPM. Esto se logra a través de la aplicación de procedimientos y estrategias de negociación establecidos por la Cadena de Suministro de EPM, tales como negociaciones directas, ajustes 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 2023-2025:

Compras y Logística

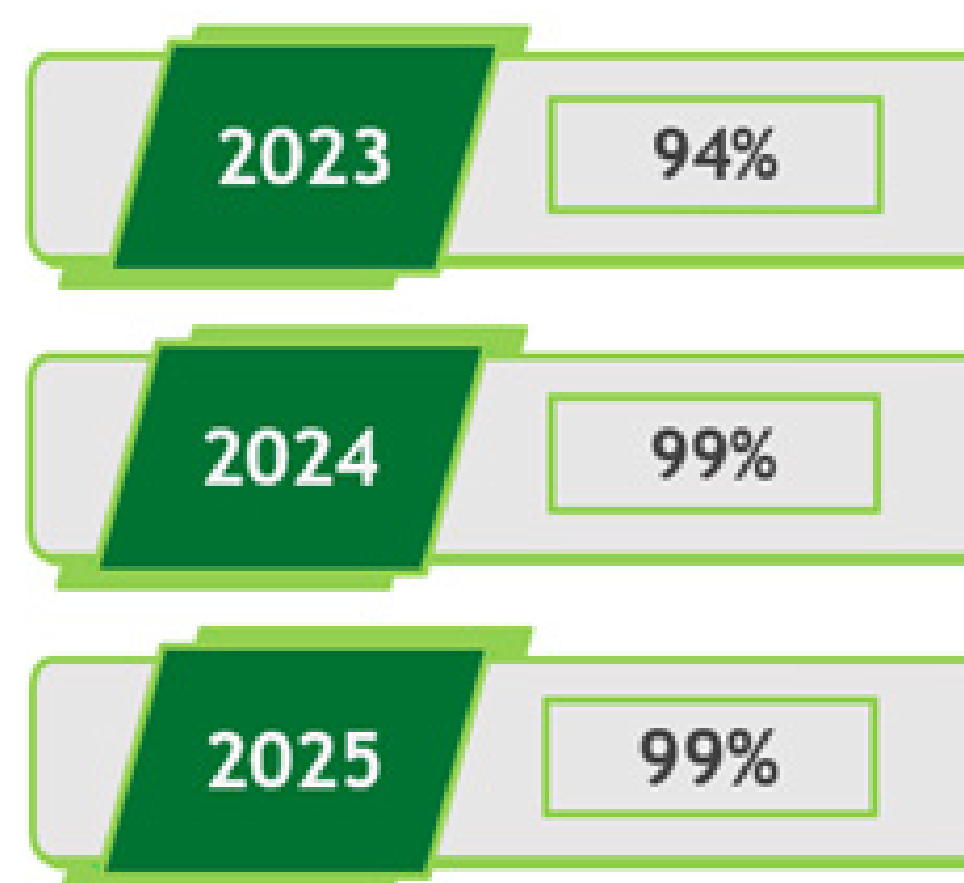
Captura de beneficios



Para la vigencia 2025 se presentó una subejecución de la meta, con un cumplimiento del 66% debido principalmente al desplazamiento de proyectos de inversión y a que los precios de las ofertas se vieron afectados por la incertidumbre de los escenarios macroeconómicos.

Ejecución del Plan de Compras 2025

Se gestionaron 132 procesos: 67 procesos de contratación, 51 Compras operativas, 11 Actas de transacción, 3 Convenios.



Proveedores y contratistas

Construcción y Desarrollo del Plan de Relacionamiento

Aguas Regionales EPM continúa con la construcción y desarrollo del Plan de Relacionamiento con Proveedores y Contratistas, enfocándonos en fortalecer la comunicación con ellos. En este contexto, en 2025 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 de 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 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.

Compras y Logística

Otras acciones en la gestión de contratación 2025

Durante la vigencia 2025, 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.
- **Capacitaciones:** Durante 2025, Aguas Regionales EPM desarrolló capacitaciones dirigidas al personal interno, orientadas a fortalecer la correcta ejecución de los procesos de compras y logística, homologar criterios, reducir reprocesos y asegurar el cumplimiento de los diferentes lineamientos en

materia contractual y administrativa.

Las jornadas realizadas con sus objetivos fueron:

1. Administración de contratos: Fortalecer conocimientos para la adecuada ejecución contractual y cumplimiento de obligaciones técnicas, administrativas, financieras y legales.
 2. Procedimiento de baja de bienes muebles y activos: Socializar el proceso y formatos requeridos para la disposición y retiro de activos.
 3. Póliza Todo Riesgo, Construcción y Montaje: Capacitar sobre el funcionamiento y alcance de coberturas frente a pérdidas o daños durante construcción y montaje.
 4. Charlas de contratación personal operativo: Dar a conocer lineamientos y etapas del proceso de contratación aplicable al personal operativo.
 5. Procedimiento Gestión de Materiales: Socializar la operación de almacenes y el uso del sistema de información conforme a políticas institucionales.
 6. Actualizaciones póliza de vida: Reforzar beneficios y coberturas de la póliza de vida patronal.
 7. Compras operativas: Homologar conceptos y lineamientos para gestionar compras oportunas, con calidad y sin reprocesos.
- **Inventario:** En 2025 se cumplió íntegramente el cronograma anual de inventarios en los tres almacenes de la empresa (Apartadó, Chigorodó y Santa Fe de Antioquia). El ejercicio confirmó la correcta aplicación del procedimiento de Gestión de Materiales y la atención oportuna de las novedades identificadas, permitiendo cerrar el periodo con resultados consistentes y satisfactorios.



Gestión del Talento Humano



Informe de
Sostenibilidad
2025

Gestión del Talento Humano



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.



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, tanto individuales como colectivas, se desarrollan bajo un modelo de participación que promueve el diálogo social, el respeto y una comunicación abierta y transparente.

Aguas Regionales EPM cuenta con un sindicato conformado por dos subdirectivas ubicadas en las subregiones de Occidente y Urabá. A través de los acuerdos de negociación colectiva suscritos con esta organización sindical, se benefician 286 empleados y 11 aprendices y practicantes, según su participación sindical:

Durante la vigencia 2025 se desarrollaron espacios de diálogo y acercamiento entre la Empresa y las Subdirectivas Urabá y Occidente de SINTRAEMSDES, fortaleciendo la comunicación y la relación con la organización sindical.

Estas mesas de trabajo permitieron un diálogo constructivo, basado en la cordialidad y el respeto, orientado a la identificación de situaciones y la construcción de acuerdos razonables que generaran valor para ambas partes.

Asimismo, en esta vigencia se dio inicio a un nuevo pliego de condiciones, el cual incorpora beneficios y garantías que reafirman el compromiso de la Empresa con la mejora continua de las condiciones laborales y el bienestar general de todos los empleados.

Afiliados a sindicatos	2023	2024	2025
Sintraemsdes	142	165	168
Por extensión Sintraemsdes	130	111	125*
No convencionados	2	2	4
Total¹	274	278	297

Datos al cierre de cada vigencia fiscal.
* Se incluye 11 aprendices y practicantes

Gestión del Talento Humano

Cifras Totales al Año 2025

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

Personal por género	2023			2024			2025		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Directivos	9	5	4	9	6	3	9	4	4
Profesionales	56	26	30	57	26	31	56	26	30
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	104	65	39	106	66	40	111	70	41
Sostenimiento	105	105	0	106	106	0	110	110	0
Total	274	201	73	278	204	74	286	211	75

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

Personal por tipo de contrato	2023			2024			2025		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Término indefinido	176	133	43	197	144	53	205	150	55
Término fijo	87	60	27	70	52	18	81	61	20
Obra o labor	11	8	3	11	8	3	0	0	0
Total	274	201	73	278	204	74	286	211	75

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

Otros trabajadores	2023			2024			2025		
	Total	M	F	Total	M	F	Total	M	F
Aprendices	11	0	11	7	1	6	8	2	6
Practicantes	0	0	0	3	1	2	3	2	1
Total	11	0	11	10	2	8	11	4	7

*M: Masculino; F: Femenino

- Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos:

Afiliados a sindicatos	2023		2024		2025	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Sintraemsdes	142	51,82	165	59%	168	58.74
Por extensión Sintraemsdes	130	47,45	111	40%	114	39.86
No convencionados	2	0,73	2	1%	4	1.40
Total	274	100%	278	100%	286	100%

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

Numero sindicatos: 1

Número de Subdirectivas: 2 Urabá y Occidente

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.

Gestión del Talento Humano

Medición de clima ético

Aguas Regionales EPM realiza la medición del clima ético de manera bienal, siendo la última aplicada en 2023. En cumplimiento de este ciclo, durante la vigencia 2025 se llevó a cabo una nueva medición alcanzando una participación del 80% de los colaboradores, reflejando resultados favorables en el conocimiento de los principios y valores institucionales, así como en la percepción del liderazgo directivo 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

Teniendo en cuenta que la última medición del Riesgo Psicosocial fue realizada en 2023, la cual arrojó un nivel de riesgo bajo, Aguas Regionales EPM debía efectuar una nueva evaluación dentro de los dos años siguientes; en cumplimiento de este

requerimiento legal, la medición se llevó a cabo en 2025, alcanzando una participación del 82,17%. Este ejercicio permitió identificar los factores de riesgo y establecer acciones de mejora orientadas a la prevención y promoción de la salud mental, física y del bienestar de nuestra gente en Aguas Regionales EPM. Como resultado general, la organización obtuvo un Nivel Bajo (22,2%).



Tema Material: Bienestar Laboral y 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.



Gestión del Talento Humano

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, en Aguas Regionales EPM adelantamos procesos de selección orientados a la identificación de las habilidades de los candidatos, las cuales se evalúan mediante competencias enfocadas en el Ser, Hacer y Saber. Estos procesos se desarrollan conforme a la Regla de Negocio RN01 V9 —Reglas y Procedimientos para la Provisión del Talento Humano—, que establece los parámetros y mecanismos para la ejecución de los procesos de selección en sus diferentes modalidades: ascenso, traslado de personas, proceso de selección interno y/o abierto; 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.

Con base en lo anterior, el procedimiento de ingreso del talento humano en Aguas Regionales EPM está claramente definido y garantiza igualdad de condiciones para todas las personas, sin discriminación por credo, género, raza, orientación política o

sexual, o ubicación geográfica. Su aplicación se basa en criterios de transparencia, oportunidad, calidad, confiabilidad y participación de la comunidad. Durante 2025 se adelantaron 18 procesos de selección abiertos, 6 procesos internos, 6 procesos por reclutamiento directo y 5 procesos de ascenso, que en conjunto permitieron la vinculación de 45 personas, dando cumplimiento a las necesidades de personal de la Empresa.

Al cierre de 2025, Aguas Regionales contaba con 286 personas vinculadas laboralmente, distribuidas en los cargos clasificados tal como se detalla a continuación:

Cargos	2023	2024	2025
Directivos	9	9	9
Profesionales	56	57	56
Tecnólogos, Técnicos y Auxiliares	104	106	111
Sostenimiento	105	106	110
Total	274	278	286

Personal por rango de edad	2023	2024	2025
18 - 29 años	38	31	38
30 - 50 años	200	209	210
51 - 62 años	33	36	35
Más de 62	3	2	3
Total planta de personal a diciembre 31	274	278	286

Gestión del Talento Humano

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 2025 para el disfrute de nuestro personal:

- Día de la niñez y la recreación.
- Día de los disfraces.
- Jornada de la SST:
- Actividad física.
- Fomento de estilos de vida y trabajo saludable.
- Pausas activas.
- Actividades de Promoción prevención.
- Día de la familia/Souvenirs.
- Abriéndole las puertas y el corazón a la Navidad.
- Novenas Navideñas.
- Souvenirs 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.

- 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”.

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 2025, Aguas Regionales EPM otorgó a nuestros empleados beneficios económicos conforme la Convención Colectiva de Trabajo

-CCT- y en la ejecución del plan de bienestar laboral por valor de \$1,082 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	2023	2024	2025
Número de beneficios	1,248	1,361	1,436
Valor (millones)	\$753	\$823	\$ 897
% de empleados que utiliza beneficios	100%	100%	100%

Gestión del Talento Humano

Formación y Desarrollo

En Aguas Regionales EPM, los procesos de formación y desarrollo estuvieron orientados a fortalecer las competencias del Ser, Hacer y Saber de los empleados, promoviendo la aplicación del conocimiento en el mejoramiento de los procesos en los que participan.

En 2025, gestionamos 55 eventos en capacitaciones, los cuales se ejecutaron de manera presencial y virtual sin ejecución presupuestal, logrando la optimización de los recursos, gracias al apoyo de aliados estratégicos como la Caja de Compensación Familiar, Fondo de Empleados de Empresas Públicas de Medellín (FEPEP), Entidad Administradora de Riesgos Laborales (ARL Colmena), Administradora de Fondo de Pensiones (AFP), Empresas de servicios temporales, SENA, Entidades territoriales, entre otras. El cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación -PIC- en la vigencia 2025 se cumplió en un 73%. A continuación, algunos de los eventos realizados:

- Charla de Empatía y Diversidad
- Trámites ambientales

- Inducción y Reinducción sobre peligros y riesgos en el SG-SST
- Administración de contratos
- Capacitación Procesos Financieros | Facturas electrónicas y sus anexos
- Procedimiento para la creación de usuarios y cuentas de Red
- Capacitación en higiene postural y riesgo ergonómico-pausas activas.
- Acoso Laboral Peligro/riesgos PSICOSOCIAL y las específicas de prevención y control.
- Uso adecuado de los EPP y consecuencias por la omisión o uso indebido de los EPP.
- Transferencia Documental
- Capacitación Cajas menores
- Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias a todos los funcionarios
- Charla sobre nuevas soluciones Portafolio de servicio ARE
- Derecho Disciplinario y principales tipologías de corrupción
- Conductas Disciplinarias y debido proceso.

Resultados Indicadores CMI

Indicadores de formación	2023	2024	2025
Número de eventos de aprendizaje realizados	84	83	55
Inversión Plan de Aprendizaje Organizacional (millones de pesos)	7	12,8	0
Ejecución presupuestal (%)	30.8%	50%	0%
Número de horas/Hombre/Capacitación	53.9	26.83	21.44

Aprendizaje y Desarrollo

Como se observa en la matriz presentada, y en relación con los resultados de los indicadores de aprendizaje y desarrollo correspondientes a la vigencia 2025, se evidencia el cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores Índice de rotación de personas y Calidad de vida, los cuales alcanzaron niveles de cumplimiento del 140% y 106%, respectivamente.

Por otra parte, los indicadores Tasa de atraktividad laboral y Clima ético no alcanzaron los valores objetivos definidos para el periodo evaluado. En este sentido, se adelantarán las acciones y planes de mejora que correspondan, con el fin de fortalecer su desempeño y asegurar avances significativos en las mediciones subsiguientes.

En cuanto al indicador Efectividad relación núcleo-empresa, se informa que para el presente periodo la casa matriz emitirá las directrices correspondientes, a partir de las cuales se llevará a cabo el proceso de medición y reporte conforme a los lineamientos corporativos.

Indicador	Ejecución	Meta	Cumplimiento
Índice de rotación de personas	25%	35%	140%
Calidad de Vida	63.4%	60%	106%
Tasa de atraktividad Laboral	55%	65%	84.3%
Clima Ético	68,3%	81%	84.3%

Desarrollo Organizacional

Informe de
Sostenibilidad
2025



Desarrollo Organizacional



Tema Material: Capital Humano y Desarrollo del Talento

Pacto Global: Estándares Laborales

Principio 6: Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Durante el año 2025 se trabajó y se dio prioridad a la estructuración formal del proceso de Desarrollo Organizacional, iniciando con la formulación del modelo de Evaluación de Desempeño como herramienta estratégica para el fortalecimiento del talento humano y la alineación con los objetivos organizacionales. Teniendo en cuenta:

1. Diseño y validación del modelo

En articulación con la Gerencia, se identificó la necesidad de retomar formalmente el proceso de evaluación de desempeño. A partir de ello se diseñó el modelo metodológico, definiendo:

- Instrumento y formato de evaluación.
- Estructura del proceso y criterios de medición.
- Alineación de objetivos individuales con indicadores estratégicos y CMI.

El modelo fue presentado y validado ante el Comité de Gerencia, quedando aprobado para su implementación.

2. Estructura definida

El esquema formulado contempla:

- Definición anual de objetivos individuales.
- Evaluación de seguimiento o medio término.
- Evaluación final integral, que incluye cumplimiento de objetivos y evaluación de competencias institucionales (componente de resultados y componente comportamental).

Asimismo, se definió la futura implementación de una evaluación 360 grados como insumo para la medición de competencias, así como la estructuración de Planes de Mejora para colaboradores que no alcancen el estándar establecido.

3. Seguimiento y proyección

Se estableció la presentación de informes periódicos a Gerencia en cada hito del proceso, garantizando trazabilidad y soporte para la toma de decisiones.

Para el año 2026 se proyecta iniciar la ejecución formal del ciclo completo de evaluación de desempeño, consolidando la implementación del modelo estructurado en 2025.



Desarrollo Organizacional

Estructura Organizacional

Aguas Regionales EPM cuenta con una estructura administrativa de 297 plazas, de las cuales 286 se encuentran cubiertas por empleados en la Subregión Occidente (85) y en la Subregión Urabá (201). 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 2025:**



Aprobada por Junta Directiva
en sesión 245 de julio de 2025

Seguridad y Salud en el Trabajo

Informe de
Sostenibilidad
2025



Seguridad y Salud en el Trabajo – SST



Tema Material: Prevención de accidentes y enfermedades laborales

Pacto Global: Estándares Laborales

Principio 6: Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

En el año 2025 desarrollamos diversas actividades orientadas a la prevención de enfermedades y a la promoción de la salud, fomentando la adopción de estilos de vida saludables. Estas acciones se llevaron a cabo mediante el control de los riesgos que pueden generar lesiones y enfermedades laborales, con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo y mantener el 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.

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
- Capacitación y entrenamiento en Buceo
- 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	2023	2024	2025
Tasa Anual de lesiones incapacitantes (TALI)	1.67	0.91	6.21
Índice de severidad de accidentes de trabajo (ISAT)	199.03	136.56	69.84
Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT)	8.38	6.67	3.75
Empleados representados en comités de seguridad (%)	100%	100%	100%
Número de accidentes de trabajo reportados	23	19	18
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)	\$547	\$466	\$389

Gestión Documental

Informe de
Sostenibilidad
2025



Gestión Documental



Tema Material: Capital Humano y Desarrollo del Talento

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.

Objetivos del PINAR

Optimizar la función archivística de la entidad mediante estrategias que permitan identificar, priorizar y corregir aspectos importantes en la gestión de la información a corto, mediano y largo plazo, de la mano del plan de desarrollo institucional.

Pasos para la elaboración:

- 1 Identificación de los aspectos críticos
- 2 Priorización de los aspectos críticos
- 3 Formulación de la visión estratégica
- 4 Formulación de la visión estratégica
- 5 Mapa de ruta
- 6 Hamienta de seguimiento y control



Gestión Documental

Durante la vigencia 2025 se desarrollaron diversas acciones orientadas a fortalecer la Gestión Documental, entre ellas capacitaciones y la difusión de tips dirigidos a los empleados responsables de tramitar documentación. Estas actividades tuvieron como propósito actualizar conocimientos y socializar aspectos normativos y relevantes para el adecuado funcionamiento del proceso. En este marco, se abordaron los siguientes temas:

- Transferencias documentales
- Actualización del Procedimiento de Codificación Documental
- Esquema de publicación de la información
- Registro electrónico de capacitaciones

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 Instrumentos de Gestión de la Información y Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

Actualización del Procedimiento de Codificación Documental

Se informa a todos los colaboradores que, se ha realizado una actualización del Procedimiento de Codificación Documental.

Es importante que cada área se informe sobre los cambios y aplique el nuevo procedimiento en sus procesos correspondientes, ya que, es de obligatorio cumplimiento, con el fin de actualizar la codificación de los documentos de la empresa estandarizando los criterios generales para su control, dando cumplimiento a la normatividad archivística.

Ante cualquier duda, por favor comunicarse con Marely Urango Galeano, Auxiliar de procesos, al correo marely.urango@aguasregionales.com o Leidy Juliet Torres Giraldo, Auxiliar Administrativa, al correo leidy.torres@aguasregionales.com

Adjuntamos el documento actualizado y la pieza gráfica informativa para su consulta y aplicación

Sabías que... El Registro electrónico de capacitaciones

es un registro virtual que tiene como principal utilidad, evidenciar la asistencia de los invitados a una capacitación brindada por medios tecnológicos

Si vas a realizar una capacitación de esta índole es necesario dejar evidencia, ingresa al siguiente link, duplica el listado de asistencia y modifica la necesidad.

<https://bit.ly/3x4lobQ>

Requisitos para la Transferencia de Documentos

- 01 Haber cumplido el tiempo de permanencia establecido en los Tablas de Retención Documental.
- 02 Cada unidad documental a transferir debe estar debidamente clasificada, organizada, revisada e inventariada.
- 03 Cada transferencia debe contar con el Formato de Transferencia Documental establecido en la empresa desde el proceso de Gestión Documental.
- 04 Toda la información registrada en el formato de transferencia documental debe coincidir con la información física o digital que sea transferida al centro de administración documental.

Linea Nacional gratuita de atención al Cliente 01 8000 415 121 | Linea Contacto Transparencia 01 8000 122 905

Esquema de Publicación de Información

Tip #3

"Cada ítem, una responsabilidad"

Cumplir con el **Esquema de Publicación de Información** de Aguas Regionales EPM es construir credibilidad.

El seguimiento a este esquema no es solo un requisito normativo, es una **responsabilidad de todos los procesos de la Empresa.**

¡Recuerda consultarlo y enviar lo correspondiente para nuestro sitio web!

Tecnologías de la Información - TI

Informe de
Sostenibilidad
2025



Tecnologías de la Información – TI



Tema Material: Tecnología e Innovación

Ciberseguridad

La implementación de estrategias de ciberseguridad continuará siendo prioritaria para Aguas Regionales EPM en 2025, con el propósito de proteger los activos digitales y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Durante el año, se fortalecieron diversos controles y medidas para enfrentar amenazas y riesgos cibernéticos.

En 2026 se avanzará en el fortalecimiento de las capacidades de protección, detección y respuesta, así como en el desarrollo de una cultura de seguridad digital en toda la organización, contribuyendo a la continuidad operativa y al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Concienciación y Capacitación

Se promovió la concienciación en ciberseguridad mediante actividades orientadas a fortalecer las buenas prácticas en el uso seguro de la información y los recursos tecnológicos. Como parte de este proceso, se desarrolló una capacitación específica enfocada en la creación de usuarios de red de manera segura, con el fin de estandarizar procedimientos, reducir riesgos de accesos indebidos y asegurar que las configuraciones cumplieran con los lineamientos corporativos de seguridad.

Adicionalmente, se reforzaron aspectos clave como el uso adecuado de contraseñas, la correcta gestión de accesos, la protección de datos y la importancia del reporte oportuno de incidentes. También se reiteró la necesidad de mantener los sistemas actualizados para prevenir vulnerabilidades y fortalecer la postura de seguridad organizacional.

Políticas y Procedimientos

En 2025 se realizó el seguimiento y la ejecución de las actividades definidas en el procedimiento y la regla de negocio para la seguridad digital y la continuidad de los servicios de tecnología. Como parte de este seguimiento, se mantuvieron activos los mecanismos de monitoreo y revisión para asegurar que las medidas de seguridad se aplicaran de manera adecuada.

También se continuó con la ejecución de los planes de respuesta ante incidentes y las pruebas necesarias para verificar el funcionamiento de los controles establecidos. De igual forma, durante este año se hizo seguimiento a la implementación del procedimiento de conciliación de bases de datos para el inventario de equipos de cómputo, asegurando que el registro de los activos tecnológicos se mantuviera actualizado y confiable.

Gestión de Riesgos

En 2025 se realizó el seguimiento y la ejecución de actividades orientadas a fortalecer la seguridad digital y minimizar posibles vulnerabilidades en los servicios tecnológicos. Entre las acciones desarrolladas se destacan:

El bloqueo de plataformas no corporativas para evitar el uso de herramientas no autorizadas y proteger la información institucional.

La revisión y actualización periódica de los controles implementados, garantizando que las medidas de seguridad se mantuvieran vigentes y alineadas con las necesidades tecnológicas. Estas acciones contribuyeron a reforzar la gestión de riesgos y a promover prácticas seguras entre el personal en materia de ciberseguridad.

Seguridad de Redes y Sistemas

En 2025 se continúa fortaleciendo la seguridad de redes y sistemas. Se aumentaron los niveles tecnológicos del firewall para mejorar la protección de la red y se restringieron los permisos de administrador. Además, se bloqueó el acceso a plataformas no corporativas, como redes sociales y servicios de correo externos, con el fin de proteger la información y reducir riesgos de fuga o uso indebido de datos.

Tecnologías de la Información – TI

Protección de Datos y Privacidad

En 2025 se continúa fortaleciendo la protección de los documentos y la información sensible mediante el uso de medidas de cifrado que garantizan su confidencialidad. Así mismo, se mantienen vigentes las políticas de privacidad y protección de datos, complementadas con procedimientos de autenticación más robustos para asegurar que solo los usuarios autorizados puedan acceder a información confidencial.

Además, se realizan auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de estas políticas y se promueve una cultura organizacional orientada al cuidado y manejo responsable de los datos. Estas acciones buscan reforzar la seguridad de la información y minimizar riesgos asociados al acceso no autorizado.

Respuesta a Incidentes

En la vigencia 2025 se continúa fortaleciendo los canales de respuesta a incidentes, con el propósito de actuar de manera rápida y efectiva ante posibles ataques o actividades inusuales. Se mantienen las herramientas de monitoreo de seguridad que permiten identificar comportamientos sospechosos y reportarlos oportunamente a través del correo correosospechoso@epm.com.co.

Además, se refuerzan los procesos internos de análisis y atención de alertas, así como las rutas de comunicación entre las áreas y mesa de ayuda, asegurando una reacción

más coordinada frente a eventos de ciberseguridad. Estas acciones buscan mejorar la capacidad de detección temprana y minimizar el impacto de cualquier incidente que pueda comprometer la información o la operación tecnológica.

Seguridad para el acceso a los equipos de cómputo

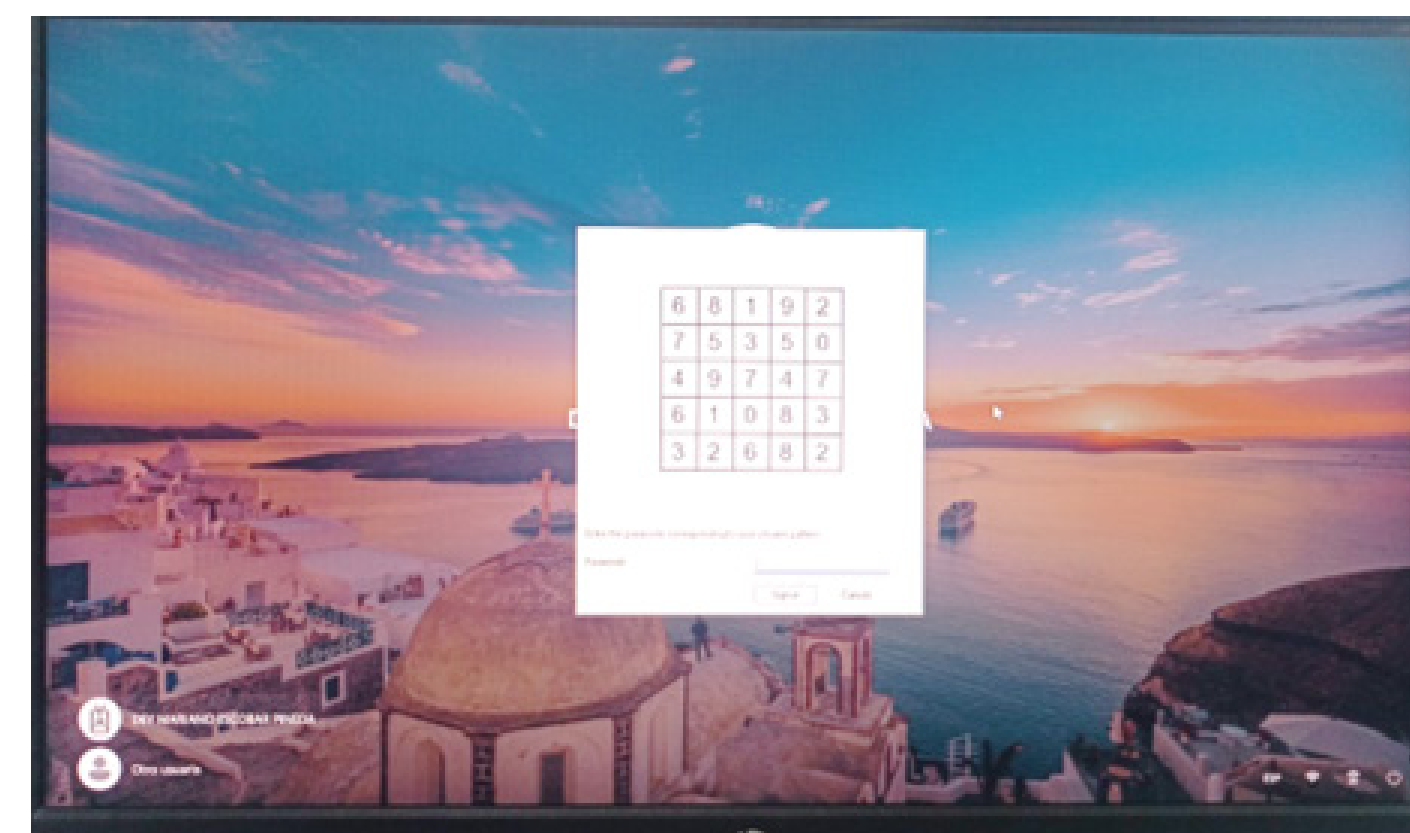
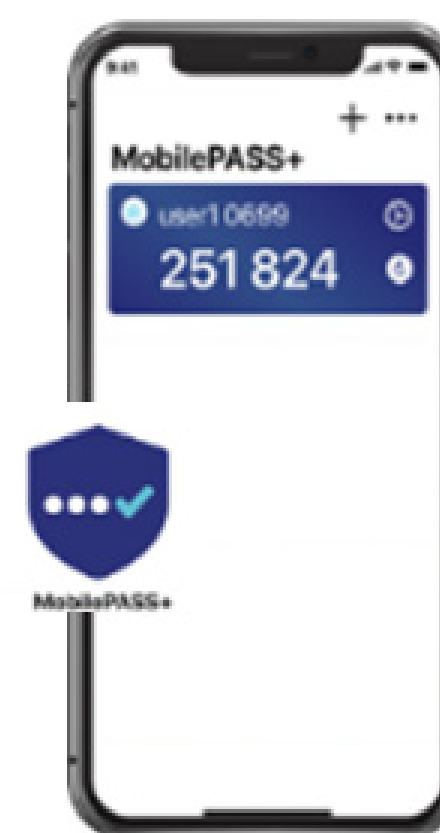
En la vigencia 2025 se continúa fortaleciendo la seguridad de acceso a los equipos de cómputo mediante la implementación del sistema de múltiple factor de autenticación (MFA), garantizando que solo los usuarios autorizados, y con los permisos correspondientes, puedan acceder a los recursos tecnológicos. Este enfoque refuerza la protección frente a accesos no autorizados y permite

una verificación más rigurosa de la identidad de cada usuario.

Además, se realizaron capacitaciones específicas para los empleados, orientadas al uso adecuado del MFA y a la comprensión de su importancia dentro de las prácticas de seguridad digital. De manera complementaria, las políticas de acceso se revisan y actualizan periódicamente para mantenerlas alineadas con las mejores prácticas y los lineamientos corporativos de seguridad.

Estas acciones aseguran un mayor control sobre los accesos, reducen riesgos de suplantación y fortalecen la protección general de los sistemas institucionales.

Imágenes del múltiple factor de autenticación (MFA)



Tecnologías de la Información – TI

Renovación en infraestructura y herramientas tecnológicas

En la vigencia 2025, Aguas Regionales EPM continúa fortaleciendo su infraestructura tecnológica para garantizar que el personal cuente con herramientas adecuadas para el desarrollo eficiente de sus funciones. Si bien no se realizaron renovaciones de equipos de cómputo ni periféricos durante este año, sí se mantuvo el seguimiento y la gestión de los recursos tecnológicos existentes, asegurando su correcto funcionamiento y disponibilidad.

De manera complementaria, se llevó a cabo la renovación de las licencias de software utilizadas para el trabajo de oficina y las actividades de diseño, garantizando la continuidad de las herramientas esenciales para las labores diarias. Así mismo, se adquirieron nuevas licencias de software de diseño, con el fin de fortalecer las capacidades técnicas de las áreas que requieren aplicaciones especializadas.

Estas acciones permiten mantener una operación tecnológica estable, mejorar la productividad del personal y asegurar que la organización cuente con herramientas actualizadas y confiables para la prestación de sus servicios.

Motivación y Objetivos

Dado que varios equipos de cómputo han cumplido su vida útil, se identificó una disminución en la productividad y en la satisfacción de los empleados. Por esta razón, se hizo un estudio con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario y asegurar un entorno de trabajo más moderno y eficiente.

Durante la vigencia 2025 se realizó un análisis detallado de las necesidades de cada área, considerando las funciones de los empleados y las particularidades de cada puesto de trabajo. Este estudio permitió identificar dificultades relacionadas con desempeño, tiempos de respuesta y limitaciones técnicas de los equipos actuales.

Con base en estos hallazgos, se definieron los requerimientos para que en las vigencias futuras se puedan adquirir equipos con mayor velocidad y capacidad, así como los periféricos necesarios para mejorar el rendimiento del personal. Esto permitirá reducir tiempos de espera, optimizar las tareas diarias y aumentar la satisfacción de los usuarios finales.

Como reto para 2026, se plantea la implementación de la tecnología SD-WAN Seguro VERSA, una solución que integra servicios avanzados de conectividad con seguridad multicapa, al tiempo que unifica la visibilidad y el análisis en una única interfaz de administración. Esta tecnología permitirá una entrega más ágil de servicios, un mejor desempeño de las aplicaciones y la simplificación de la gestión de las sucursales, contribuyendo además al cumplimiento de la regulación vigente.



Gestión Financiera

Informe de
Sostenibilidad
2025



Gestión Financiera



Tema Material: Solidez Financiera

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.

Estructura de Capital

Los ingresos de Aguas Regionales EPM provienen de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, actividad que exige inversiones permanentes en infraestructura y el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas operados. Estas inversiones son esenciales para fortalecer los indicadores de cobertura, continuidad, calidad del agua e índice de pérdidas por suscriptor, garantizando la sostenibilidad y eficiencia del servicio. Al cierre de diciembre de 2025, las propiedades, planta y equipo (neto) representan el 90% del patrimonio, equivalente a \$149,904 millones, reflejando la naturaleza intensiva en inversiones para la operación de los sistemas y la relevancia de su adecuada gestión para el desarrollo de la actividad económica.

La estructura de capital de la empresa se gestiona mediante un patrimonio conformado por los aportes de los accionistas y las utilidades retenidas, complementado con pasivos derivados del endeudamiento con la banca

comercial. Esta combinación permite optimizar el costo de capital y sostener la capacidad de inversión.

Con base en los resultados del flujo de caja, la empresa proyecta y evalúa la obtención de recursos financieros a través del sector bancario para avanzar en la gestión de proyectos de infraestructura, a través de diferentes opciones que permita optimizar los costos de financiamiento, apalancar la vinculación de nuevos usuarios, el cumplimiento de los indicadores financieros, contribuyendo a mantener una calificación de riesgo crediticio favorable.

Por lo anterior, se lleva a cabo una gestión de financiación que comprende la realización de todas las operaciones de créditos, con el fin de asegurar la disponibilidad oportuna de los recursos requeridos para apalancar el plan de inversiones y materializar las decisiones de crecimiento, expansión y reposición de su infraestructura, optimizando los costos de financiamiento.

Por otra parte, la empresa no tiene Covenants pactados con la banca nacional, que limite la gestión de los créditos.

En 2025, la agencia internacional de calificación de riesgo crediticio Fitch Ratings Afirmó las calificaciones nacionales de riesgo crediticio de Largo Plazo AA-(col) y Corto Plazo F1+(col). Frente a 2024, la perspectiva de la calificación de la filial pasó de Negativa a Estable, como resultado del ajuste realizado para la casa matriz. Este cambio obedece a que EPM completó el taponamiento definitivo del túnel de desviación derecho de Hidroituango, hecho que reafirma su compromiso, capacidad de gestión y solidez financiera.

La decisión de afirmar las calificaciones se sustenta en los vínculos con su accionista controlador, Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM), calificado como AAA(col) con Perspectiva Estable. Adicionalmente, consideran el fortalecimiento de su generación operativa, impulsado por el crecimiento de usuarios, optimizaciones de costos y mejoras operativas de la compañía. El flujo de fondos libre continuará siendo negativo debido a un ciclo de inversiones demandante y al aumento de los costos financieros.

Factores claves de la calificación:

Vínculo con EPM

Fortalecimiento de la gestión operativa

Estabilidad en indicadores operativos

Ciclo de inversiones exigente

Incremento en apalancamiento prospectivo

Gestión Financiera

Indicadores Financieros

Descripción	Ejecución	Meta	% Ejecución
Ingresos	103.846	112.790	92%
EBITDA	42,542	41.971	101%
Margen EBITDA	41%	37%	110%
Resultado neto del periodo	9.545	8.415	113%
Margen neto	9%	7%	123%
Deuda / EBITDA	3.07	3.4	110%
EBITDA / Gastos Fros.	3.4	2.8	122%
Liquidez	0.29	1.00	29%
RenPPE	12.3%	21.3%	58%
RSCEO (%)	11.6%	11.8	98%
Costos y gastos efectivos	61.131	70.819	86%
Costos AOM (\$)	8.803	2.190	402%

*Cifras expresadas en millones de pesos.

Indicador CMI – Margen EBITDA

Concepto	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos	71,425	84,204	89,211	95,582	103,673
EBITDA	29,742	34,457	35,730	39,075	42,542
Margen EBITDA	43%	41%	40%	41%	41%



Gestión Financiera

Aguas Regionales EPM, mantiene un crecimiento sostenido en ingresos y EBITDA entre 2021 y 2025 a un TACC del 7.74% y 7.42% respectivamente, acompañado de una operación eficiente que preserva márgenes superiores al 40%; esto como resultado de las medidas de eficiencia en la realización de suspensiones y reconexiones con personal propio, control de transporte y uso de vehículos, no requerimiento de carrotaques por la temporada de lluvias, menor ejecución en servicios personales por vacancias temporales, reprogramación de mantenimientos y menor avance en acometidas por retrasos de urbanizadores y falta de pavimentaciones municipales; estas optimizaciones representaron menores costos por \$9,688 millones respecto del presupuesto aprobado para la vigencia 2025.

Esta gestión ayudó a compensar la subejecución en ingresos por \$9,117 millones, la cual se explica principalmente por la no ejecución de reposiciones de acometidas por ausencia de pavimentaciones, la posibilidad de que los usuarios realicen acometidas particulares y la no incorporación de 2,517 usuarios previstos (1,317 por proyectos y gestiones comerciales en estado de corte, y 1,200 por el proyecto de El Porvenir, aún en trámite ante el Ministerio de Vivienda). Por otra parte, en 2025 la empresa logró gestionar acuerdo de pago correspondientes a la cartera de la vigencia 2008 a 2010 con el Municipio de Chigorodó, lo cual contribuyó a contener la brecha de ingresos.

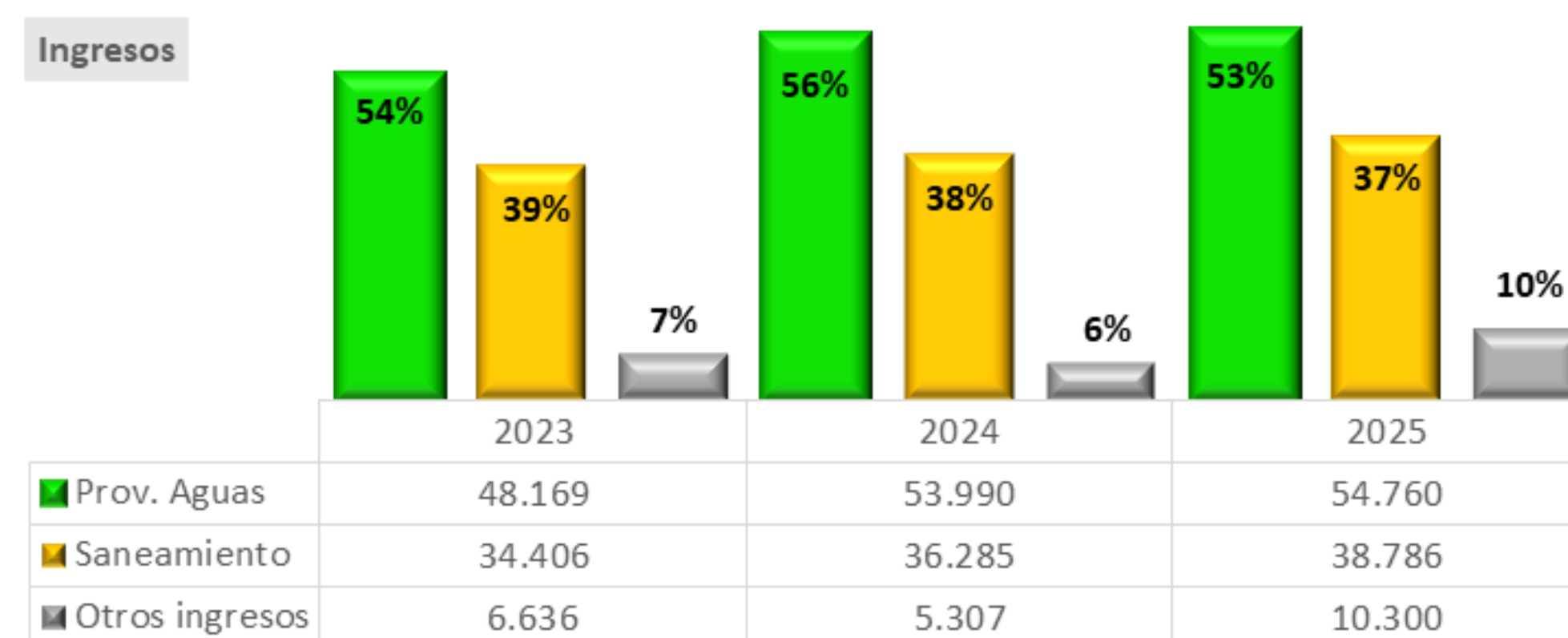
Frente al año anterior, el EBITDA crece un 9% (\$3,467 millones), impulsado por mayores ingresos en \$8,091 millones, lo cual se explica principalmente por cambios en el reconocimiento contable de los intereses de mora de la

cartera, que hasta la vigencia 2024 se registraban en cuentas de orden y que a partir de 2025 se reconocen como ingresos, lo cual representó \$5,338 millones. Asimismo, se registraron \$2,768 millones por la incorporación de nuevos usuarios y ajustes tarifarios conforme lo establece la Resolución CRA 943 de 2021; esto combinado con mayores costos y gastos por \$4,639 millones, entre estos últimos se destacan incrementos salariales derivados de la convención colectiva de trabajo (IPC + 1.8), la creación de 10 plazas nuevas para dar cumplimiento a la reducción de la jornada laboral pasando de 46 a 44 horas semanales a partir del 15 de julio de 2025, considerando el personal que labora por turnos 7*24, mayores consumos de insumos químicos asociados a la temporada de lluvias, aumento del gasto energético de los bombeos del Distrito de Turbo, mayor inversión en mantenimiento de infraestructura y un incremento en la provisión por tasas de contaminación debido al factor regional.

La empresa continuará ejecutando acciones de eficiencia en costos y gastos, así como estrategias orientadas a la vinculación de nuevos usuarios para asegurar el cumplimiento de las metas financieras.

Ingresos de actividades ordinarias

La composición de los ingresos de Aguas Regionales al cierre de diciembre de 2025 es: 53% provisión aguas, 37% para saneamiento y 10% en otros ingresos. Frente a 2024 creció \$8,264 millones. El crecimiento del 94% en otros ingresos se explica principalmente por cambios en el reconocimiento contable de los intereses de mora de la cartera, los cuales hasta la vigencia 2024 se registraban en cuentas de orden y a partir del 2025, se reconocen como ingresos por \$5,338 millones; además, la venta de un lote al Municipio de Mutatá se generó utilidad por \$170 millones.



Gestión Financiera

Estado de Resultado y Balance

Concepto	2021	2022	2023	2024	2025
Ingresos operacionales	71,425	84,204	89,211	95,582	103,846
Resultado del periodo antes de impuestos	22,046	6,814	13,782	11,766	15,091
Ebitda	29,742	34,457	35,730	39,075	42,542
Resultado neto del periodo	14,227	2,305	8,558	7,722	9,545
Activos	244,476	262,272	284,149	298,458	323,186
Pasivos	104,757	120,248	120,248	140,581	155,764
Patrimonio	139,719	142,024	142,024	157,877	167,422

*Cifras expresadas en millones de pesos.

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 \$24,729 millones frente a 2024, se explica principalmente por la ejecución del plan de inversiones por \$30,574 millones e incremento de la cartera por \$5,338 millones asociado al cambio en el

criterio de reconocimiento de intereses moratorios, los cuales anteriormente se registraban en cuentas de orden y, a partir de 2025, se reconocen en cuentas de balance; lo anterior, vs las amortizaciones y depreciaciones por \$14,879 millones.

Pasivos, el aumento por \$15,183 millones, se explica principalmente por el desembolso de crédito por \$29,000 millones requeridos para apalancar el plan de inversiones, vs el pago a proveedores, contratistas y amortización de la deuda por \$12,275.

Patrimonio, aumentó \$9,545 millones frente al 2024, lo cual corresponde a la utilidad neta del periodo.



Gestión Financiera

Transferencias

Impuestos, Tasas y Contribuciones	2021	2022	2023	2024	2025
Nacionales	6,809	7,456	9,756	6,973	9,145
Municipales y Departamentales	694	901	982	1,050	1,232
Corporaciones Ambientales	2,104	3,062	2,939	3,717	2,044

*Cifras expresadas en millones de pesos.

Las transferencias realizadas, ascienden a \$12,422 millones, de los cuales el 74% corresponden a impuestos nacionales, el 16% a las tasas y contribuciones de las Corporaciones ambientales (CORPOURABA y CORANTIOQUIA), y el 10% a impuestos municipales.

Transferencias a las Corporaciones Ambientales

Concepto	2021	2022	2023	2024	2025
Tasa por uso	117	114	121	94	141
Tasa por vertimiento	1,428	2,340	2,147	2,837	1,111
Costos de gestión ambiental	1	1	1	1	2
Costos por control de calidad	558	607	670	785	791
TOTAL	2,104	3,062	2,939	3,717	2,044

En 2025, el pago realizado a las corporaciones ambientales por concepto de tasas retributivas asociadas a vertimientos disminuyó en un 61% frente a 2024. Esta variación obedece a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 2294 de 2023, mediante el cual se estableció que el factor regional de la tasa retributiva por vertimientos aplicable a los prestadores del servicio público de alcantarillado en el territorio nacional sería equivalente a uno (FR1) para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.



Gestión Financiera

Transferencias por Impuestos, Tasas y Contribuciones comparativo año 2021-2025

Concepto/Año	2021	2022	2023	2024	2025
Provisión Impuesto de Renta	4,892	5,399	6,562	5,128	6,995
Contribución Especial de Obra Pública (Ley 418 de 1997)	1,194	1,411	1,905	1,037	1,328
Cuota de fiscalización CGM	145	122	126	144	140
Contribución SSPD	102	72	698	134	100
Contribución CRA	87	43	86	111	109
IVA	81	67	82	121	141
GMF	308	342	296	297	332
Industria y Comercio	586	734	851	959	1,142
Predial	20	10	13	14	22
Estampillas, otros impuestos y contribuciones	88	157	118	77	68
Subtotal orden Municipal y otros	694	901	982	1,050	1,232
TOTAL	7,503	8,357	10,738	8,023	10,378

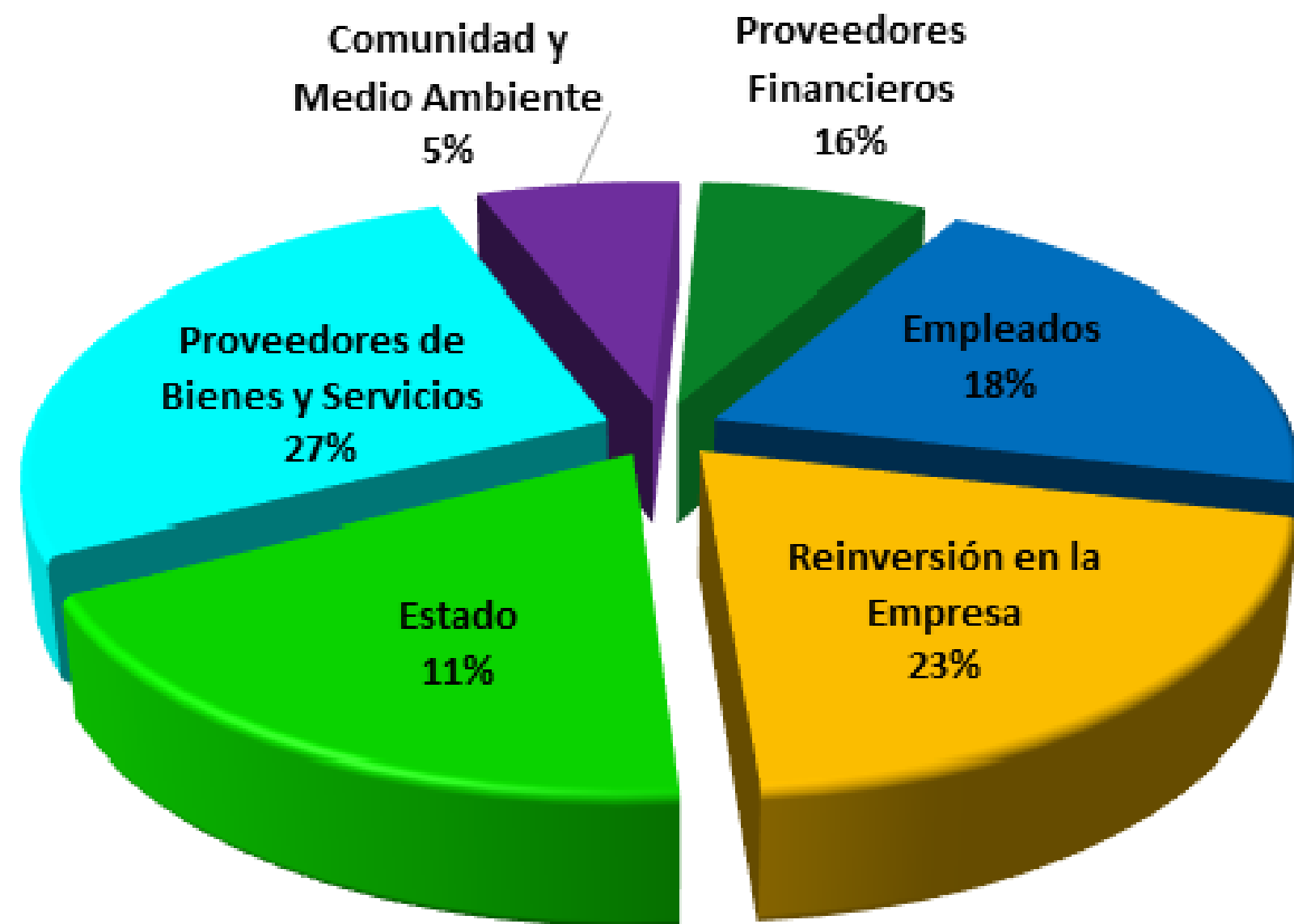
En 2025, los impuestos aumentan 29% frente a 2024 equivalente a \$2,354 millones, explicado principalmente por una mayor provisión del impuesto de renta derivada del crecimiento del 28% en la utilidad antes de impuestos (\$3,325 millones). Este desempeño responde a eficiencias en costos y gastos, menores tasas de interés asociado a los contratos de empréstito tras la renegociación con

entidades financieras; además, se presentó cambio en el reconocimiento contable de los intereses de mora de la cartera los cuales hasta la vigencia 2024 se registraban en cuentas de orden y a partir del 2025, se reconocen como ingresos y ajustes tarifarios definidos en la Resolución CRA 943 de 2021.



Gestión Financiera

Cuarto Estado Financiero



Libre Circulación de Facturas con Endoso

Cumplimiento Normativo

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. certifica que garantiza la libre circulación de las facturas con endoso emitidas por proveedores o vendedores. Asimismo, se confirma que no existen restricciones contractuales que limiten su negociabilidad, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1231 de 2008. La Empresa también declara el cumplimiento del Artículo 46 de la Ley 222 de 1995 y de los demás requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Procedimiento para los Proveedores

La negociación de facturas entre un proveedor y un tercero interesado en adquirirlas es un proceso directo entre esas partes. Esta operación se formaliza a través del RADIÁN, sin que Aguas Regionales tenga participación, injerencia o rol alguno en dicho proceso.

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 párrafo 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.

aguas
regionales®
Grupo-epm

Gestión Comercial

Informe de
Sostenibilidad
2025



Gestión Comercial

La Gestión Comercial constituye un macroproceso estratégico orientado a garantizar los ingresos de la organización y mejorar de manera continua la experiencia de los clientes y usuarios. Su estructura integra ocho procesos clave: mercadeo, ventas, portafolio de servicios, atención al cliente, facturación, recaudo, gestión de cartera y control de pérdidas no técnicas. Esta articulación permite que las operaciones comerciales se desarrollen de manera eficiente, fortaleciendo la sostenibilidad financiera, la cobertura de los servicios y la consolidación de relaciones de largo plazo con los territorios.

El propósito principal es optimizar el desempeño operativo y comercial, reducir pérdidas, mejorar la eficiencia en costos y aportar al margen EBITDA, en línea con los retos estratégicos del Grupo EPM. A continuación, se presenta el análisis detallado del comportamiento de la vinculación de usuarios y del crecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado durante el año 2025.

Vinculación De Usuarios – Resultados 2025

Este indicador es fundamental para el aseguramiento de los ingresos y el crecimiento sostenible del servicio, ya que evidencia la capacidad institucional para ampliar la cobertura, formalizar usuarios y atender la demanda de los municipios de Urabá y Occidente.

En la vigencia 2025 se logró vincular 2,067 usuarios al servicio de acueducto, cumplimiento superior al 97.70%, sin embargo, la subejecución registrada frente a la meta proyectada está asociada a la no entrada en operación de un sector que requiere proyectos de financiación.

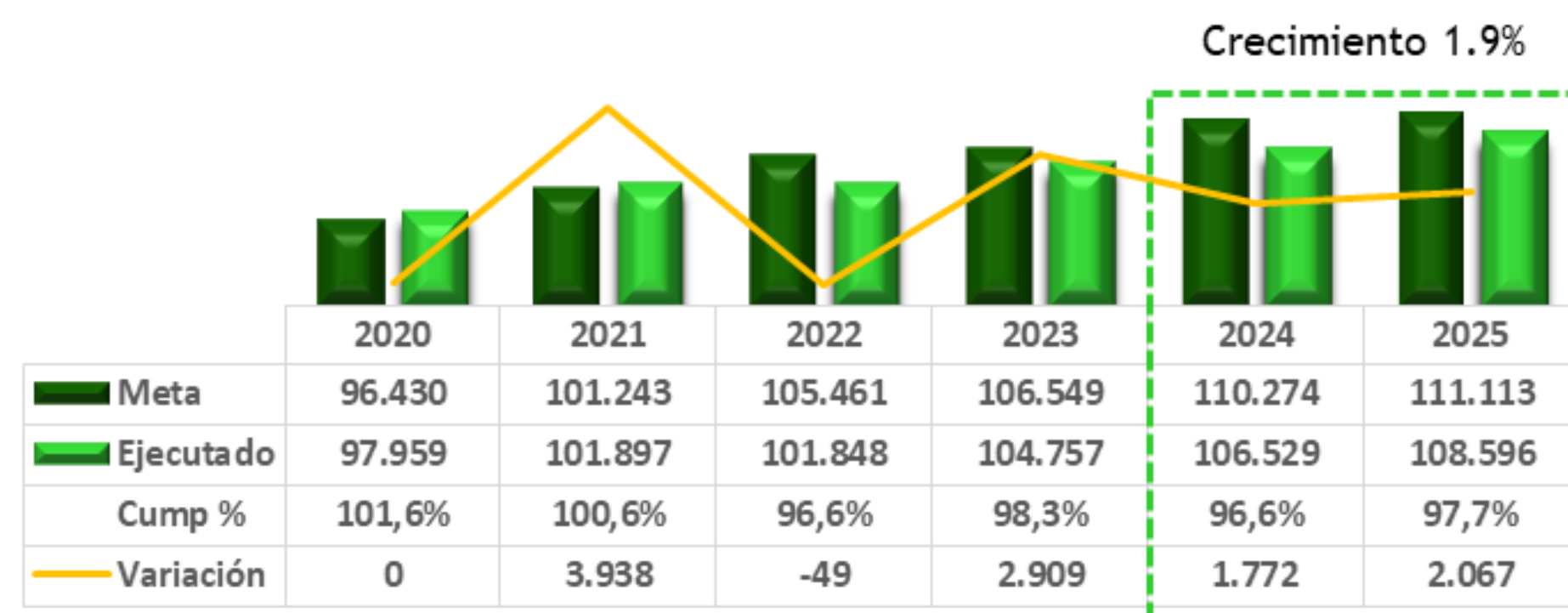
Con relación al servicio de alcantarillado se vinculó 2,979 usuarios, cumpliendo del 98.72% sobre la meta, con respecto a la subejecución obedece a la no vinculación del sistema de alcantarillado El Reposo, y El Porvenir.



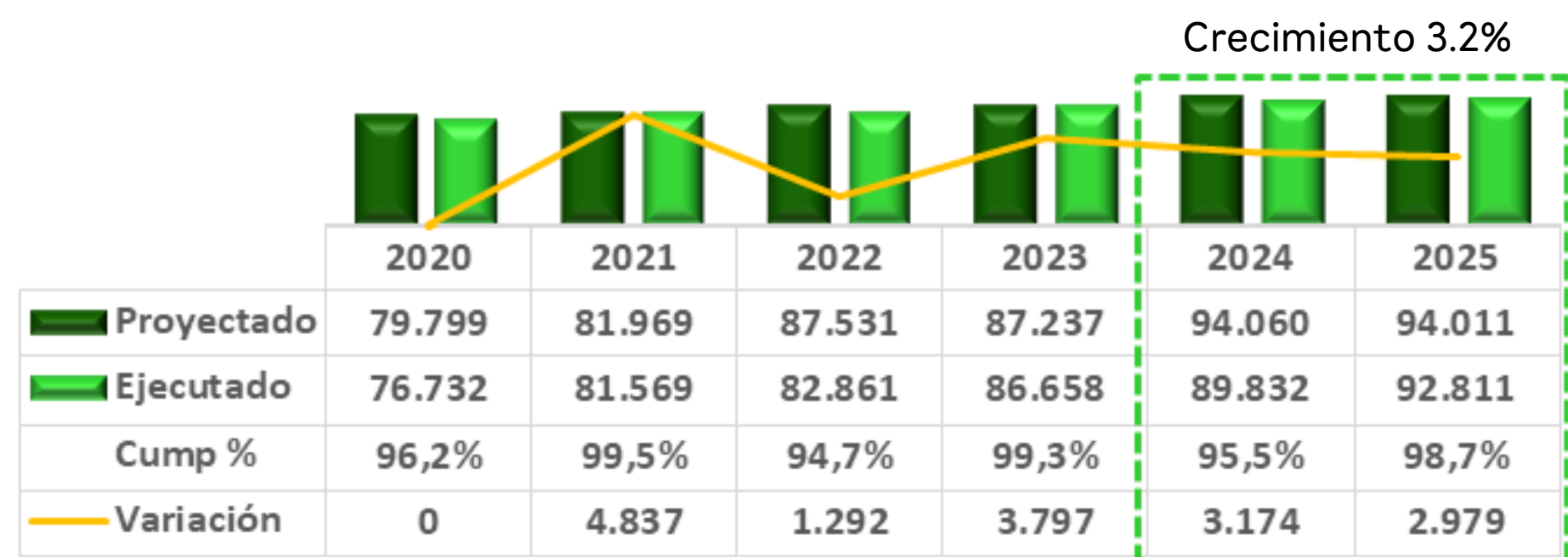
Gestión Comercial

Histórico de crecimiento de Usuarios 2020 al 2025

Acueducto



Alcantarillado



Segmentación de usuarios

La gestión comercial se organiza por segmentos con el fin de adaptar las propuestas de valor, las campañas y los esquemas de acompañamiento según las características de cada tipo de usuario. Los segmentos definidos incluyen hogares, empresas, grandes clientes y entidades de gobierno, cada uno con acciones específicas en mercadeo, ventas, posventa y soporte técnico-comercial.

Este modelo de segmentación permite reconocer las particularidades de cada grupo, orientar ofertas diferenciadas y optimizar la asignación de recursos. Gracias a este enfoque, la empresa prioriza intervenciones de mayor impacto, mejora la pertinencia del servicio y fortalece la eficiencia operativa. En consecuencia, se promueve una toma de decisiones más informada que maximiza el valor social, ambiental y económico generado para los territorios.

Hogares	Empresas	Grandes Clientes	Gobierno
			
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)	Usuarios dedicados al comercio o a la producción industrial. Excluye a usuarios definidos como Grandes Clientes.	Usuarios con consumo importante para Aguas Regionales o que representan un usuario estratégico por negocio.	Entes territoriales con pago centralizado o usuarios estratégicos de gobierno.

Gestión Comercial

Comportamiento y Clasificación de usuarios de acueducto y alcantarillado por uso/estrato del 2022 al 2025

Estrato 1: 34% en acueducto y 30% en alcantarillado.

Estrato 2: 40% en ambos servicios.

Estratos 3 y 4: estables; 17% y el 3% respectivamente

Estratos 5 y 6: participación menor, consistente con su menor peso poblacional.

Uso comercial: 7% en ambos servicios, comportamiento estable.

Usos no residenciales (industrial, oficial y exento): la participación es baja y estable oscilando en un 0,5% según el año y el servicio

Usuarios por estrato/Uso

Estrato/ Uso	2023		2024		2025	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	35.910	25.749	36.414	26.802	36.938	27.924
Estrato 2	39.318	35.126	39.740	36.386	40.740	37.580
Estrato 3	15.469	14.749	15.653	14.997	15.925	15.326
Estrato 4	3.454	2.987	3.585	3.165	3.632	3.173
Estrato 5	2.819	1.417	2.851	1.416	2.932	1.491
Estrato 6	282	198	279	198	274	197
Comercial	6.498	5.769	6.965	6.182	7.075	6.376
Industrial	395	186	452	227	480	263
Oficial	492	378	113	93	491	384
Exenta	120	99	477	366	109	97
Total	104.757	86.658	106.529	89.832	108.596	92.811

Se concluye que la estabilidad de estas proporciones evidencia un sistema maduro en su estructura de usuarios, con variaciones mínimas a lo largo del tiempo. Esto facilita la planeación del servicio, la proyección de ingresos y la definición de estrategias diferenciales para cada segmento, contribuyendo a una gestión sostenible y orientada al cierre de brechas en acceso y calidad del servicio.

Composición en porcentaje de los usuarios por uso/estrato

Estrato/ Uso	2023		2024		2025	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	34,3%	29,7%	34,2%	29,8%	34,0%	30,1%
Estrato 2	37,5%	40,5%	37,3%	40,5%	37,5%	40,5%
Estrato 3	14,8%	17,0%	14,7%	16,7%	14,7%	16,5%
Estrato 4	3,3%	3,4%	3,4%	3,5%	3,3%	3,4%
Estrato 5	2,7%	1,6%	2,7%	1,6%	2,7%	1,6%
Estrato 6	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%
Comercial	6,2%	6,7%	6,5%	6,9%	6,5%	6,9%
Industrial	0,4%	0,2%	0,4%	0,3%	0,4%	0,3%
Oficial	0,5%	0,4%	0,1%	0,1%	0,5%	0,4%
Exenta	0,1%	0,1%	0,4%	0,4%	0,1%	0,1%

Gestión Comercial

Gestión para la vinculación y legalización de usuarios

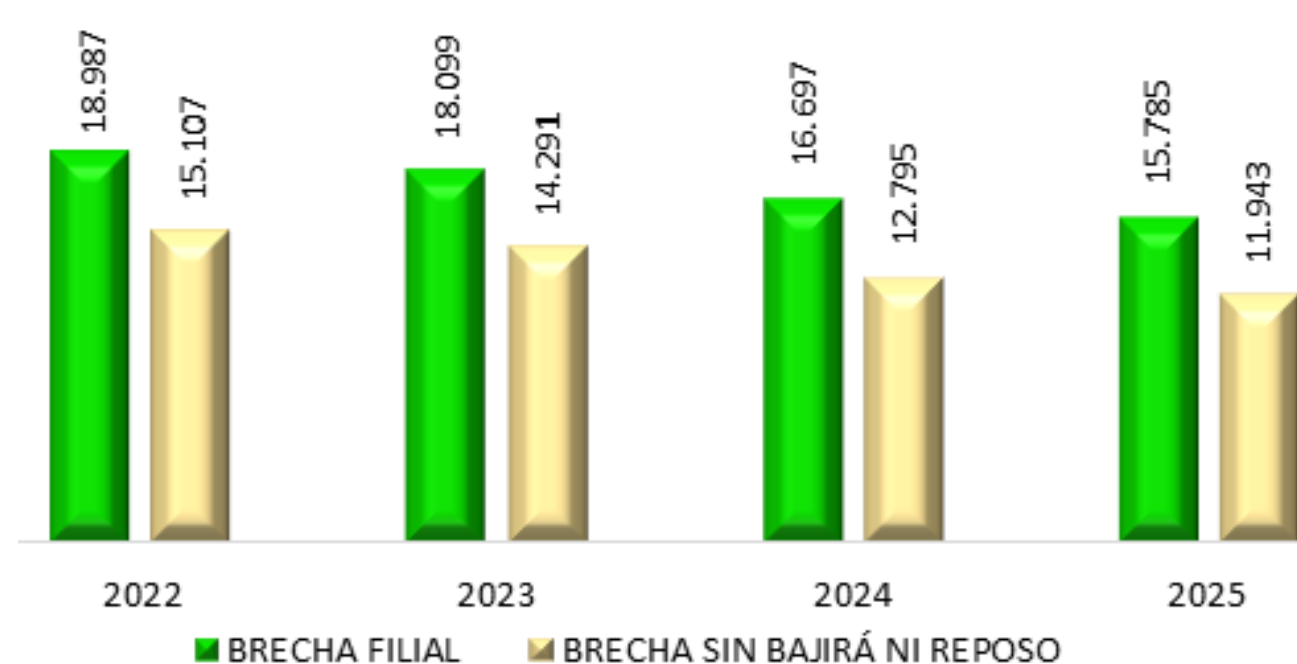
- Gestión Comercial Integral (preventiva – venta – posventa)
- Recuperación de usuarios en estado de corte mediante acuerdos y acompañamiento.
- Relación estratégica con urbanizadores y desarrolladores.
- Acompañamiento desde diseño, viabilidad técnica, construcción y entrega; participación en mesas técnicas y comités de urbanismo.
- Diagnóstico territorial, censos y detección de oportunidades, seguimiento a consumos cero o atípicos. identificación de usuarios con acueducto, pero sin alcantarillado.
- Aprovechamiento de obras y proyectos operativos, donde se logra alineación con proyectos de optimización y reposición de redes.
- Transformación digital y analítica para la gestión comercial, (Big Data), optimización del proceso de descarga y paso al facturador.
- Inversiones POIR

La implementación articulada de estas estrategias impulsa la formalización del servicio, amplía la cobertura y fortalece la sostenibilidad financiera. Al mismo tiempo, consolida una gestión comercial enfocada en garantizar el derecho al acceso al agua y al saneamiento en los territorios atendidos, contribuyendo a un modelo de prestación más equitativo y sostenible.

Brecha total de usuarios por vigencia

A diciembre de 2025, la brecha entre los usuarios de acueducto y alcantarillado sin Bajirá ni El Reposo se reduce a 11.943 usuarios, lo que equivale a 852 menos que en 2024 (6,7%) y 3.164 menos que en 2022 (20,9%), consolidando tres años consecutivos de cierre.

La exclusión de estos sectores donde Aguas Regionales EPM no es el prestador del servicio de alcantarillado permite una lectura precisa del desempeño de los sistemas operados. En línea con las obligaciones de cierre de brecha establecidas por la CRA, el remanente se asocia principalmente a condiciones que hoy no habilitan la vinculación: usuarios con soluciones particulares (pozos sépticos), sectores no operados/alcantarillados comunitarios, viviendas en zonas de alto riesgo, vertimientos a caños o ríos, ausencia de redes internas, viviendas por debajo de la cota de las redes y soluciones particulares sin certificación ambiental.



En 2026 se priorizarán acciones de verificación y certificación de soluciones particulares, gestión con autoridades ambientales y municipales para regularizar vertimientos y riesgos, y apoyos técnicos a usuarios para viabilizar conexiones, con el fin de sostener y acelerar el cierre de la brecha. Esta gestión demuestra el compromiso de la empresa con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, brindando a las comunidades calidad de vida, salud y bienestar, agua limpia y saneamiento, presentes en los siguientes Objetivos de Desarrollo sostenible.

Indicador Consumos y Vertimientos Totales y Unitarios 2024

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 comportamiento durante la vigencia 2025:

Indicador	Proyectado	Ejecutado	Cumplimiento 2025
Consumos	15.859.645	14.953.958	94,29%
Vertimientos	12.146.835	11.918.225	98,1%
CU	11,71	11,87	95,5%
VU	10,99	10,86	98,8%

CU= Consumos Unitarios, VU= Vertimientos Unitarios.

Gestión Comercial

Este indicador en la vigencia 2025 se vio impactado por:

- No vinculación de usuarios.
- Número de días en el mes de ciclo de facturación.
- Fecha de ingreso de las vinculaciones.
- Estacionalidad del uso del servicio.
- Reparación de daños, ejecución de obras y/o mantenimientos programados.
- Condiciones climáticas.
- Concientización de ahorro y uso eficiente del agua, medidas implementadas por la SSPD.
- Consumos en investigación pendiente por culminar el proceso de investigación 499,530 m3.

Acciones de gestión realizadas:

- Cumplimiento vinculación de usuarios, segmento curva de consumo.
- Gestión recuperación de consumos por defraudación de fluidos (investigación y control de fraudes).
- Recuperación de consumos por desviaciones significativas proceso Verificación y precisión de la medida - VPM.
- Gestión causas y observaciones / consumos ceros y bajos / lavaderos, grandes consumidores.
- Gestión de consumos en sectores subnormales (pilas

públicas)

- Análisis de instalaciones con medición por promedio.

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

Este indicador evalúa la cultura de pago de los usuarios, midiendo la proporción de los valores facturados y efectivamente recaudados dentro de los primeros 30 días. Para su medición se consideran los ingresos asociados a: Cargo fijo, consumos, vertimientos, trabajos y otros ingresos (construcciones, reposiciones de acometidas, cambios de medidor, entre otros)

Durante la vigencia 2025, Aguas Regionales EPM estableció una meta de efectividad del recaudo de 66%, el resultado obtenido fue del 67,28%, alcanzando así un cumplimiento del 102% frente a la meta definida. Este desempeño evidencia mejoras en la oportunidad de pago y refleja un fortalecimiento progresivo en el comportamiento de los usuarios frente a sus obligaciones.

Mes	Facturado	Recaudo Efectivo	% Efectividad	Recaudo Total	% Eficiencia	Diferencia \$ facturación Vs recaudo
Diciembre	\$ 89,999	\$ 60,555	67.28%	\$ 89,236	100.86%	\$ 201



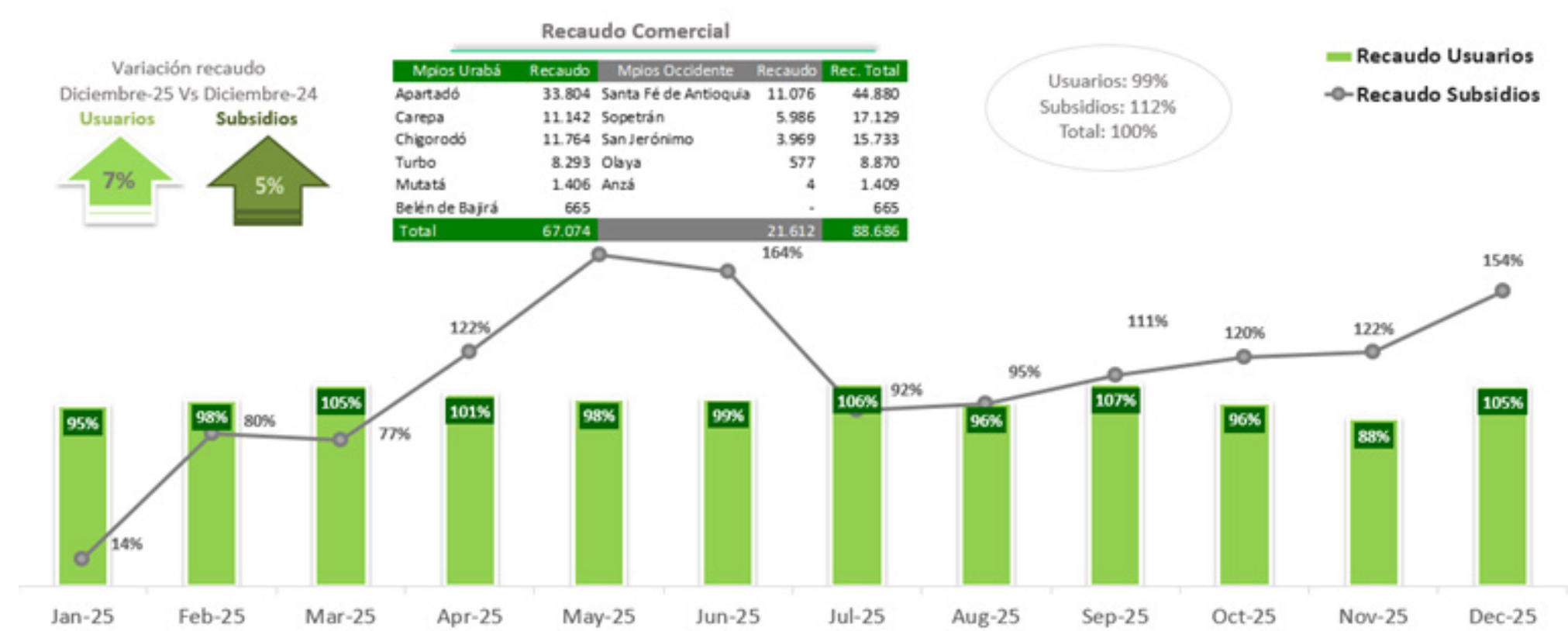
Gestión Comercial

Eficiencia

Durante la vigencia se logró una eficiencia de recaudo del 100,5%, resultado de la ejecución coordinada de estrategias comerciales, sociales, financieras y jurídicas que facilitaron a los usuarios la comprensión de sus obligaciones y fortalecieron la cultura de pago oportuno. Estas acciones promovieron el pago de la primera factura vencida por los servicios públicos prestados, mejorando la oportunidad en el recaudo.

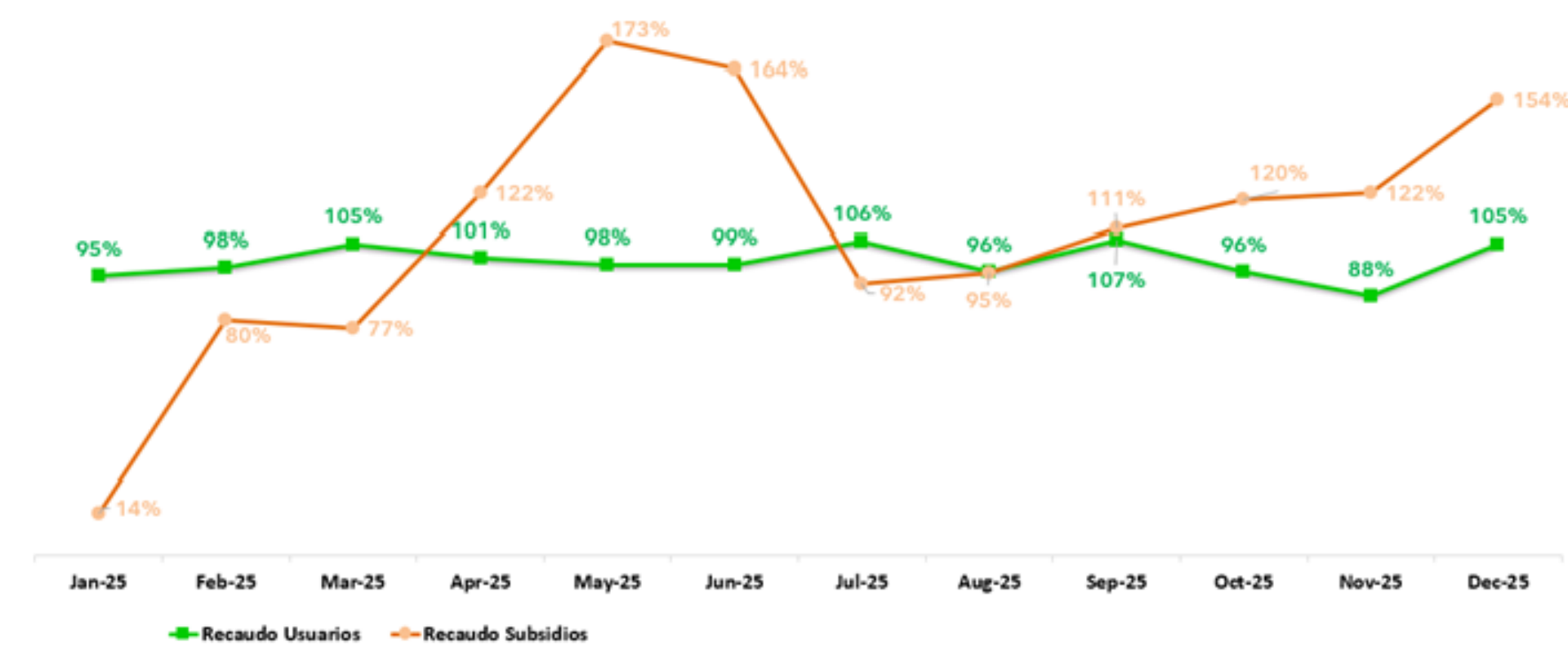
De manera complementaria, se desarrollaron acciones conjuntas con las administraciones municipales, entre ellas la celebración de convenios orientados a garantizar la transferencia efectiva de los subsidios facturados y la recuperación de la cartera pendiente de vigencias anteriores.

Gracias a esta articulación de esfuerzos, fue posible cumplir y sostener las metas de recaudo proyectadas, contribuyendo a la sostenibilidad financiera y al fortalecimiento del ciclo comercial de los servicios públicos.



Recaudo de subsidios y usuarios

Para concluir se obtuvo recaudo de usuarios por valor de \$88.686 millones, de los cuales \$67.074 millones provinieron de Urabá y \$21.612 millones de Occidente. El mayor aporte correspondió a Apartadó con \$33.804 millones, seguido de Chigorodó (\$11.764 millones), Carepa (\$11.492 millones) y Santa Fe de Antioquia (\$11.076 millones), los demás aportes estuvieron por debajo de estos valores.



Gestión de recaudo:

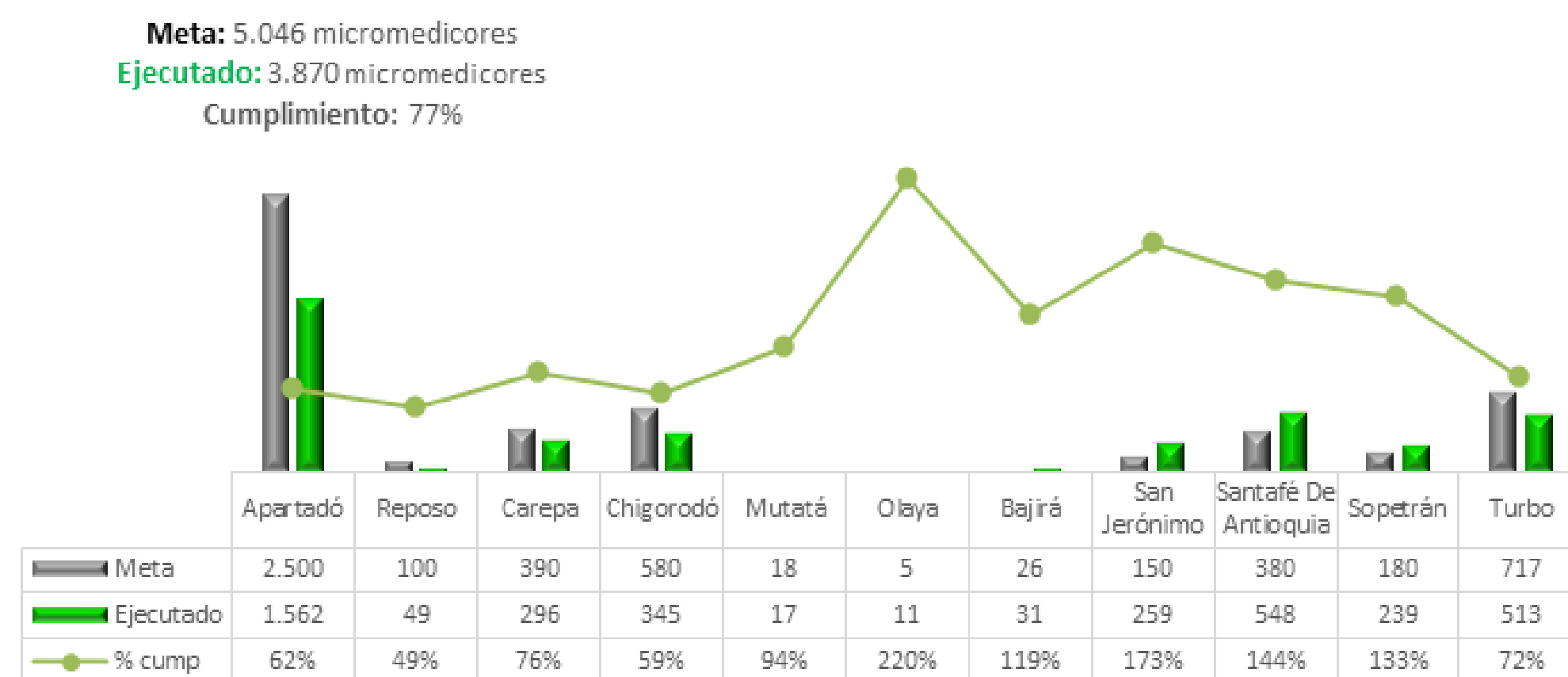
- Ampliación de medios y canales de pago, facilitando el acceso de los usuarios para realizar sus pagos.
- Gestiones en campo por parte de los equipos de Gestión Pérdidas Comerciales y Operaciones para apoyar y movilizar el pago de la cartera.

- Ajustes en la matriz de requisitos de financiación, permitiendo acuerdos de pago más flexibles.
- Campañas comerciales orientadas a incentivar el pago oportuno mediante mensajes y motivadores.
- Acciones de educación y sensibilización, difundidas por diferentes canales, para promover la cultura de pago entre los usuarios.

Gestión Comercial

Micromedición de usuarios

Se cambiaron 3,870 medidores lo que representa un cumplimiento del 77% frente a la meta anual de 5.046 equipos, esta gestión se orienta a reducir los índices de medición por promedio, submedición y pérdidas comerciales, interviniendo medidores en mal estado, instalaciones directas y equipos en obsolescencia. Para ello, se optimiza el banco de medidores deteriorados u obsoletos y se corrigen las conexiones directas, lo que contribuye a mejorar la precisión de la medición y disminuir las pérdidas comerciales.

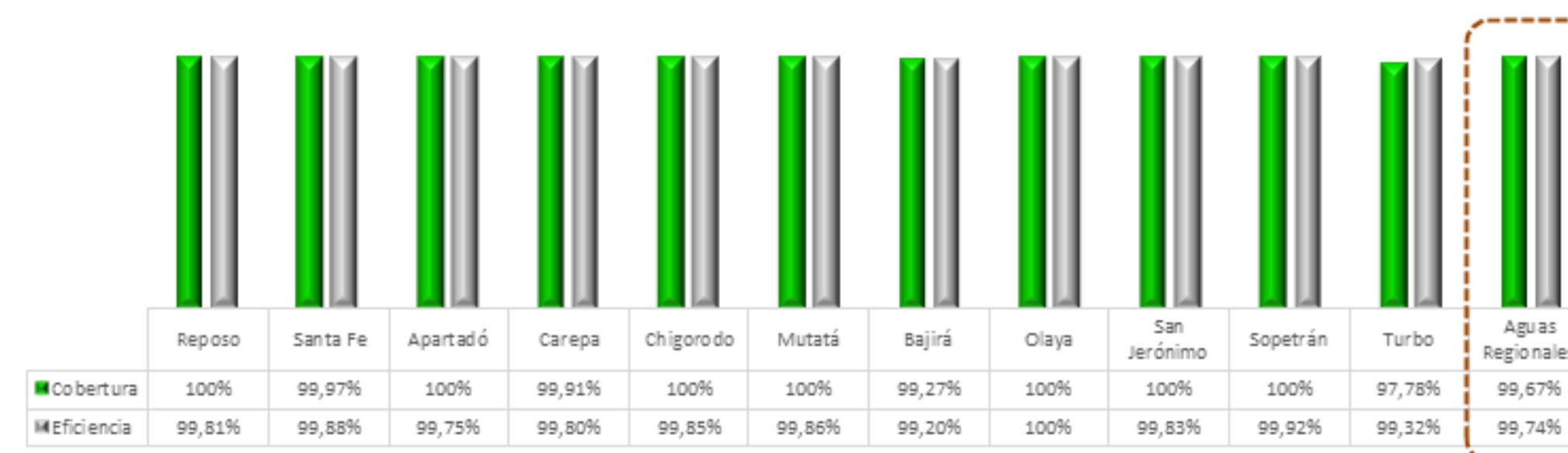


Cobertura y eficiencia de micromedición 2025

En 2025, la micromedición alcanzó una cobertura del 99,67%, con 108.509 micromedidores instalados frente a 108.866 suscriptores. La eficiencia operativa fue del 99,74%, dado que 108.230 micromedidores se encuentran en funcionamiento, lo que evidencia un sistema confiable y bien mantenido.

La cobertura fue del 100% en Apartadó, Chigorodó, Mutató, Olaya, San Jerónimo, Sopetrán y El Reposo. Les siguen Santa Fe de Antioquia con 99,97% y Carepa con 99,91%. El principal foco de mejora para la sostenibilidad consiste en cerrar la brecha de cobertura en Turbo y Bajirá, mediante instalaciones y reposiciones focalizadas, asegurando al mismo tiempo la preservación de los altos niveles de eficiencia alcanzados.

Al cierre de diciembre 2025 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.



Gestión Comercial

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"

Campaña de micromedición

Se ejecutaron dos campañas de reposición de medidores logrando el cambio de 1.908 unidades, lo que contribuyó a mejorar los indicadores de lectura efectiva, pérdidas no técnicas y al cumplimiento anticipado de la meta de reposición 2025.

Las acciones incluyeron la educación al usuario sobre el adecuado uso y cuidado del medidor, lo que ayudó a reducir la necesidad de nuevas reposiciones mediante una gestión persuasiva más eficiente. Asimismo, se llevaron a cabo los debidos procesos conforme a la norma, notificación de visita, revisión técnica y notificación de novedad del instrumento de medida.

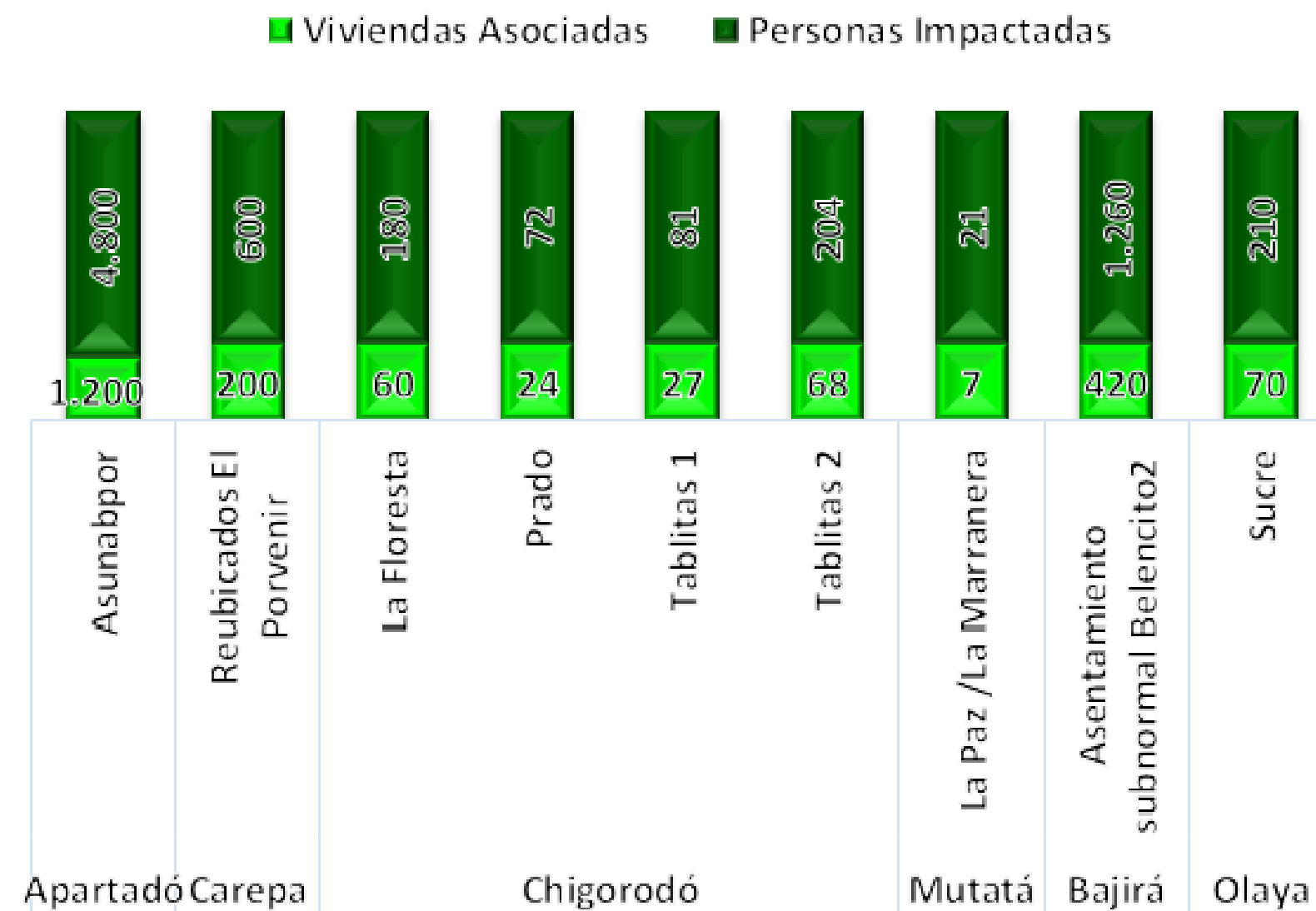
Pilas Públicas

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.

En el 2025, 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.

Gestión Comercial

Medidores Comunitarios Instalados Por Municipio



Tarifas servicio de acueducto y alcantarillado

Aguas Regionales orienta su política tarifaria a garantizar la sostenibilidad financiera, la recuperación de costos eficientes y la competitividad para los usuarios, asegurando al mismo tiempo el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa y la prestación de un servicio público eficiente y accesible.

La Empresa cumple rigurosamente con la Ley 142 de 1994 y con la regulación definida por la CRA. Al operar bajo el régimen de libertad regulada, aplica la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014 y sus posteriores modificaciones, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021, aplicable a prestadores con más de 5.000 suscriptores urbanos.

Las variaciones tarifarias responden estrictamente a los criterios regulatorios, como el umbral de actualización asociado al IPC ($\geq 3\%$) y el valor máximo permitido definido por la metodología. De esta manera, Aguas Regionales garantiza que sus tarifas se estructuran y ajustan dentro del marco normativo vigente, protegiendo la sostenibilidad del sistema y los intereses de los usuarios.

Gestión Comercial

Oficinas de Atención al Cliente

El servicio de atención al cliente en Aguas Regionales se presta a través del Acta de Transacción CT 2013 002297 A755, derivada del Acuerdo de Gobierno entre empresas del Grupo EPM. En virtud de este instrumento, Aguas Regionales EPM confiere mandato a EPM para actuar en su nombre y representación en la ejecución de las actividades asociadas a los procesos de atención al cliente. Dichas actividades comprenden la operación de los canales presenciales, la gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR), la impresión y entrega de duplicados, la gestión documental, la atención a través de la Línea de Atención al Cliente, así como la asesoría, soporte y capacitación vinculados a estos servicios.

Este esquema de prestación aplica exclusivamente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los municipios donde Aguas Regionales desarrolla sus actividades, y se articula con el proceso de Operación Comercial ejecutado por la Gerencia de Operación Comercial de EPM, con el fin de garantizar la integración de todas las transacciones necesarias del ciclo comercial.

Puntos de atención

Se resalta que las oficinas de atención de Aguas Regionales cuentan con mecanismos de atención preferencial para sus suscriptores y usuarios, en cumplimiento del artículo 13 del Decreto 019 de 2012, el cual establece que todas las entidades del Estado y

los particulares que ejerzan funciones administrativas deben garantizar atención prioritaria a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública. Este enfoque permite brindar un servicio más humano, accesible y respetuoso de las necesidades particulares de cada grupo poblacional.

Asimismo, se identifican locaciones en condiciones óptimas, con espacios amplios y adecuadamente acondicionados para la movilidad de personas con discapacidad, lo que promueve la inclusión y la accesibilidad universal. Las oficinas cuentan con iluminación y ventilación adecuadas, factores que contribuyen al confort y bienestar de todos los usuarios, fortaleciendo la calidad del servicio y la experiencia de atención.

Canales de Atención y Recaudos

Aguas Regionales presta sus servicios de atención al cliente, facturación y recaudo mediante actas de transacción suscritas con EPM, a través de las cuales esta última actúa en nombre y representación de la Empresa en la ejecución de los procesos comerciales asociados a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los municipios donde opera.

Santa Fe de Antioquia

Calle 9 N. 1 - 179

Olaya

Calle 8 N. 10 - 53

Sopetrán

Calle 9 N. 10 - 15

San Jerónimo

Carrera 11 N. 18 - 108

Turbo

Calle 102 N. 14 B - 05

Barrio Baltazar de Casanova

Apartadó

Carrera 99 N. 95 - 12

Barrio Fundadores

Carepa

Carrera 78 A No.76 A -24

Barrio El Consuelo

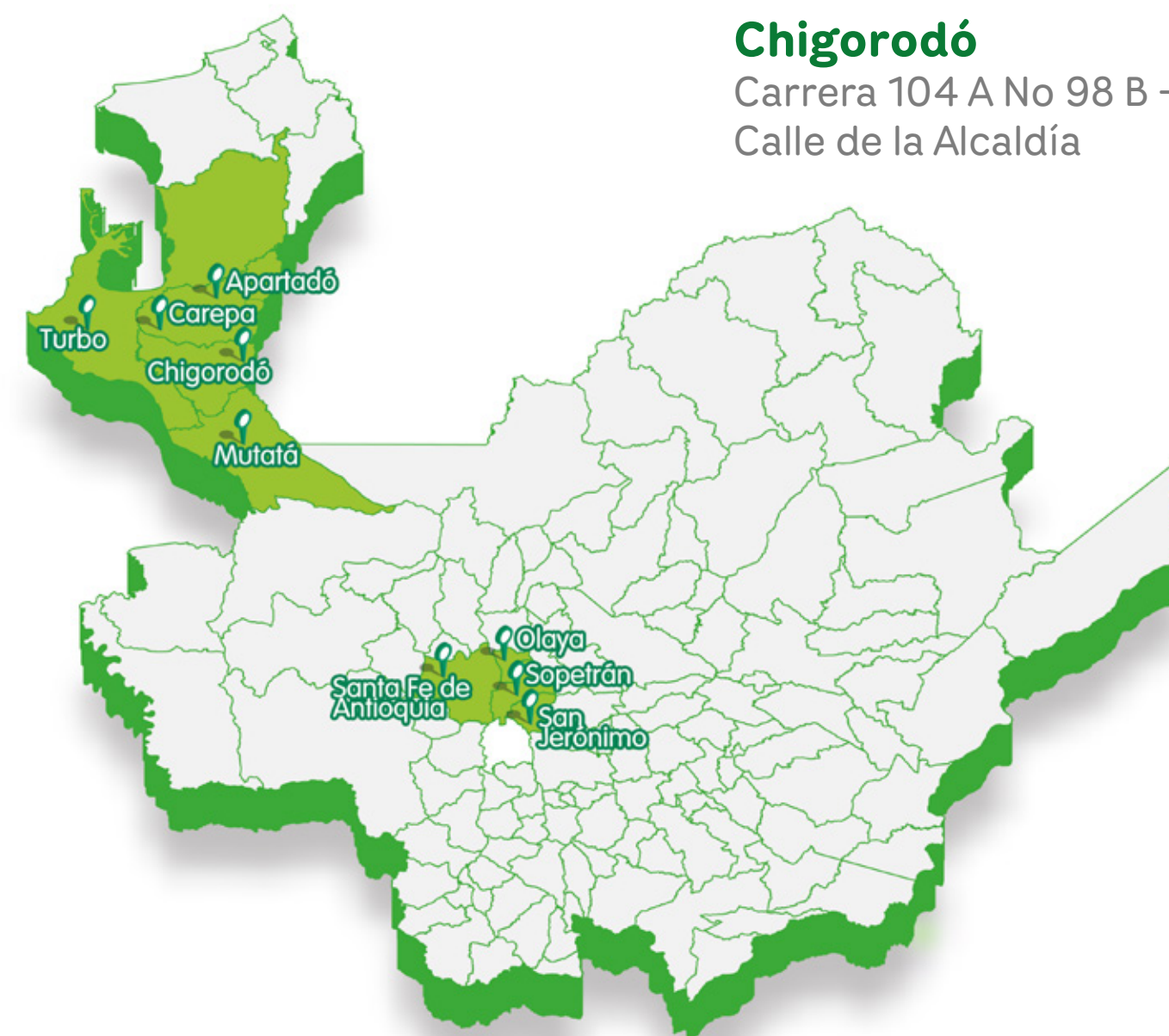
Mutató

Carrera 10 N. 10 - 15

Chigorodó

Carrera 104 A No 98 B - 45

Calle de la Alcaldía



Gestión Comercial

El Acta de Transacción CT 2013 002297 A755 establece el soporte integral a los procesos de atención al cliente, incluyendo atención presencial, gestión de PQR, gestión documental, asesoría, soporte y capacitación y habilita la red de más de 16 oficinas de EPM ubicadas estratégicamente en la región de Urabá y Occidente, desde donde se atienden de manera presencial las solicitudes y reclamos de los usuarios.

De manera complementaria, el Acta regula los procesos de facturación, gestión de cartera y calibración de medidores, integrando actividades como la lectura de consumos, análisis de desviaciones, liquidación de cargos, impresión y distribución de facturas, facturación conjunta con tasa de aseo, así como la ejecución de modelos especializados de riesgo de cartera que contribuyen al aseguramiento de los ingresos y a la sostenibilidad financiera del servicio. Estos procesos se ejecutan bajo estándares de calidad, acuerdos de niveles de servicio (ANS) y procedimientos definidos por EPM, lo que permite a la Empresa garantizar eficiencia operativa, transparencia en la gestión comercial y mayor confiabilidad para los usuarios.

Módulos de Gestión Virtual

Como parte del fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, Aguas Regionales cuenta con el apoyo de los módulos de autogestión instalados en las oficinas de atención al cliente de EPM en Urabá y Occidente. Estos módulos permiten a los usuarios realizar trámites básicos de manera autónoma, como impresión de cupones de pago o separación de facturas, contribuyendo a descongestionar las sedes con mayor afluencia y reduciendo significativamente

los tiempos de espera en sala. Asimismo, se dispone del servicio de gestión virtual asistida, mediante el cual un asesor ubicado en cualquier oficina del país puede atender remotamente las solicitudes de los usuarios con la misma agilidad que una atención presencial, optimizando la capacidad operativa y ampliando la cobertura del servicio.

Esta estrategia se integra con el sistema de digiturnos, que permite organizar y priorizar la atención de manera ordenada y transparente para los clientes. De manera complementaria, EPM ofrece un ecosistema digital robusto, incluyendo más de 30 transacciones en línea, la asesora virtual Ema con atención 24/7, la aplicación móvil "EPM Estamos Ahí" y otros canales de autogestión, que facilita el acceso remoto a servicios como consulta y descarga de factura, reporte de daños y trámites relacionados con acueducto y alcantarillado, contribuyendo así a una atención más ágil, inclusiva y eficiente en toda la región.

Canales de Recaudo

Aguas Regionales pone a disposición de sus clientes diversas modalidades de financiación y una amplia red de canales de recaudo que facilitan el pago oportuno de los servicios públicos. Estos mecanismos operan a través del acta de transacción con EPM, entidad que administra los procesos de facturación y recaudo en el territorio. Los usuarios cuentan con múltiples alternativas presenciales y digitales que garantizan comodidad, cercanía y flexibilidad en el manejo de sus obligaciones.

Entre los canales habilitados se encuentran PAC Bancolombia y corresponsales bancarios, así como una amplia red de aliados, incluyendo centros de recaudo como

Gana, PTM, Moviired, Efecty, Súper Giros, WinRed, Daviplata y Cívica Pay, además de cooperativas financieras como Confiar, Cotrafa, Coofinep y otras entidades solidarias. También se dispone de puntos de pago en almacenes de cadena (Éxito, Carulla, Surtimax, Consumo), y en entidades bancarias como Banco de Bogotá, Davivienda, BBVA, Itaú y Banco de Occidente. [gestionna.epm.com.co.

Adicionalmente, los usuarios pueden realizar sus pagos de manera virtual a través del portal web de EPM, la plataforma Factura Web, la App "EPM Estamos Ahí", o mediante las sucursales virtuales de las entidades bancarias. Estas opciones permiten gestionar el pago desde cualquier lugar y a cualquier hora, con la posibilidad de generar cupones para pagos presenciales. Para mayor facilidad, los clientes también pueden recibir su factura de manera digital a través de Factura Web y efectuar el pago únicamente con el número de contrato en oficinas de aliados como Gana y Coofinep, sin necesidad de presentar la factura física, lo cual fortalece la eficiencia, la sostenibilidad y la accesibilidad del servicio.

Transacciones de autogestión

Las transacciones de autogestión disponibles para los usuarios incluyen una variedad de opciones diseñadas para facilitar la administración de sus servicios y pagos. Entre ellas se encuentran: pago de la factura en línea, generación de cupones de pago, realización de abonos parciales a la factura, aportes voluntarios del Gobierno Nacional, abonos a la cuenta, y la separación de facturas por servicio, entre otras alternativas que fortalecen la autonomía del cliente y optimizan la experiencia de atención.

Gestión Comercial

Gestión Cartera y Acceso a Planes de Financiación

Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. gestiona la facturación, las cuentas por cobrar y la gestión integral de cartera a través del Acta de Transacción Comercial con EPM. En virtud de este instrumento, EPM presta servicios especializados que incluyen facturación, gestión de cartera, calibración/verificación de medidores, soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento, asegurando calidad operativa, estandarización de procesos y cumplimiento regulatorio en toda la cadena comercial.

Enfoque y alcance

El alcance del acta integra actividades como lectura y análisis de consumos, liquidación y distribución de facturas, administración de cartera y provisión bajo NIIF 9, además de facturación conjunta para terceros cuando aplique. Estas actividades se ejecutan con estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio (ANS) que permiten trazabilidad, oportunidad y transparencia en la gestión hacia los usuarios y los entes de control.

Modelo de gestión del riesgo de crédito

Para fortalecer el aseguramiento de ingresos y la sostenibilidad financiera, EPM aplica modelos estadísticos y analíticos que segmentan y priorizan la gestión según comportamiento de pago, edad de mora, montos y perfiles de riesgo, entre otros factores. Entre los principales modelos se encuentran:

- Modelo Buró (scoring logístico 12 meses), que califica servicios por probabilidad de pago y entrega niveles de riesgo.
- Scoring de Cartera (corto plazo, 2 meses), que optimiza acciones de cobro según riesgo individual por servicio.
- Árbol de Cobranza (segmentación por grupos de gestión) para estrategias proactiva, preventiva, contención, recuperación y deterioro.
- Riesgo del Entorno (clasificación grupal por ubicación) para identificar riesgo de contagio y orientar ofertas/seguimiento
- Pérdida Esperada – NIIF 9 (probabilidad de incumplimiento 12 meses), insumo para deterioro de cartera y provisiones contables. Estos modelos se ejecutan mensualmente, con resultados puestos a disposición de la filial para la toma de decisiones y el registro contable de provisiones, de acuerdo con los ANS definidos en el acta.

Estrategias de gestión: preventiva y persuasiva

La operación contempla estrategias preventivas y persuasivas, las cuales se complementan, según el riesgo:

Acciones preventivas: buscan fortalecer la cultura de pago y evitar la suspensión del servicio, actuando en edades de mora tempranas (0 días hasta el vencimiento). En esta etapa no se gestiona la cartera atendida por ejecutivos de cuenta (p. ej., constructores, gobierno, grandes clientes), dada su atención especializada.

Gestión de cobro persuasivo: orientada a normalizar la obligación y mantener la continuidad del servicio (evitar

cortes), se activa desde el primer día de mora y se puede extender hasta edades más avanzadas según segmento, monto y nivel de riesgo, priorizando alternativas como acuerdos y planes de financiación.

Planes de financiación y facilidades de pago

El esquema de gestión incorpora planes de financiación y alternativas de normalización alineadas con las políticas de EPM para evitar la desconexión y preservar la continuidad del servicio, priorizando soluciones que atiendan la capacidad de pago del usuario y disminuyan la probabilidad de incumplimiento. La parametrización de intereses de mora, reglas de liquidación y demás condiciones se articula dentro del proceso de facturación, con la responsabilidad de la filial de oficializar cambios normativos que incidan en su implementación.

Contribución a la sostenibilidad

Este modelo de gestión aporta a la sostenibilidad empresarial en tres dimensiones:

- **Económica:** mejora la recuperación de cartera, reduce el deterioro contable y asegura flujo de caja para la operación e inversión.
- **Social:** ofrece opciones de financiación, comunicación oportuna y acompañamiento, evitando afectaciones por desconexión y promoviendo continuidad del servicio esencial de agua y saneamiento.

Gestión Comercial

- **Gobernanza:** estandariza procedimientos, fortalece controles, trazabilidad e informes y facilita la atención de entes de control con información de calidad y en tiempo.

Gestión Cartera posterior a los 181 días por parte de Aguas Regionales.

Aguas Regionales implementó una estrategia específica para cartera >181 días, orientada a controlar pérdidas comerciales y asegurar el flujo de caja mediante el levantamiento de información, construcción de expedientes y activación de la ruta jurídica. Esta gestión comprende: verificación de títulos ejecutivos (claros, expresos y exigibles), consolidación probatoria, análisis patrimonial del deudor para medidas cautelares, conciliaciones extrajudiciales y el trámite de etapas procesales que garanticen eficacia en la recuperación. Al cierre de 2025, la ruta jurídica reporta: 38 expedientes en construcción (\$1.210 millones), 13 casos en revisión jurídica (\$338 millones) y 4 procesos en juzgados (\$555 millones), además de cartera en prescripción identificada (\$5.486 millones, 3.452 instalaciones) y cartera recuperada por \$231 millones. Estos frentes permiten priorizar altos montos y casos de mayor impacto, sosteniendo la integridad del ingreso y la disciplina de pago.

Indicadores de Cartera CMI

En el marco de los Indicadores de Cartera del CMI, Aguas Regionales continúa fortaleciendo la gestión comercial mediante la implementación de condiciones financieras y alternativas de pago que facilitan la normalización de

obligaciones para los usuarios. Estas acciones se articulan con las Actas de Transacción suscritas con EPM, las cuales aseguran la integración del ciclo comercial y permiten ejecutar procesos estandarizados de facturación, recaudo y gestión de cartera.

Si bien la administración de cartera se desarrolla bajo los lineamientos de dichas actas, la Empresa complementa estos procesos con estrategias propias orientadas a mejorar los indicadores, movilizar el recaudo y contener el riesgo de mora.

Durante 2025, la gestión de cartera exhibió una mejora sensible en los dos indicadores CMI más críticos y un fortalecimiento de los habilitadores operativos y jurídicos. La participación de cartera >60 días sobre cartera total cerró en 33,95%, por debajo del techo del 34,11%, mientras que la relación cartera >60 días / ingresos descendió a 12,49% frente a una meta del 13,51%, evidenciando contención del riesgo y mejor tracción del recaudo (saldo >60 días: \$10.922 millones; cartera total: \$32.172 millones). Este desempeño se sostuvo en tres frentes:

i) gestión comercial y operativa (acuerdos de pago por \$2.257 millones, recaudo efectivo por \$1.180 millones y eficiencia anual de recaudo de 100,5%), con reconexión de 1.137 instalaciones en retiro definitivo y 23.860 m³ de consumos recuperados por \$112,8 millones;

ii) intervención por edades de mora, con \$758 millones recaudados en la franja 91-180 días y \$422 millones en >181 días, más altas tasas de efectividad en usuarios y monto gestionado en el tramo intermedio.

iii) ruta prejurídica/jurídica para >181 días, que priorizó grandes saldos (concentrados en un número reducido de deudores) mediante construcción de 38 expedientes (\$1.210 millones), 13 casos en revisión (\$338 millones) y 4 procesos en juzgados (\$555 millones).

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

El comportamiento de la cartera al cierre de 2025 evidencia una marcada concentración del saldo vencido en usuarios en estado de corte, condición que representa \$8.208 millones, equivalentes al 42% de la cartera total registrada en los municipios analizados.

Por su parte, los usuarios activos concentran \$10.490 millones (54%), mientras que los suspendidos aportan \$843 millones (4%), reflejando que la mayor presión sobre el riesgo de recaudo proviene de instalaciones que ya han agotado las acciones persuasivas y preventivas.

En total, se registraron 116.694 instalaciones, de las cuales 106.585 permanecen activas, 1.937 suspendidas y 8.172 en estado de corte. Este comportamiento revela la necesidad de estrategias diferenciadas según el estado de conexión, especialmente en segmentos donde la suspensión no es viable. Un caso representativo es el territorio de Occidente, donde los medidores generales abastecen suscripciones al día, lo que impide la suspensión individual y explica que en dicho territorio el valor en cartera no se vea reflejado en el número potencial de cortes.

Gestión Comercial

Este patrón operacional demanda intervenciones técnicas y comerciales alternativas para no afectar a usuarios cumplidos y, al mismo tiempo, avanzar en la recuperación de los saldos vencidos. En conjunto, estos resultados demuestran que la gestión de cartera debe continuar reforzando acciones de normalización, estrategias de financiación y mecanismos jurídicos selectivos, asegurando así el equilibrio entre la sostenibilidad financiera del servicio y la garantía de acceso para los usuarios.

Municipio	Activo	Suspendido	Cortado	Total
Anzá	\$ 436.681			\$ 436.681
Olaya	\$ 12.067.539	\$ 121.018	\$ 462.334	\$ 12.650.890
San Jerónimo	\$ 925.680.930	\$ 3.237.682	\$ 58.863.623	\$ 987.782.235
Santa Fe	\$ 1.624.922.749	\$ 259.292.225	\$ 155.944.314	\$ 2.040.159.287
Sopetrán	\$ 936.040.002	\$ 34.204.235	\$ 54.654.812	\$ 1.024.899.049
Sucre	\$ 18.292.218	\$ 462.408	\$ 24.214.211	\$ 42.968.836
Occidente	\$ 3.517.440.118	\$ 297.317.568	\$ 294.139.293	\$ 4.108.896.979
Apartadó	\$ 3.528.188.096	\$ 165.808.716	\$ 2.372.244.095	\$ 6.066.240.906
Bajirá	\$ 84.182.130	\$ 26.224.729	\$ 313.491.638	\$ 423.898.497
Carepa	\$ 1.208.588.020	\$ 77.562.536	\$ 1.028.350.226	\$ 2.314.500.782
Chigorodó	\$ 1.017.493.771	\$ 107.217.202	\$ 722.312.545	\$ 1.847.023.518
Mutató	\$ 179.218,441	\$ 13.327.670	\$ 136.903.099	\$ 329.449.210
Reposo	\$ 39.421.686	\$ 6.879.775	\$ 91.222.743	\$ 137.524.203
Turbo	\$ 916.043.844	\$ 149.018.472	\$ 3.250.216.338	\$ 4.315.278.654
Urabá	\$ 6.973.135.987	\$ 546.039.100	\$ 7.914.740.683	\$ 15.433.915.769
Total	\$ 10.490.576.105	\$ 843.356.668	\$ 8.208.879.976	\$ 19.542.812.748

Municipio	Activo	Suspendido	Cortado	Total
Anzá	14			14
Olaya	121	2	5	128
San Jerónimo	4.668	21	100	4.789
Santa Fe	11.843	71	227	12.141
Sopetrán	5.746	55	96	5.897
Sucre	545	5	14	564
Occidente	22.937	154	442	23.533
Apartadó	35.960	599	2.053	32.505
Bajirá	1.693	68	518	2.204
Carepa	12.160	311	846	11.165
Chigorodó	17.351	283	765	15.715
Mutató	2.094	41	178	1.925
Reposo	2.150	25	139	2.085
Turbo	12.240	456	3.231	14.370
Urabá	83.648	1.783	7.730	93.161
Total	106.585	1.937	8.172	116.694

Gestión recuperación de consumos por defraudación de fluidos 2025

Durante 2025, el proceso de control de defraudación de fluidos permitió recuperar un volumen significativo de consumos no registrados o no facturados, alcanzando un total de 23.860 m³ por un valor de \$112,79 millones al cierre de diciembre.

Desde una perspectiva de sostenibilidad, la recuperación de consumos contribuye a reforzar la transparencia operacional, a mejorar los indicadores de Agua No Contabilizada (IANC) y a asegurar la protección del ingreso empresarial. Además, permite corregir inequidades entre usuarios cumplidos y predios que incurren en conexiones no autorizadas, promoviendo el uso responsable del recurso hídrico y fortaleciendo la confianza en la operación. En conjunto, estos resultados reflejan la importancia de mantener mecanismos de control, inspección y diagnóstico permanente, articulados a la gestión comercial y operativa para reducir pérdidas, mejorar la eficiencia del sistema y garantizar la sostenibilidad financiera y ambiental del servicio.

Gestión Comercial

Familias beneficiadas por subsidios otorgados

Aguas Regionales aplica los subsidios tarifarios de acuerdo con el marco normativo vigente, subsidiando los hogares de estratos 1, 2 y 3 en los municipios donde presta sus servicios. Estos subsidios cubren un porcentaje del cargo fijo y de los primeros 16 m³ del cargo por consumo, conforme a lo establecido por la regulación sectorial; a partir del m³ 17 se aplica tarifa plena, equivalente a la tarifa del estrato 4, en cumplimiento de los principios de solidaridad y redistribución definidos en la Ley 142 de 1994.

Los porcentajes de subsidio son definidos al inicio de cada vigencia mediante acuerdo del concejo municipal, con base en la proyección técnica y financiera remitida por la Empresa en julio del año anterior, y deben ajustarse al marco presupuestal. Este procedimiento garantiza que la asignación de subsidios responda a criterios de sostenibilidad fiscal y cobertura efectiva, en concordancia con la normatividad de servicios públicos y las reglas del Sistema General de Participaciones – Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB).

Con este esquema, Aguas Regionales asegura que los subsidios otorgados sean técnicamente soportados, presupuestalmente viables y socialmente orientados, fortaleciendo el acceso de

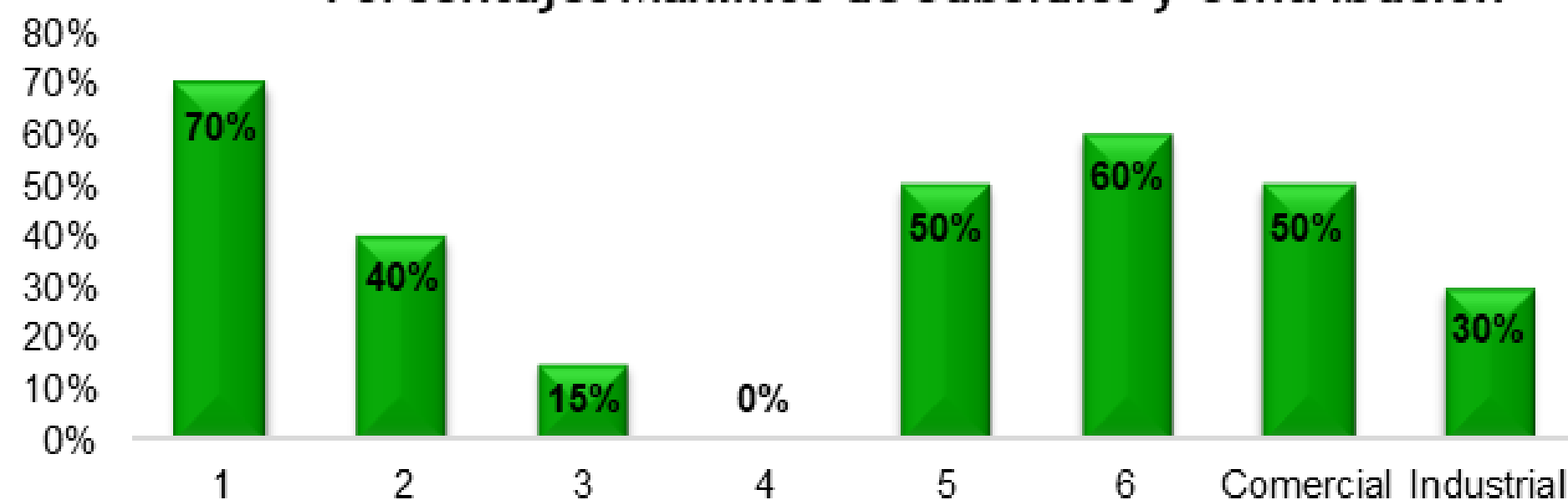
las familias vulnerables al agua potable y al saneamiento básico, servicios esenciales para la calidad de vida y el bienestar comunitario.

Histórico cartera de subsidios por vigencia

El análisis de la cartera asociada al capital de subsidios evidencia un comportamiento dinámico durante 2025, con un incremento del 21,99% frente a 2024, impulsado principalmente por los saldos del municipio de Apartadó, que concentró el 87% de la variación debido a un comportamiento histórico de acumulación y a particularidades administrativas que retrasaron el flujo de recursos públicos destinados al pago de subsidios.

Aunque el recaudo de la vigencia alcanzó el 84% de la meta, esta brecha de \$1.384 millones se explica por las obligaciones de vigencias anteriores, especialmente en municipios donde los acuerdos firmados para el reconocimiento de subsidios han tenido plazos amplios o ciclos de pago diferidos. No obstante, la recuperación de otras vigencias aportó el 25% del recaudo total, permitiendo que el indicador global de recaudo alcanzara un cumplimiento del 112%, resultado que refleja una gestión más proactiva y articulada entre los equipos comerciales y las administraciones municipales.

Porcentajes Máximos de Subsidios y Contribución



Cartera capital de subsidios



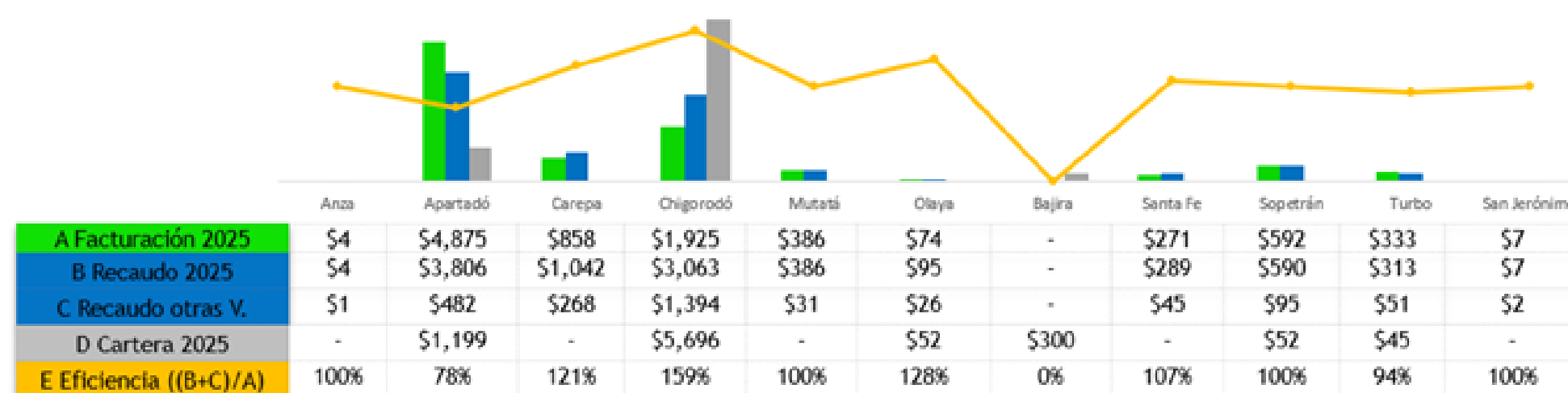
Gestión Comercial

Durante 2025, la Empresa reforzó la trazabilidad y oportunidad de los procesos, incorporando acciones como visitas estratégicas, mesas de trabajo efectivas, gestión telefónica proactiva, oficios claros y una relación más cercana con los entes territoriales, lo que contribuyó significativamente a mejorar la eficiencia en el reconocimiento y pago de subsidios. Desde la perspectiva de sostenibilidad, estos avances son relevantes porque reducen presiones sobre el flujo de caja, aseguran la disponibilidad de recursos para cubrir los subsidios otorgados a las familias vulnerables y fortalecen la responsabilidad constitucional que tienen los municipios.

Gestión de facturación y recaudo de subsidios por municipio vigencia 2025

Durante 2025, la gestión de subsidios evidenció un desempeño favorable tanto en facturación como en recaudo, alcanzando una eficiencia del 103%, resultado que integra el recaudo directo de la vigencia (\$7.201 millones, equivalente al 75%) y el recaudo de otras vigencias (\$2.396

Facturación 2025 \$9,325 Recaudo 2025 \$7,201 - 75% Recaudo otras V. \$2,396 - 25% Cartera \$7,343 - 70% Eficiencia 103%



Cifras expresadas en millones de pesos

- Los municipios con mayor participación en la cartera, que asciende a \$7,343 millones, son Chigorodó con el 78% y Apartadó con el 16%.
- Los municipios de Carepa, Chigorodó, Mutatá, Turbo, Santa Fe de Antioquia y Olaya realizaron el pago anticipado de la facturación de noviembre por un valor de \$325 millones, correspondiente al recaudo previsto para enero de 2026.

Datos por concepto de subsidios corte al 31-dic-2025
No incluye cartera intereses, solo el recaudo por el pago de este concepto

millones, correspondiente al 25%). La cartera asociada a subsidios cerró en \$7.343 millones, con una marcada concentración territorial: Chigorodó aportó el 78% del total y Apartadó el 16%, reflejando la alta dependencia de estos municipios del reconocimiento oportuno de recursos municipales y del Sistema General de Participaciones. Este patrón subraya la importancia de mantener una interlocución cercana con las administraciones locales para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de pago y la programación presupuestal requerida para honrar estos compromisos.

Adicionalmente, los municipios de Carepa, Chigorodó, Mutatá, Turbo, Santa Fe de Antioquia y Olaya realizaron pagos anticipados correspondientes a la facturación de noviembre, por un total de \$325 millones, lo que contribuyó a estabilizar el flujo de caja y disminuir el riesgo de cartera en el corto plazo. Este comportamiento demuestra un avance significativo en la cultura de pago institucional y en la gestión de acompañamiento que adelanta la Empresa con los entes territoriales. En conjunto, los resultados de 2025 reflejan un proceso más eficiente, con mejores prácticas de seguimiento, comunicación y coordinación interinstitucional, que fortalecen la sostenibilidad financiera del esquema de subsidios y aseguran la continuidad del beneficio para las familias vulnerables del territorio, al tiempo que protegen el equilibrio económico.

Comportamiento de subsidios a usuarios - Vigencia 2025

El análisis de subsidios a usuarios durante 2025 evidencia una marcada concentración de la cartera y un comportamiento diferenciado en el cumplimiento de las obligaciones. La cartera total por subsidios asciende a \$7.343 millones, de los cuales Chigorodó concentra el 86%, Riosucio representa el 3%, Apartadó aporta el 7% y finalmente, Turbo concentra el 2%, relacionado a intereses.

Municipio	Anzà	Carepa	Olaya	San Jerónimo	Santa Fe Ant.	Sopetrán	Turbo	Riosucio (Bajirá)	Apartadó	Mutatá	Chigorodó	Total
Subsidios	\$ 0	\$ 0	\$ 52	\$ 0	\$ 0	\$ 52	\$ 45	\$ 300	\$ 1,199	\$ 0	\$ 5,696	\$ 7,344
Intereses	\$ 0	\$ 170	\$ 36	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 328	\$ 293	\$ 1	\$ 0	\$ 9,684	\$ 10,512
Total	\$ 0	\$ 170	\$ 88	\$ 0	\$ 0	\$ 52	\$ 373	\$ 593	\$ 1,200	\$ 0	\$ 15,380	\$ 17,856

Cifras expresadas en millones de pesos con corte al 31-dic-2025

Gestión Comercial

Acuerdo de pago cartera Subsidios del municipio de Chigorodó

Durante la vigencia 2025, Aguas Regionales alcanzó un hito relevante para la sostenibilidad financiera relacionado a los subsidios al lograr la firma de dos acuerdos de pago con el municipio de Chigorodó, orientados a garantizar la recuperación de obligaciones históricas y recientes. El primer acuerdo, corresponde a las vigencias 2008-2010, por un valor de \$5,197 millones, una cuota inicial de 540 millones y cuotas mensuales de \$55 millones por 84 meses. El segundo acuerdo, suscrito para la vigencia 2023, estableció el pago de \$1.211 millones, cuota inicial de 400 millones y tres cuotas cuatrimestrales. La formalización de ambos instrumentos refleja el compromiso institucional y territorial con la empresa.

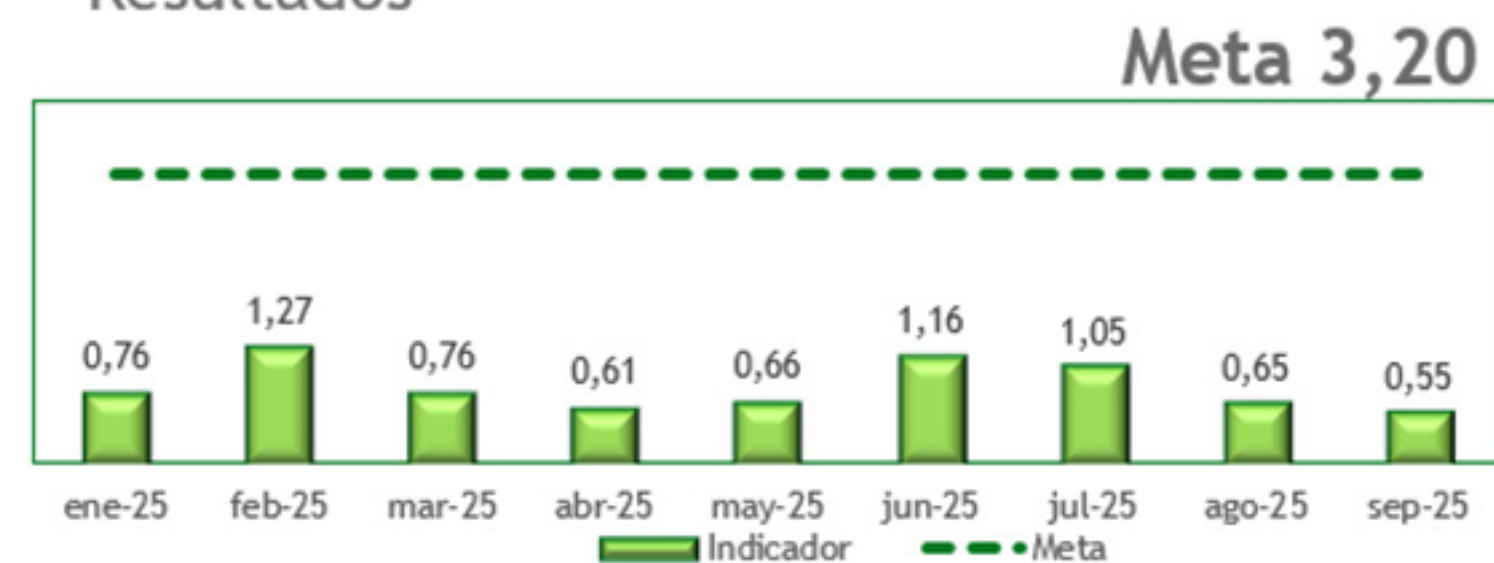
Indicador de quejas y reclamos 2025

Indicador de Quejas

En términos generales, el indicador de quejas mostró un desempeño favorable y sostenido por debajo de la meta (3,20) a lo largo del período, con una tendencia descendente que culmina en valores cercanos a 0,55 hacia el cierre del trimestre analizado. La proporción de quejas imputables se mantuvo acotada (alrededor de un tercio del total), lo que sugiere control sobre las causas bajo responsabilidad de la Empresa.

Predominaron tres orígenes: inconformidad con trabajos ejecutados, demoras en atender/ reparar y entrega inoportuna o no entrega de factura, especialmente asociados a frentes de contratos y operación, donde se focalizó la mejora. Territorialmente, Apartadó concentró el mayor número absoluto de casos, mientras Olaya registró la mayor incidencia relativa frente a su base de usuarios, orientando la priorización de acciones diferenciales.

Resultados



Quejas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidas	50	70	64	48	54	60	63	44	44
Imputables	15	25	15	12	13	23	21	13	11
Instalaciones	196,608	196,915	197,320	197,814	198,355	199,089	199,289	199,799	199,966

Cálculo indicador

$$\frac{\text{No. de quejas imputables}}{\text{Número de instalaciones}_2} * 10,000 = \frac{11}{199,996} = 0,55$$

Total Quejas acumuladas 2025:

- > Recibidos: 497
- > *Imputables: 148 (29.77%)

Gestión Comercial

Indicador de reclamos

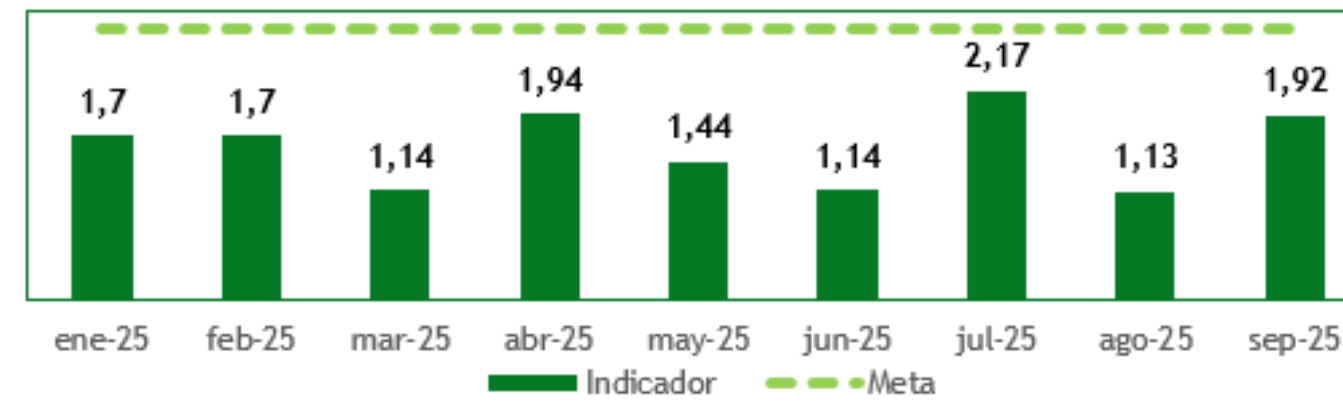
Durante la vigencia 2025, el indicador de reclamos mantuvo un desempeño favorable y estable por debajo de la meta (2,82) en todos los meses observados, con un máximo de 2,17 en mayo y cierre cercano a 1,92 en septiembre, lo que refleja mejoras sostenidas en la precisión de lecturas y en los procesos de facturación. En el acumulado anual se registraron 1.855 reclamos recibidos, de los cuales 290 fueron imputables (15,6%), proporción que evidencia control sobre las causas bajo responsabilidad de la Empresa.

En el trimestre reciente (jul-sep) las atenciones se concentraron principalmente en inconformidad por desviación significativa (51% de los casos favorables en septiembre), seguidas de cobro errado (10%), lectura incorrecta (8%) y consumo registrado por medidor de otro predio (8%), focos que orientaron acciones correctivas específicas. Territorialmente, los mayores volúmenes absolutos de reclamos accedidos se presentaron en Turbo, Santa Fe de Antioquia y Apartadó, lo que respalda la priorización de micro planes locales y la retroalimentación a equipos y contratistas, el seguimiento al ANS y el control de cierre con evidencias como palancas para seguir conteniendo el indicador y reducir la proporción de reclamos imputables, aportando a la satisfacción del usuario y a la sostenibilidad del servicio.

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.

Meta 2.82



Reclamos	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Recibidos	212	231	219	195	222	207	233	133	203
Procedentes	34	34	25	39	29	23	44	23	39
Cuentas de cobro liquidadas	200,235	200,405	218,886	200,920	200,936	201,529	202,472	203,678	203,167

$$\frac{\text{No. de reclamos imputables}}{\text{Cuentas de cobro liquidadas}} * 10,000 = \frac{39}{203,167} = 1.91$$

Total Reclamos 2025:

- Recibidos: 1,855
- *Imputables: 290 (15.6%)

Portafolio de servicios

Durante 2025, la asamblea de Aguas Regionales aprobó la modificación al objeto social de la empresa, incorporando en el portafolio nuevas líneas integrales en acueducto, alcantarillado, servicios complementarios especializados, soluciones industriales y asesorías técnicas avanzadas, ampliando significativamente el alcance comercial de la Empresa.

Gestión Comercial

Este catálogo incluye servicios de alto valor agregado, el cual resalta las nuevas líneas de servicios como:

- Diseño, construcción, operación y mantenimiento de PPAP, PTAR y redes.
- Diseño, suministro, construcción, instalación y mantenimiento de pozos sépticos.
- Suministro, instalación, mantenimiento y reparación de redes internas de acueducto y alcantarillado.

Permitiendo la movilización del portafolio de servicios ampliado y especializado, logrando una alta acogida en el mercado gracias a la diversificación de soluciones, el fortalecimiento técnico y la capacidad operativa que respalda cada uno de los servicios ofrecidos. La principal ventaja competitiva de Aguas Regionales radica en su capacidad técnica certificada, su equipo especializado con experiencia operativa real en los

territorios y el uso de equipos de última tecnología, elementos que garantizan diagnósticos precisos, intervenciones eficientes y soluciones ajustadas a las necesidades del cliente. Adicionalmente, la Empresa ofrece un diferencial clave frente al mercado: servicios integrales bajo estándares de EPM, materiales certificados, acompañamiento experto y la posibilidad de financiación para usuarios en varios servicios, lo cual facilita el acceso y amplía la demanda potencial.

En 2025, este portafolio tuvo una respuesta altamente positiva, reflejada en el aumento de solicitudes y en la rápida apropiación por parte de clientes residenciales, comerciales e institucionales. Los servicios con mayor dinámica inicial fueron los de carro tanque, geofonía, diagnóstico de redes con CCTV, suministro e instalación de redes internas y servicios de diseño y asesoría técnica para proyectos de infraestructura hídrica, especialmente en zonas sin redes convencionales donde la demanda de pozos sépticos y soluciones autónomas mostró un crecimiento relevante.

La movilización comercial incluyó la apertura de canales dedicados, fortalecimiento de las líneas de atención y la estrategia #SomosTusAliados, que permitió posicionar la oferta como una solución confiable, de alta calidad y con cobertura en todo el territorio nacional.

En términos de sostenibilidad, el nuevo portafolio aporta directamente a la diversificación de ingresos, la reducción de pérdidas técnicas y comerciales, y al fortalecimiento de la relación con comunidades, empresas y entes territoriales. Además, permite a la Empresa consolidarse como un aliado estratégico en infraestructura hídrica, contribuyendo al desarrollo territorial, al uso eficiente del recurso y a la prestación de servicios más resilientes frente a los desafíos ambientales y operativos de la región.

Buscamos el bienestar de las comunidades y el desarrollo integral de los territorios en los que actuamos.

Con los servicios públicos domiciliarios contribuimos al mejoramiento de la vida de las personas y al cuidado del medio ambiente.

Descubre nuestro portafolio de servicios y nuevas soluciones


@aguasregionalesepm • WhatsApp 301 503 24 85 • buzoncorporativo@aguasregionales.com



Gestión Comercial

Como cierre de la estrategia comercial, el brochure diseñado para el nuevo portafolio de servicios también se consolidó en 2025 como un vehículo clave para movilizar y posicionar las líneas de atención al usuario en todos los servicios ofrecidos por la Empresa. Su integración visual y funcional permitió comunicar de manera clara los canales disponibles, línea nacional gratuita, línea adicional para otros requerimientos, el WhatsApp comercial exclusivo del portafolio y el acceso directo a EMA, la asistente virtual, facilitando el contacto con los clientes y fortaleciendo la experiencia de servicio.

Gracias a este material, Aguas Regionales logró no solo difundir la ampliación del portafolio, sino también aumentar el uso de los canales de atención, mejorar la oportunidad de respuesta y fortalecer la relación con las comunidades y actores territoriales, alineando la estrategia comercial con los principios de cercanía, transparencia y servicio que caracterizan a la organización.




En Aguas Regionales EPM, ¡Somos parte de ti!
Te invitamos a conocer nuestras líneas de atención.

Línea nacional gratuita
01 8000 415 115
Exclusiva para el reporte de daños.

Línea telefónica adicional
604 44 44 115
Para otro tipo de requerimientos.

EMA,
nuestra asistente virtual en WhatsApp
302 300 01 15
Para trámites de tu factura de servicios públicos domiciliarios.

Ofertas Comerciales
WhatsApp
301 503 24 85
Exclusivo para el portafolio de servicios de Aguas Regionales EPM.

 **WhatsApp**
Ponte en contacto con nosotros

 @aguasregionalepm • WhatsApp 301 503 24 85 • buzncorporativo@aguasregionales.com



Gestión Ambiental

Informe de
Sostenibilidad
2025

Gestión Ambiental

Aguas Regionales EPM ha fortalecido su gestión ambiental mediante un enfoque integral basado en la articulación con comunidades, autoridades ambientales y actores institucionales del territorio. A través del Equipo de Gestión Ambiental se han promovido espacios de participación y educación ambiental que han permitido fortalecer la apropiación social en torno a la protección del recurso hídrico y la biodiversidad en los municipios donde opera la Empresa.

Asimismo, se ha consolidado un trabajo técnico y coordinado con autoridades como Corpourabá, orientado al cumplimiento normativo y al seguimiento de instrumentos de gestión ambiental como PSMV, PUEAA y demás medidas ambientales. Este relacionamiento ha permitido avanzar en la planeación ambiental y en la construcción conjunta de soluciones para el territorio.

Adicionalmente, mediante escenarios de articulación como la Mesa de Trabajo Aliados Urabá, la Mesa Ampliada para la Gestión Integral del Agua (MAGIA) y el Foro Ambiental Urabá Sostenible, la Empresa ha fortalecido la cooperación interinstitucional en torno a la sostenibilidad, la protección del agua y la adaptación al cambio climático.

Estos avances posicionan a Aguas Regionales EPM como un actor clave en la gestión ambiental regional, generando impactos positivos ambientales, sociales y reputacionales. El presente informe presenta los principales logros de 2025 y los retos para 2026, alineados con el Modelo de Integración Territorial (MIT) y los lineamientos del Grupo EPM.

Nuestros temas materiales desde la gestión ambiental son los siguientes:

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

Principales Logros de la Gestión Ambiental – 2025

Cumplimiento de Indicadores Ambientales

1. Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE)

En 2025, Aguas Regionales EPM alcanzó un resultado del 91% en el Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE), superando la meta corporativa del 85% y logrando un cumplimiento del 107% frente a la meta establecida. Este resultado ubica a la Empresa en el nivel “Aceptable” dentro de la escala metodológica del indicador y confirma la consolidación de una gestión ambiental integrada a la estrategia del negocio.

La tendencia observada entre 2023 y 2025 evidencia estabilidad en altos niveles de desempeño, reflejada en el cumplimiento normativo sostenido, el fortalecimiento de herramientas de control y seguimiento ambiental, la integración de la política ambiental en la planeación empresarial y la incorporación progresiva del enfoque de cambio climático en la gestión operativa.

Gestión Ambiental

Este desempeño posiciona la gestión ambiental como un habilitador estratégico para la sostenibilidad corporativa, contribuyendo a la gestión sostenible del recurso hídrico, el control de vertimientos y la eficiencia en el uso de recursos, en coherencia con los ODS 6 (Agua limpia y saneamiento), ODS 12 (Producción y consumo responsables) y ODS 13 (Acción por el clima).

Como reto estratégico, la Empresa proyecta evolucionar de una gestión basada en el cumplimiento normativo hacia un modelo orientado a metas cuantificables de desempeño ambiental, eficiencia operativa y liderazgo dentro del Grupo EPM, avanzando en la reducción progresiva de impactos ambientales y en la consolidación de una gestión climática más robusta.

El principal reto hacia adelante se centra en evolucionar de una gestión basada en cumplimiento hacia una gestión orientada a metas cuantificables de desempeño, eficiencia operativa, liderazgo ambiental dentro del Grupo EPM y reducción progresiva de impactos ambientales.

Balance del Índice de Gestión Ambiental Empresarial (IGAE) 2023-2025

Año	Meta (%)	Resultado (%)	% Cumplimiento	Variación (%)
2025	85	91	107%	+7

Protección Hídrica: Conservación con Impacto Territorial y Social

2. Protección Hídrica 2025

Durante 2025, Aguas Regionales EPM consolidó avances significativos en la conservación de las cuencas abastecedoras que soportan la prestación del servicio de acueducto, mediante la implementación del Programa de Protección Hídrica, desarrollado en articulación con Corantioquia, Corpourabá y autoridades municipales de las subregiones de Urabá y Occidente. Esta gestión preventiva se orienta a garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico desde su origen, mediante acciones de conservación, restauración ecológica y fortalecimiento de la gobernanza ambiental en el territorio. En el marco de los convenios interadministrativos 4600018070 (Subregión de Occidente) y CT-2024-001282 (Subregión de Urabá), se implementaron dos estrategias principales: Pagos por Servicios Ambientales (PSA) y restauración ecológica en zonas ribereñas.

A través del esquema de Pagos por Servicios Ambientales (PSA) se lograron 373 hectáreas de bosque protegidas y conservadas, mediante acuerdos voluntarios con más de 70 familias rurales ubicadas en áreas estratégicas para la regulación hídrica. Estas acciones se desarrollaron en municipios como Turbo, Apartadó, Chigorodó, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetrán y Olaya, incluyendo ecosistemas de alto valor ambiental como la Serranía del Abibe. El PSA promueve la conservación de coberturas boscosas, la protección de rondas hídricas, la implementación de buenas prácticas productivas y la reducción de presiones sobre el recurso hídrico, fortaleciendo la corresponsabilidad comunitaria en la gestión del agua y generando beneficios ambientales, sociales y económicos en el territorio.

Gestión Ambiental

De manera complementaria, se adelantaron acciones de restauración y reforestación en zonas ribereñas, orientadas a la protección de ríos y quebradas estratégicas para la captación de agua. Durante la vigencia se sembraron 28.785 árboles nativos, equivalentes a 82,2 hectáreas restauradas, y adicionalmente se desarrollaron procesos de restauración activa (30 ha) y pasiva (20 ha) en áreas estratégicas de la Serranía del Abibe. En total, las acciones de restauración permitieron impactar 132,2 hectáreas, contribuyendo a la estabilización de suelos, reducción de procesos erosivos, mejora en la infiltración y regulación hídrica, así como al fortalecimiento de la biodiversidad.

Gracias a la implementación de estas estrategias, durante 2025 se superó la meta corporativa de protección hídrica, evidenciando un desempeño sobresaliente en el indicador y consolidando una gestión territorial efectiva para la conservación del recurso. Los resultados se suman a una tendencia positiva del programa, que entre 2016 y 2025 ha logrado proteger y conservar 5.379 hectáreas en las áreas

de influencia de la Empresa, consolidando el esquema de PSA como un instrumento estratégico para la gestión del riesgo hídrico y la sostenibilidad de las fuentes abastecedoras.

Estas acciones contribuyen directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente al ODS 6 – Agua limpia y saneamiento, mediante la protección de las fuentes hídricas y el mejoramiento de la calidad del agua desde su origen; al ODS 15 – Vida de ecosistemas terrestres, mediante la conservación de bosques y la restauración de áreas degradadas; y al ODS 13 – Acción por el clima, al fortalecer la resiliencia de los ecosistemas y mantener coberturas vegetales que contribuyen a la captura de carbono y la regulación del ciclo hidrológico.

Balance del Indicador de Protección Hídrica (2023–2025)

Año	Meta (Ha)	Ejecución (Ha)	% Cumplimiento	Variación (Ha)
2025	230	505	219.6%	+275



Gestión Ambiental

3. Circularidad de Materiales y Residuos

Durante la vigencia 2025, Aguas Regionales EPM gestionó 0,188 toneladas de residuos de cartón clasificados como aprovechables (188 kg), en el marco de las acciones orientadas a fortalecer la gestión integral de residuos y el enfoque de economía circular dentro de la organización.

Del total generado, se estableció una meta de reutilización interna del 10 % (0,0188 toneladas equivalentes a 18,8 kg), la cual fue cumplida mediante el aprovechamiento del material en actividades de almacenamiento, organización documental y apoyo logístico en diferentes áreas de la empresa.

Los residuos restantes fueron gestionados mediante entrega a gestor autorizado para su valorización, garantizando su adecuado aprovechamiento y evitando su disposición final. Este resultado evidencia la correcta implementación de prácticas de separación en la fuente y la articulación efectiva con los procesos de aprovechamiento de materiales reciclables.

El desempeño alcanzado confirma la efectividad de las medidas adoptadas en la gestión de residuos y aporta al fortalecimiento del enfoque de economía circular, promoviendo el uso eficiente de materiales y la reducción de impactos ambientales asociados a la operación de la empresa. Asimismo, el resultado soporta el cierre del indicador de circularidad de materiales y residuos correspondiente a la vigencia 2025 para efectos de seguimiento interno y reporte corporativo.

Balance del Indicador de Circularidad de materiales y residuos 2025

Año	Meta (%)	Resultado (%)	% Cumplimiento
2025	10	10	100%



Gestión Ambiental

Estrategias de Cambio Climático

Plan de mitigación:

En el marco del lineamiento estratégico del Grupo EPM orientado a cuantificar, controlar y reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en sus operaciones, Aguas Regionales EPM desarrolló acciones enfocadas en la gestión de la huella de carbono y la promoción de prácticas operativas sostenibles.

Durante la vigencia se promovieron estrategias de movilidad sostenible entre los colaboradores, fomentando alternativas de transporte con menor impacto ambiental como el uso de bicicleta, caminatas, teletrabajo y esquemas de carro compartido, de acuerdo con las condiciones y contexto territorial de las sedes operativas.

De manera complementaria, la empresa aportó la información técnica requerida para la elaboración del inventario anual de emisiones de GEI del Grupo EPM, fortaleciendo la medición y seguimiento de la huella de carbono corporativa. Asimismo, se avanzó en acciones de captura de metano (CH₄) en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) y su conversión a CO₂, contribuyendo a la reducción del impacto climático asociado a los procesos operativos de saneamiento.

Estas iniciativas fortalecen la gestión climática de la organización y aportan al compromiso del Grupo EPM con la mitigación del cambio climático y la mejora del desempeño ambiental en la prestación de los servicios públicos.

Plan de adaptación:

En el marco de la estrategia de adaptación al cambio climático del Grupo EPM, Aguas Regionales EPM implementó acciones orientadas a fortalecer la capacidad adaptativa de sus operaciones, infraestructuras y ecosistemas frente a la variabilidad climática.

En el componente de seguimiento y monitoreo, se avanzó en el monitoreo de variables hidroclimáticas en zonas de interés, con el propósito de generar información técnica que permita anticipar cambios en la disponibilidad del recurso hídrico y apoyar la toma de decisiones en la operación de los sistemas.

En materia de infraestructura, se promovió la evaluación de fuentes alternativas de abastecimiento, como aguas subterráneas y otras fuentes superficiales, con el fin de diversificar las opciones de suministro y reducir la vulnerabilidad frente a eventos climáticos. De igual forma, se adelantaron acciones orientadas a la optimización y ampliación de redes de alcantarillado, fortaleciendo la capacidad del sistema para responder a variaciones en los patrones de precipitación.

Adicionalmente, desde el enfoque de ecosistemas, se implementaron estrategias de protección y conservación de cuencas abastecedoras, contribuyendo a la restauración de coberturas vegetales y al fortalecimiento de las funciones ecosistémicas asociadas a la regulación hídrica y la calidad del agua.

Estas acciones contribuyen a reducir la vulnerabilidad de los

sistemas naturales y de la infraestructura frente al cambio climático, fortaleciendo la sostenibilidad del recurso hídrico y la resiliencia de los servicios públicos en las áreas de influencia de Aguas Regionales EPM.

Principales logros en gestión climática y adaptación – 2025

- **Implementación de energía solar en sistemas de acueducto:**

Instalación de paneles solares en las plantas de producción de agua potable de Apartadó y Turbo, incorporando energías renovables en la operación de los sistemas y reduciendo el consumo de energía de fuentes convencionales y las emisiones asociadas a la prestación del servicio.

- **Promoción de movilidad sostenible entre colaboradores:**

Implementación de medidas para reducir emisiones asociadas al transporte, entre ellas la programación conjunta de visitas técnicas utilizando un mismo vehículo, el uso compartido de vehículos particulares entre funcionarios que residen en el mismo municipio y la implementación de la modalidad de teletrabajo, aprobada mediante Resolución No. 20230910001667-20, ampliando progresivamente su cobertura.

- **Gestión de la huella de carbono corporativa:**

Consolidación y suministro de la información técnica necesaria para la elaboración del inventario anual de emisiones de GEI del Grupo EPM, contribuyendo al seguimiento y medición del desempeño climático de la organización.

Gestión Ambiental

- **Reducción de emisiones en procesos de saneamiento:**

Captura de metano (CH₄) en las PTAR mediante redes de tuberías instaladas en lagunas anaeróbicas, conduciendo los gases hacia sistemas de quema controlada para su conversión a CO₂, reduciendo su impacto climático.

- **Monitoreo de variables hidroclimáticas en fuentes abastecedoras:**

Implementación de monitoreos periódicos de caudales en ríos y quebradas mediante equipos como caudalímetros, acompañados de capacitación al personal operativo para evaluar la disponibilidad del recurso hídrico y fortalecer la toma de decisiones.

- **Evaluación de fuentes alternas de abastecimiento:**

Desarrollo de análisis técnicos para identificar fuentes alternativas de agua en sistemas vulnerables, especialmente en los municipios de Turbo y Apartadó, en el marco del proyecto SABLE, articulado con la Gobernación de Antioquia y actores regionales.

- **Fortalecimiento del saneamiento mediante infraestructura:**

Avances en la optimización y ampliación de redes de alcantarillado, en el marco de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), contribuyendo a mejorar la cobertura del servicio y el saneamiento ambiental en los territorios.

- **Protección de cuencas abastecedoras:**

Implementación de estrategias de conservación de nacimientos y fuentes hídricas mediante el esquema de

Pagos por Servicios Ambientales (PSA), en articulación con comunidades y entidades aliadas para proteger áreas estratégicas que garantizan la oferta hídrica de los sistemas de acueducto.

- **Huella de Carbono:**

La medición y gestión de la huella de carbono constituye para Aguas Regionales EPM una herramienta estratégica para la sostenibilidad del negocio, la gestión del riesgo climático y el cumplimiento de los lineamientos ambientales del sector de servicios públicos. En este contexto, la Empresa implementa acciones orientadas a identificar, cuantificar y gestionar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) asociadas a la operación de los sistemas de acueducto, particularmente en procesos como captación, bombeo, potabilización, almacenamiento y distribución del agua.

Desde el año 2020, Aguas Regionales realiza el cálculo y seguimiento de las emisiones de GEI correspondientes a los alcances 1 y 2, en el marco de la estrategia de cambio climático del Grupo EPM y en coherencia con los lineamientos del Protocolo de Kyoto. Esta medición permite

identificar fuentes de emisión relevantes, mejorar la eficiencia energética de los sistemas, optimizar procesos operativos y fortalecer la resiliencia de la organización frente a los impactos del cambio climático.

Asimismo, la gestión de emisiones se complementa con medidas de mitigación como la eficiencia energética en procesos operativos, la modernización tecnológica, el control de pérdidas y la optimización de actividades operativas, contribuyendo a reducir la intensidad de emisiones por metro cúbico de agua producida y a mejorar el desempeño ambiental y operativo de la Empresa.

Estas acciones se encuentran alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 6 – Agua limpia y saneamiento, el ODS 7 – Energía asequible y no contaminante, el ODS 12 – Producción y consumo responsables y el ODS 13 – Acción por el clima, integrando la gestión climática como un componente fundamental para garantizar la prestación continua, segura y sostenible de los servicios públicos en los territorios donde opera Aguas Regionales EPM.

Alcance	
Alcance 1	Alcance 2
- Compra de energía para uso propio	- Fugas de SF ₆ - Consumos de gas: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O - PTAR: CH ₄ y N ₂ O - Combustibles vehículos y equipos - Aires acondicionados: HFC y HCFC - Extintores: CO ₂ , HCFC

Gestión Ambiental

El inventario de emisiones de GEI permite a la Empresa:

- 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.

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:

Actividad	Fuente de emisión	Alcance	Clasificación	GEI (tCO ₂ e)					Emisiones totales (tCO ₂ e)
				CO ₂	CH ₄	N ₂ O	SF ₆	HF C	
EMISIONES TOTALES AGUAS REGIONALES EPM				1,58	9,92	1.8	0.0	1.69	
				2.05	2.37	5	0		



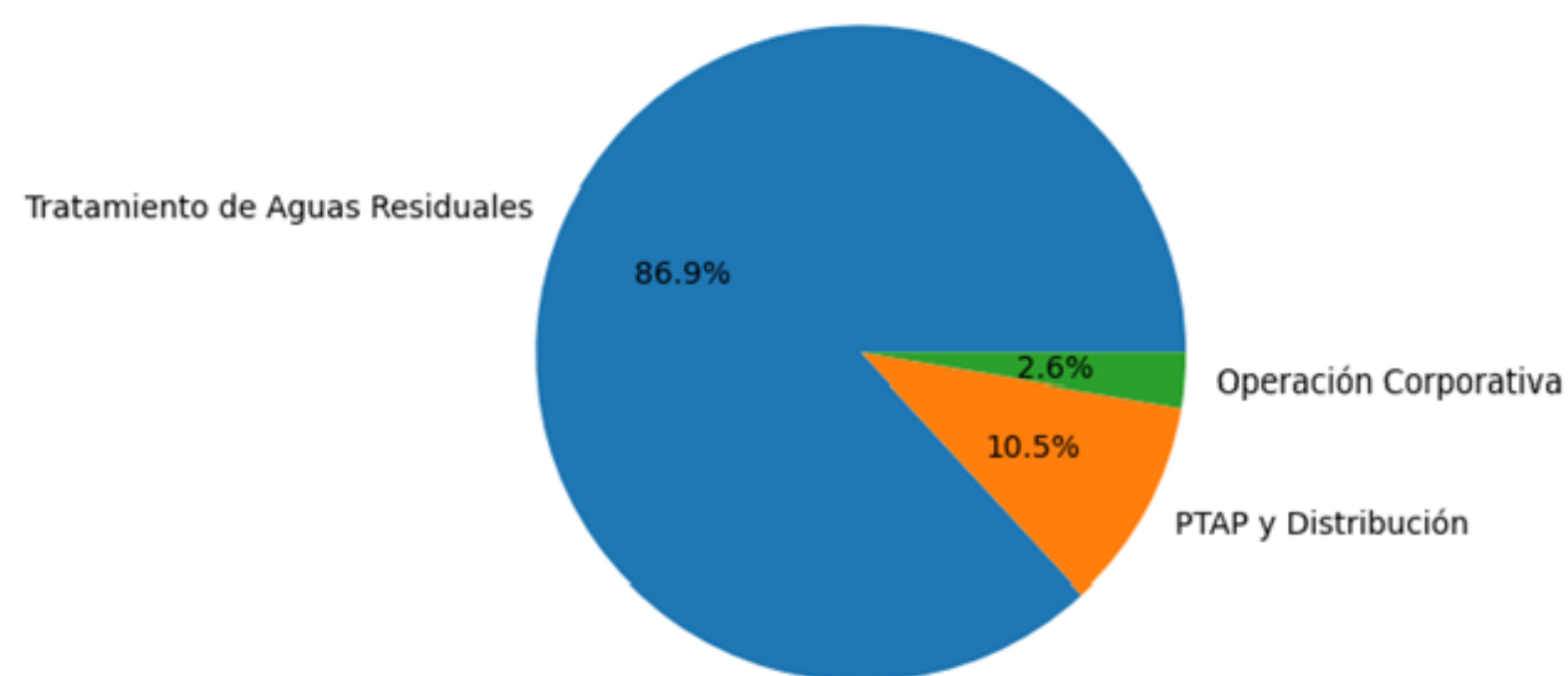
Gestión Ambiental

Para Aguas Regionales se analizan tres factores en los que se concentra la generación de emisiones, en este caso corresponden a:

1. Proceso de Potabilización de agua que se realiza en las plantas de producción (PPAP).
2. Distribución de agua potable.
3. Tratamiento de aguas residuales.
4. Corporativo y/o de gestión administrativa.

El inventario de Gases de Efecto Invernadero de Aguas Regionales EPM evidencia que la mayor contribución a las emisiones organizacionales proviene del tratamiento de aguas residuales, que representa aproximadamente el 86,9 % del total, principalmente por las emisiones de metano (CH₄) generadas en procesos biológicos anaerobios de las PTAR, gas con alto potencial de calentamiento global.

Distribución porcentual de emisiones GEI - Aguas Regionales



En segundo lugar, el consumo de energía eléctrica en las Plantas de Potabilización (PTAP) y en los sistemas de bombeo y distribución de agua potable representa el 10,5 % de las emisiones, asociado a la intensidad energética requerida para la prestación del servicio de acueducto. Finalmente, las emisiones derivadas de la operación corporativa (movilidad, combustibles, consumo energético en oficinas y refrigerantes) corresponden al 2,6 % del total.

Este análisis permite identificar tres factores clave en la materialidad climática de la empresa: la relevancia del tratamiento biológico de aguas residuales como principal fuente de emisiones, la intensidad energética de los sistemas de acueducto y la vulnerabilidad del servicio frente a los efectos del cambio climático sobre el recurso hídrico.

En este contexto, la estrategia climática de Aguas Regionales prioriza acciones orientadas al control y aprovechamiento de biogás en las PTAR, la optimización energética en los sistemas de bombeo y potabilización y la implementación de medidas de eficiencia en la operación corporativa, permitiendo focalizar esfuerzos en aquellas áreas con mayor impacto ambiental y operativo para la sostenibilidad del negocio.



Gestión Ambiental

Segundo Foro Ambiental Urabá Sostenible

Por medio del relacionamiento institucional que gestiona Aguas Regionales EPM, la Empresa ha fortalecido los lazos con las autoridades ambientales, gremios, instituciones públicas y privadas, comunidades y actores académicos del territorio, promoviendo espacios de articulación para la sostenibilidad ambiental. En este contexto, durante 2025, junto con Uniban, Fundación Uniban y EPM, se lideró el Foro Ambiental Regional “Urabá Sostenible”, consolidado como un escenario estratégico de diálogo y construcción colectiva.

En su segunda versión, desarrollada bajo el eje “Biodiversidad: un compromiso compartido”, el Foro reunió a más de 200 participantes y abordó temas como conservación de la biodiversidad, gestión integral del recurso hídrico, cambio climático y educación ambiental. Este espacio permitió visibilizar buenas prácticas implementadas en la subregión y avanzar en la consolidación de una agenda ambiental común para Urabá.

Mediante esta iniciativa se contribuye al ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos, al fortalecer la cooperación interinstitucional y la

corresponsabilidad territorial. Asimismo, al promover la protección de la biodiversidad y los ecosistemas estratégicos, se aporta al ODS 15 – Vida de ecosistemas terrestres, y al incorporar el análisis de los desafíos climáticos regionales, se avanza en el ODS 13 – Acción por el clima.

Sembratón Regional

La Sembratón Regional por Urabá es una iniciativa de restauración ecológica y participación comunitaria orientada a la recuperación de coberturas forestales y la protección de ecosistemas estratégicos del territorio. Esta estrategia contribuye al ODS 15 – Vida de ecosistemas terrestres mediante la restauración de áreas degradadas y la protección de la biodiversidad, así como al ODS 13 – Acción por el clima al fortalecer la captura de carbono y la regulación climática a través de soluciones basadas en la naturaleza. Asimismo, al desarrollarse en articulación con múltiples actores del territorio, aporta al ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos.

En el marco de esta iniciativa, Aguas Regionales EPM participó en la Gran Sembratón Regional por Urabá, una jornada que integró a más de 60 organizaciones y cerca de 700 voluntarios de entidades públicas, privadas, instituciones educativas, gremios y comunidades. Como resultado de este esfuerzo conjunto se logró la siembra de 10.455 árboles nativos en los municipios de Apartadó, Mutatá, Carepa, Necoclí, Turbo, San Pedro de Urabá, Chigorodó y Arboletes.



Gestión Ambiental

La Empresa aportó a esta jornada con la donación de 500 árboles y la participación de colaboradores y líderes sociales, los cuales fueron sembrados en Apartadó, Chigorodó, Carepa y Turbo, municipios que hacen parte de su área de influencia. Esta acción contribuye a la restauración ecológica del territorio, la protección de fuentes hídricas y el fortalecimiento de corredores biológicos, promoviendo además la apropiación comunitaria frente al cuidado del ambiente en la subregión de Urabá.

Grupos de interés

Durante 2025, Aguas Regionales EPM desarrolló su gestión ambiental y el relacionamiento con grupos de interés en coherencia con el Modelo de Integración

Territorial (MIT) del Grupo EPM, promoviendo una gestión articulada con actores públicos, privados y comunitarios en los territorios donde opera. Este enfoque fortalece la gobernanza ambiental y la construcción colectiva de soluciones para la protección de los ecosistemas y la sostenibilidad del recurso hídrico, contribuyendo a los ODS 6 (Agua limpia y saneamiento), ODS 13 (Acción por el clima), ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres) y ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

En el marco de este modelo se consolidaron espacios de articulación institucional y diálogo territorial, entre los que se destaca la conformación de la Mesa de Trabajo Aliados Urabá, orientada a coordinar acciones estratégicas entre actores públicos, privados y comunitarios.



Gestión Ambiental

Asimismo, se fortaleció el relacionamiento con autoridades ambientales, administraciones municipales y la Gobernación de Antioquia, mediante la suscripción de convenios interadministrativos que permiten articular proyectos ambientales y territoriales.

En materia de participación y construcción colectiva, se realizó el Segundo Foro Ambiental “Urabá Sostenible”, espacio regional de análisis y articulación de agendas ambientales, y se fortaleció el trabajo con comunidades locales para promover la apropiación social de las iniciativas ambientales. Adicionalmente, se impulsaron alianzas estratégicas orientadas a la protección hídrica y a la promoción de prácticas sostenibles, destacándose la participación en la Sembratón Regional, iniciativa que contribuye a la restauración ecológica y a la recuperación de coberturas vegetales en la subregión de Urabá.

La articulación con autoridades ambientales, administraciones municipales, consejos comunitarios, sector empresarial y la Gobernación de Antioquia permitió consolidar una gestión ambiental preventiva y coordinada, alineada con los objetivos corporativos y

con las dinámicas del territorio.

Como resultado, la gestión desarrollada durante 2025 contribuyó al fortalecimiento de la integración territorial bajo el MIT, la consolidación de la confianza institucional en la región, la mitigación de riesgos regulatorios y sociales, y la generación de valor compartido con los actores locales, posicionando a Aguas Regionales EPM como un actor clave en la sostenibilidad ambiental y el desarrollo territorial en Urabá.





Gestión Social

Informe de
Sostenibilidad
2025

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



Principales logros 2025

En Aguas Regionales, nuestra mayor riqueza no fluye por las tuberías, sino en el corazón de nuestra gente. Durante el año 2025 no solo cumplimos metas, ¡nos conectamos!, a través de nuestras diferentes estrategias de cercanía logramos más de 67 mil encuentros cercanos con nuestra comunidad.

Estuvimos presentes en cada barrio, adaptándonos a las particularidades de cada municipio, porque entendemos que cada territorio tiene su propia esencia.

Línea Acción: Operativa y Comercial

Impulsamos la cultura del agua y el consumo responsable a través de estrategias educativas y de cercanía, con las que fomentamos la corresponsabilidad ciudadana, integrando la sensibilización sobre prácticas sanitarias y el pago oportuno como ejes fundamentales para equilibrar los derechos y deberes de nuestros usuarios.

Caravanas Aguas Regionales toca a tu puerta: a través de nuestro modelo de cercanía, ejecutamos 6 caravanas pedagógicas que propiciaron el diálogo y la transparencia entre la Empresa y sus usuarios; al alcanzar 1.377 interacciones, fortalecimos el conocimiento sobre la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado, promoviendo una cultura de corresponsabilidad y un vínculo sólido basado en la confianza comunitaria.



Gestión Social

Picnic en Familia Aguas Regionales: reconociendo a la familia como el núcleo fundamental de la sociedad, ejecutamos 6 encuentros tipo Picnic diseñados para fomentar la cultura ciudadana en torno a los servicios públicos. A través de este formato cercano y participativo, logramos 554 interacciones efectivas, consolidando espacios de diálogo donde el aprendizaje sobre el uso responsable de los servicios se integró a la convivencia familiar.

Talleres de Formación: impulsamos la apropiación social del conocimiento mediante la realización de 70 talleres, alcanzando 1.215 interacciones. A través de estos talleres, fortalecimos la cultura del agua y el consumo responsable, posicionando la educación ambiental y sanitaria como pilares fundamentales para la sostenibilidad de los servicios públicos en el territorio.

Un Café para conversar y aprender: con el objetivo de promover una gestión participativa, desarrollamos 32 jornadas de escucha y diálogo, logrando 483 interacciones con líderes y habitantes del territorio. Estos ejercicios permitieron estrechar el vínculo entre la Empresa y la comunidad, fomentando una conciencia colectiva sobre el impacto del comportamiento ciudadano en la eficiencia de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Cultivando Saberes: fortalecimos nuestra presencia territorial mediante una estrategia diferencial que integró a comunidades de adultos mayores en el Urabá y el Occidente antioqueño. Mediante el despliegue de 35 jornadas formativas, generamos 1.235 interacciones orientadas a la pedagogía sobre servicios públicos y sostenibilidad ambiental. Esta iniciativa no solo facilitó la transferencia de conocimiento técnico, sino que consolidó vínculos de confianza con 8 grupos caracterizados, promoviendo el uso responsable del agua y el alcantarillado



Gestión Social

Línea de acción: Participación y control social

Desde esta línea de acción, promovimos la participación activa de la comunidad con el fin de fortalecer el empoderamiento ciudadano y asegurar la sostenibilidad de los servicios públicos domiciliarios.

Escuela de Líderes Aguas Regionales: Impulsamos la formación de agentes de cambio mediante nuestra escuela de liderazgo enfocada en la prestación de servicios públicos domiciliarios y la gestión institucional. Al cierre de 2025, certificamos a 88 líderes comunitarios en las subregiones de Urabá y Occidente. Esta iniciativa no solo cualifica el liderazgo local, sino que garantiza una base social informada y corresponsable, capaz de liderar procesos de sostenibilidad ambiental y sanitaria en sus propias comunidades.

Red de líderes: nuestra Red de Líderes se consolida como un pilar de participación ciudadana, integrada por 42 voluntarios: 29 en la subregión de Urabá y 13 en el Occidente antioqueño. Bajo un modelo de voluntariado activo, estos líderes se articulan a las estrategias

educativas y de cercanía de la Empresa, impulsando la construcción de tejido social, la protección de fuentes hídricas y la pedagogía sobre servicios públicos.

Durante el 2025, fortalecimos esta cohesión mediante el segundo Encuentro Regional en Apartadó y la segunda edición del reconocimiento "Líderes que Inspiran". Bajo el lema "Promoviendo la cultura de pago", esta versión resaltó los liderazgos transformadores que, mediante el ejemplo y la corresponsabilidad, aseguran la sostenibilidad del sistema y el bienestar colectivo en sus territorios.

Semillero Infantil de Liderazgo: como parte de nuestro compromiso con la educación ciudadana, impulsamos semilleros infantiles de liderazgo que alcanzan a 115 menores en diversas localidades estratégicas. Esta estrategia pedagógica busca sembrar competencias de liderazgo y conciencia ambiental desde la infancia; al integrar el conocimiento sobre la gestión de acueducto y alcantarillado en el desarrollo de estos niños, fortalecemos el tejido social y garantizamos una cultura de uso responsable de los servicios a largo plazo.



Gestión Social

Línea de acción: Socio ambiental

A través de esta línea estratégica, desarrollamos programas de sensibilización que transformaron la visión ciudadana sobre la gestión de los recursos naturales y la eficiencia en el consumo. Incentivamos la participación activa de la comunidad, permitiendo que los usuarios se empoderaran como guardianes de la infraestructura de acueducto y alcantarillado. Este esfuerzo resultó en un modelo de gestión basado en la corresponsabilidad, alineando el comportamiento ciudadano con la protección del medio ambiente.

Sexta edición de la Feria del Agua: desarrollamos la sexta edición de la Feria del Agua, un encuentro que integró a 27 instituciones educativas y 7 aliados en un esfuerzo conjunto por la pedagogía ambiental. A través de la creación de canciones y videos, los estudiantes plasmaron su visión sobre el cuidado del agua; este ejercicio sirvió para dinamizar el aprendizaje lúdico sobre los servicios públicos, permitiendo que el mensaje de sostenibilidad trascendiera las aulas y se convirtiera en un motor de cambio social y conciencia colectiva en las comunidades.

Aguas Regionales en tu Cole: consolidamos nuestra presencia en el sector educativo alcanzando 43 instituciones, donde implementamos estrategias basadas en el arte para impartir formación sobre el cuidado de los servicios públicos domiciliarios y la conservación ambiental. A través de este despliegue, logramos interactuar con 6.959 estudiantes de todos los niveles educativos, posicionando la sostenibilidad como un valor fundamental en su proceso de aprendizaje y desarrollo ciudadano.

Alianzas estratégicas

La Gestión durante la vigencia 2025 se centró en la articulación con actores claves que permitieron ampliar el alcance del Plan Integral de Gestión Social:

- **Aliados Institucionales:** Alcaldías (dependencias Inclusión Social, Participación Ciudadana, Gobierno, Salud, Educación y Cultura), Instituciones educativas de los diferentes municipios.



Gestión Social

- **Aliados Comunitarios:** Asocomunal, Juntas de Acción Comunal, Organizaciones Sociales (colectivos de jóvenes y mujeres, mesas ambientales) fueron aliados territoriales permanentes para la convocatoria de las diferentes estrategias educativas y de participación.
- **Empresas Privadas:** Water tech, CFA, CC Plaza del Río, Aguas de San Jerónimo, Desmarginalizar (voceras comunitarias).
- **Corporaciones Ambientales:** Corpourabá y Corantioquia.
- **Red de Líderes (voluntariado):** aportaron el capital humano para la ejecución de algunas estrategias.

Retos

- Implementación de estrategias educativas diferenciales para jóvenes y mujeres.
- Gestión de alianzas en el marco del modelo de integración territorial – MIT.
- Fortalecimiento de la Red de Líderes.
- Desarrollo de la tercera versión del concurso líderes que inspiran.

Derechos Humanos

En materia de Derechos Humanos, Aguas Regionales EPM consolidó procesos de debida diligencia orientados a prevenir, mitigar y reparar posibles impactos derivados de su operación. A través de una gestión basada en el

respeto integral, la Empresa implementó acciones coherentes con sus objetivos estratégicos, reafirmando su compromiso con la protección de los derechos fundamentales y la contribución al desarrollo sostenible en todos sus territorios de influencia.

Principales logros

- Autodiagnóstico debida diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de suministro – Guías Colombia.
- Diseño e implementación de acciones a mediano plazo acorde al informe de recomendaciones de Guías Colombia, derivadas de Autodiagnóstico en debida diligencia en DDHH y DIH del mecanismo de quejas y reclamos Atentos a los Derechos Humanos.

Retos

- Ejecutar plan de formación y sensibilización para la generación de capacidades en DDHH.
- Medición del índice de riesgos en DDHH
- Diseñar plan e implementar acciones derivadas de Autodiagnóstico Guías Colombia de la Guía para la debida diligencia en DDHH y DIH en la Cadena de Suministro
- Definición de plan de Gestión y ejes estratégicos para los riesgos en DDHH y DIH priorizados
- Diagnosticar el grado de madurez en diversidad, equidad e inclusión – DEI
- Definir plan de cierre de brechas en Diversidad, Equidad e Inclusión



Gestión Social

Indicador Cumplimiento anual metas de Relacionamiento GI

El indicador de cumplimiento anual de las metas de relacionamiento con los grupos de interés tiene como objetivo fundamental monitorear el abordaje de los temas materiales, la gestión de la reputación y la rendición de cuentas. Esta medición busca fortalecer los vínculos institucionales bajo estrictos criterios de sostenibilidad. Aunque la meta se establece de forma anual, se realiza un riguroso seguimiento trimestral para asegurar que la selección de los grupos de interés y los factores de reputación se ajusten a las realidades específicas de la Empresa.

En Aguas Regionales EPM, el indicador se enfoca en la gestión de cuatro grupos de interés estratégicos: clientes y usuarios, proveedores y contratistas, comunidad y gente. Durante la vigencia 2025, se alcanzó satisfactoriamente la meta propuesta de 45 puntos, logrando un cumplimiento del 100%. Este resultado

evidencia una ejecución efectiva de los planes de relacionamiento y un compromiso constante con la transparencia y la sostenibilidad en el territorio.

Este éxito en la movilización de temas materiales fue posible gracias a la implementación de estrategias clave como las campañas Gana a tu medida y de gestión de cartera, además de un fuerte despliegue comunitario a través de Café para conversar y aprender y las Caravanas Aguas Regionales. Asimismo, la transparencia informativa jugó un papel crucial, especialmente con el grupo de proveedores y contratistas, mediante el uso de boletines digitales que garantizaron el acceso oportuno a la información y el fortalecimiento de la confianza institucional.

Indicador	Meta	Ejecutado
Cumpl. anual metas Relacionamiento GI (puntos)	45	45



Informe de
Sostenibilidad
2025

Inversiones Recursos Propios 2025

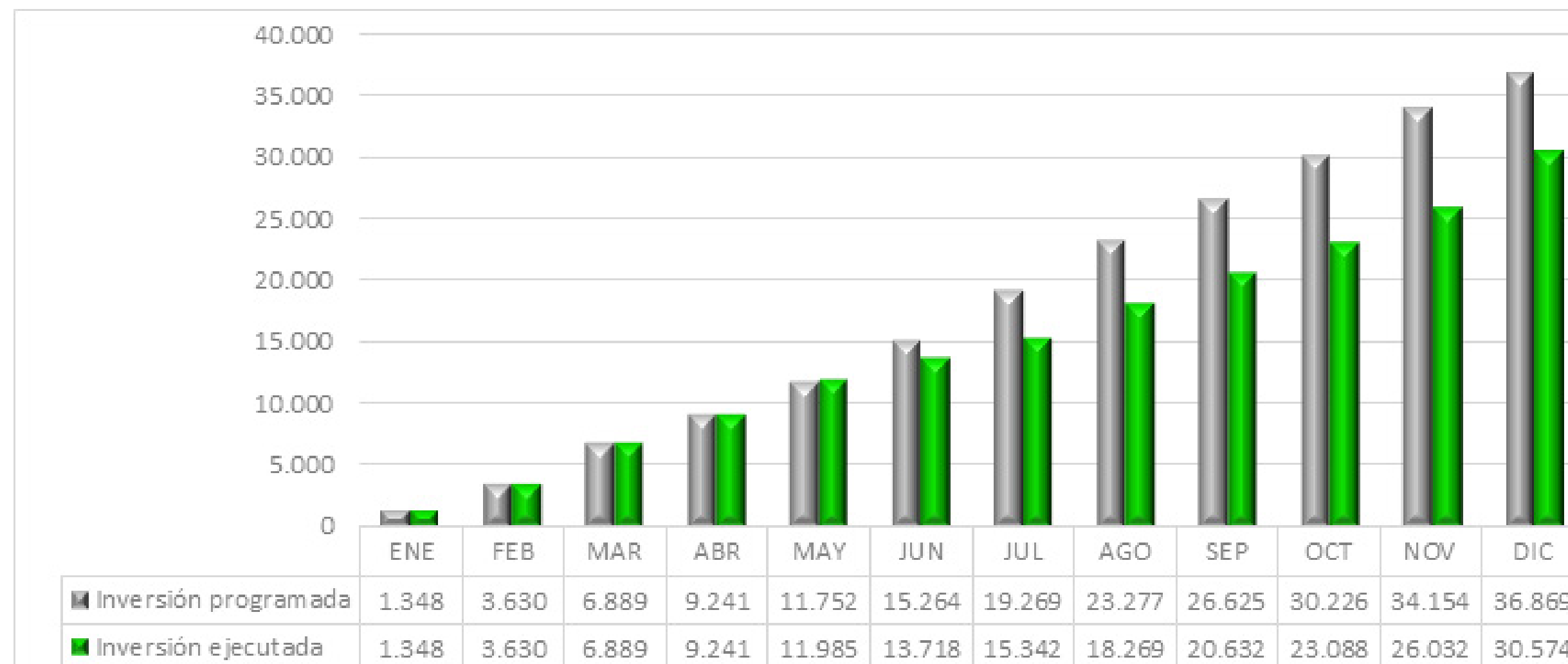


Inversiones recursos propios 2025

Para la vigencia 2025 se aprobó el plan de inversiones con recursos propios por valor de \$ 36.869 millones de pesos, de los cuales \$ 20.469 millones corresponden a provisión aguas y \$ 16.399 millones para alcantarillado.

La inversión acumulada ejecutada a diciembre 31 de 2025 asciende a \$ 30.574 millones, para un cumplimiento del 83%, de los cuales \$15.866 millones corresponden al sistema de acueducto (provisión aguas) y \$14.708 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.

Del total de los recursos ejecutados a diciembre de 2025, el 43% corresponden a acueducto y el 40% a alcantarillado. Durante el año 2025 en la Subregión de Urabá se realizó la construcción de 4,895 metros de redes secundarias de acueducto y 4,920 metros de redes de recolección de alcantarillado, y en la subregión de Occidente se instalaron 4,175 metros de redes secundarias de acueducto y 1,522 metros de redes de recolección de alcantarillado.



Inversiones recursos propios 2025

Dentro de las principales inversiones ejecutadas se destacan:

Servicio	Descripción	Municipio	Valor Ejecutado 2025	Meta física ejecutada
Acueducto	Construcción de tanque de almacenamiento y obras accesorias en el municipio de Sopetrán – Antioquia	Sopetrán	\$2,581	Tanque de almacenamiento de 1,000 m3
Alcantarillado	Construcción del colector municipio de Apartadó	Apartadó	\$1,155	446 m tubería de 24" y obras accesorias
Acueducto	Construcción de tanque de almacenamiento y obras accesorias en el municipio de Santa Fe de Antioquia	Santa Fe de Antioquia	\$3,533	Tanque de almacenamiento de 2000 m3
Acueducto	Optimización de la captación y obras accesorias - municipio de Apartadó.	Apartadó	\$378	Optimización captación fase 1
Acueducto	Ampliación y optimización de la planta de producción de agua potable en el municipio de Mutatá y optimización de la planta de producción de agua potable en el municipio de Nuevo Belén de Bajirá	Mutatá y Belén de Bajirá	\$1,737	Ampliación de PPAP en 5 L/S.
Acueducto	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. (Turbo, Chigorodó, Mutatá, Bajirá, Carepa y Apartado)	Región Urabá	\$3,001	Acueducto: 4,895 m
Alcantarillado	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de alcantarillado en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. (Turbo, Chigorodó, Mutatá, Bajirá, Carepa y Apartado)	Región Urabá	\$5,397	Alcantarillado: 4,920 m

Acueducto	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de acueducto en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. región Occidente	región Occidente	\$1,816	Acueducto: 4,175 m
Alcantarillado	Construcción, reposición y mantenimiento de redes, acometidas y obras accesorias de la infraestructura de alcantarillado en los sistemas atendidos por Aguas Regionales. región Occidente	región Occidente	\$2,989	Alcantarillado: 1,522 m
Alcantarillado	Construcción colector noroeste en el municipio de Apartadó	Apartadó	\$3,275	805 m
Alcantarillado	Construcción del colector y sus obras complementarias, ubicado en el municipio de Sopetrán – Antioquia	Sopetrán	\$765	En ejecución construcción colector
Alcantarillado	Construcción colector La Muñoz etapa I en el municipio de San Jerónimo – Antioquia.	San Jerónimo	\$289	173 m
Acueducto	Ampliación y optimización de la planta de producción de agua potable del corregimiento el Reposo en el municipio de Apartadó	Apartadó	\$2,821	En ejecución construcción PPAP 30 L/s
Alcantarillado	Optimización de las estaciones de bombeo de Aguas Residuales "Jesús Mora" y "Ciudadela Bolívar" y compraventa y montaje de elementos hidráulicos necesarios para su funcionamiento	Turbo	\$839	En ejecución Optimización EBAR



Inversiones recursos propios 2025

De los principales logros se resaltan:

Construcción del tanque en fibra de vidrio fusionado al acero para el municipio de Sopetrán, con el cual se obtiene un almacenamiento 1,000 metro cúbicos de agua potable para atender las horas pico de consumo en el municipio.

Construcción de la ampliación y optimización de la planta de producción de agua potable en el municipio de Mutatá y optimización de la planta de producción de agua potable en el municipio de Nuevo Belén de Bajirá, ampliando la producción de agua potable de 20 l/s a 25 l/s.

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 de los colectores sector San Fernando y construcción colector Noroeste en el municipio de Apartadó y colector La Muñoz en el municipio de San Jerónimo, 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.

Inicio de los proyectos Ampliación planta de producción de agua potable del corregimiento el Reposo, ampliado

su capacidad de producción de 25 a 30 l/s., y optimización de estaciones de bombeo de aguas residuales Jesús Mora y Ciudadela, con el fin de mejorar su funcionamiento y aumentar la vida útil del activo.

A continuación, se presenta registro fotográfico de los principales proyectos ejecutados

A través de la ejecución de estos proyectos, contribuimos al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente aquellos orientados a garantizar el acceso a agua potable para el consumo humano, fortaleciendo así la calidad de vida de las comunidades atendidas por Aguas Regionales. De igual forma, avanzamos en la modernización de la infraestructura de saneamiento, con el propósito de

- **Construcción tanque de fibra de vidrio fusionado en acero – Sopetrán de Antioquia**



proteger y conservar las fuentes hídricas, disminuyendo los puntos de vertimiento y redirigiéndolos hacia las zonas donde se desarrollarán las plantas de tratamiento de aguas residuales.

- **Ampliación PPAP municipio de Mutatá y optimización PPAP Belén de Bajirá**



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



Inversiones recursos propios 2025

Retos 2026

- Ejecutar en un 100% del plan de inversiones 2026 proyectado en \$29,856 millones de los cuales \$5,091 millones corresponden al servicio de acueducto y \$24,765 millones al servicio de alcantarillado.
- Terminación y puesta en marcha del proyecto de Ampliación y optimización de la planta de producción de agua potable del corregimiento el Reposo en el municipio de Apartadó, con el cual se permitirá aumentar la producción de agua potable del corregimiento en 5 l/s, pasando de 25 l/s a 30 l/s.
- Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimiento PSMV pactado con las corporaciones ambientales Corpouraba y Corantioquia que contempla los siguientes proyectos:

1

Construcción de redes secundarias para optimización y cierre de brechas en Urabá y Occidente.

2

Construcción de colectores: Caimito Aurra en San Jerónimo, Colector Morritos y La Quebradita en Sopetrán.

3

Continuar las gestiones (las administraciones municipales y Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y Plan Departamental de Aguas para el concepto técnico favorable y viabilización de los recursos de otras fuentes de financiación de las PTAR y otros proyectos para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.



Gestión de recursos otras fuentes

Informe de
Sostenibilidad
2025



Gestión de recursos otras fuentes (aportes bajo condición)

La empresa ha venido orientando su gestión bajo una visión de sostenibilidad, alineando sus acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las metas de la Agenda 2030. Más allá de la prestación del servicio, el propósito es aportar al desarrollo del territorio, fortaleciendo la infraestructura, la calidad y la continuidad en beneficio de la comunidad.

El crecimiento institucional se ha orientado bajo criterios de responsabilidad técnica y financiera, fomentando la eficiencia en el uso de los recursos, la protección ambiental y el fortalecimiento de la seguridad hídrica en beneficio de la comunidad.

En ese contexto, la gestión de recursos provenientes de otras fuentes de financiación se convierte en un eje estratégico. Estos aportes permiten apalancar inversiones prioritarias sin generar impactos en las tarifas, garantizando sostenibilidad en el tiempo y mayor capacidad para responder a las necesidades de los municipios.

Durante la vigencia 2025 se continuó trabajando en la atención y subsanación de las observaciones formuladas a los proyectos radicados en años anteriores, con el fin de lograr su viabilización y avanzar en su proceso de construcción.

Municipio	Descripción	Valor	Radicado	Estado
Santa Fe de Antioquia	Optimización de la estación elevadora de aguas residuales en la urbanización Juan Pablo II, municipio de santa fe de antioquia.	\$380	Plan Departamental de aguas 11 febrero 2025	En atención de observaciones técnicas para la viabilidad
Carepa	Construcción de las redes de acueducto y alcantarillado del sector Nuevo Carepa, municipio de Carepa – Antioquia	\$7,159	Plan Departamental de aguas 25 noviembre 2025	En revisión de etapa preliminar mecanismo de viabilización
Total			\$ 7,539	



Gestión de recursos otras fuentes (aportes bajo condición)

Mediante los mecanismos de financiación de la Nación, se encuentran en etapa de construcción los siguientes proyectos:

Municipio	Descripción	Valor	Orden de inicio	Mecanismo
Turbo	Contrato Interadministrativo, para la rehabilitación del sistema de alcantarillado del barrio Gaitán y la construcción de un colector principal para el barrio Jesus Mora del Distrito de Turbo	\$3,945	21 julio 2025	Gestionado por el Municipio Por Sistema General de Regalías
Turbo	Construcción Primera Etapa de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) sector La Playa, Distrito de Turbo	\$3,500	15 agosto 2025	Gestionado por el Municipio Por Sistema General de Regalías
Turbo	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el distrito de Turbo, Antioquia	\$38,281	15 octubre 2025	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Total			\$45,726	

Como parte de la proyección institucional, se ha definido para la vigencia 2026 la radicación de los siguientes proyectos:

Municipio	Proyecto
Apartadó	Construcción pozo profundo N°2 y obras accesorias para nueva fuente de captación de agua subterránea del sistema de acueducto en el Municipio de Apartadó
Turbo	Construcción redes de alcantarillado en el distrito de Turbo - Antioquia
Turbo	Construcción redes de acueducto y alcantarillado en el sector Casanova, distrito de Turbo - Antioquia
San Jerónimo	Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el municipio San Jerónimo, Antioquia



Operación y Mantenimiento

Informe de
Sostenibilidad
2025

Operación y mantenimiento

Logros

- Seguimos aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, gracias a la rigurosidad en los procesos de potabilización y distribución de agua, se logra mantener el IRCA (índice de riesgo de calidad del agua) por debajo del 5%, calificando el agua producida como apta para el consumo humano, dando cumplimiento al decreto 1575 y la resolución 2115 de 2007.
- Se ejecutaron trabajos de rehabilitación de infraestructura de la empresa a través del equipo de trabajo de adecuación de sedes, aportando al bienestar laboral de nuestros colaboradores.
- En el cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicios – ANS para darle cumplimiento a los requerimientos de nuestros usuarios en términos de oportunidad, con un porcentaje superior a 93% en la región de occidente y Urabá.
- Se obtuvo una continuidad de 92,52%, resaltando que 9 de las 11 APS cuentan con el servicio de acueducto de manera continua, viéndose esta afectada por los asentamientos urbanos y la temporada de verano del sistema Turbo y Bajirá.
- Se logró una disminución en la producción del sistema de Apartadó en 161.904 m³ en comparación con 2024, 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 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 rosonda. Como resultado, solo el 42% de las obstrucciones fueron atendidas con este equipo, permitiendo redirigir su uso a mantenimientos preventivos optimizando su operatividad.
- Fortalecimiento de relaciones con el municipio: Gestión activa para la entrega de sectores comunitarios.
- Fortalecimiento de la estrategia Turbo Distrito C llegando a un 20% (2.650) de los usuarios del sistema con continuidad 24 horas.
- Vinculación de 646 usuarios a la red de alcantarillado en apoyo al área comercial con la estrategia de cierre de brecha.
- Suministro de tanques de filtración de potabilización en arcilla para las bocatomas de los sistemas de Apartadó, Carepa, Sopetrán y Santa Fe, garantizando acceso de agua potable a nuestros colaboradores.
- Se realizó la instalación de un contenedor en la captación alterna Sopetrán, lo que permitirá reducir anualmente los costos operativos en \$118.285.692 asociados al servicio de vigilancia.



Operación y mantenimiento

Retos

- Gestión de la reducción de pérdidas: Con el objetivo de mejorar la gestión de pérdidas en los sistemas, para el año 2026, 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.
- Implementar estrategias orientadas a optimizar los recursos técnicos y operativos, promoviendo una gestión más eficiente y sostenible que contribuya al fortalecimiento de la salud económica de la empresa.
- Continuar con acciones de seguridad operacional en infraestructura en PPAP y PTAR con el personal operativo y equipo de gestión locativa.
- Instalar instrumentos de medición en asentamientos informales, que permitirá la cuantificación de volúmenes no contabilizados, la

- Apoyar el levantamiento integral de la infraestructura en áreas de expansión urbana informal, mediante el empleo de técnicas como topografía, ortofotos y el uso de un dron adquirido por la empresa para la captura de imágenes aéreas de alta resolución y generación de modelos digitales del terreno. 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.
- Continuar con la gestión operativa para aumentar el indicador de continuidad en el distrito de Turbo, Plan Turbo Distrito C.
- 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 las temporadas de lluvias y temporadas de sequía, garantizando el menor impacto a los usuarios.
- Seguir contribuyendo a la diversificación de las fuentes de ingreso de la empresa mediante la consolidación de la prestación de los servicios contemplados en el nuevo portafolio, cuya implementación ha representado un reto; no obstante, año a año se ha venido fortaleciendo el proceso, optimizando capacidades técnicas, operativas y comerciales para garantizar sostenibilidad y crecimiento.



Operación y mantenimiento

La gestión integral de la vinculación de clientes a los servicios de acueducto y alcantarillado, junto con el seguimiento a indicadores clave de desempeño operativo como el IRCA (Índice de Riesgo de la Calidad del Agua), el IPUF (Índice de Pérdidas por Usuario Facturado) y la continuidad del servicio, constituye un eje estratégico para garantizar una prestación eficiente, segura y sostenible en Aguas Regionales EPM.

Estas acciones se articulan directamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N.º 6 – Agua limpia y saneamiento, particularmente con las metas 6.1 (acceso universal a agua potable segura), 6.2 (acceso a saneamiento adecuado), 6.3 (mejora de la calidad del agua) y 6.4 (uso eficiente del recurso hídrico). De esta manera, la ampliación de cobertura, el aseguramiento de la calidad, la reducción de pérdidas y la garantía de continuidad operativa evidencian el compromiso empresarial con la sostenibilidad, la salud pública y la gestión responsable del recurso hídrico.

Cuadro de resultados, indicadores operativos 2025

INDICADOR CMI	Ejecución 2024	Ejecución 2025	Meta 2025	% de Cumplimiento 2025	Variación 2024 – 2025
Usuarios Acueducto	106,529	108,596	111,113	97.73%	Crecimos en: 2,067
Usuarios Alcantarillado	89,832	92,811	94,011	98.72%	Crecimos en: 2,979
Calidad del Agua	0.09%	0.23%	5%	100 %	Se mantiene
Continuidad del servicio	91.61%	92.52%	98.36%	94.06%	Aumento en: 0.91%
Pérdidas por usuario facturado	10.41	10.74	8.93	83.14%	Aumentó en: 0.33 m3/Suscriptor

Los resultados alcanzados durante la vigencia 2025 se presentan en el anterior cuadro comparativo 2024 vs. 2025, donde se evidencia el comportamiento y la evolución de los indicadores mencionados, permitiendo analizar avances, brechas y oportunidades de mejora en la gestión operativa.

Cobertura acueducto y alcantarillado

El indicador de cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado evidenció en 2025 un desempeño favorable en la ampliación del acceso. Durante la vigencia se incorporaron 2.979 nuevos usuarios al servicio de alcantarillado y 2.772 al servicio de acueducto, lo que refleja un avance estratégico en el fortalecimiento de la cobertura y en la consolidación del saneamiento básico en el territorio.

Se destacan las gestiones adelantadas por Aguas Regionales EPM en articulación con las administraciones municipales para la vinculación de alcantarillados comunitarios. Este trabajo mancomunado entre ambas entidades permitió la incorporación de 750 nuevos usuarios en Apartadó y 357 en Chigorodó, contribuyendo de manera significativa a la ampliación y fortalecimiento del servicio de alcantarillado en el territorio.

En términos de cierre de brecha de cobertura entre los servicios de acueducto y alcantarillado, se evidencia una tendencia sostenida de reducción en los últimos años. En 2023 la brecha se situaba en 18.099 usuarios; en 2024 disminuyó a 16.697 y en 2025 se redujo a 15.785, lo que confirma un avance progresivo y consistente en la equiparación de coberturas. Estos resultados reflejan una gestión orientada al fortalecimiento de la infraestructura sanitaria, la optimización de inversiones y la generación de valor social y ambiental en el territorio.

Operación y mantenimiento

Calidad del agua

Durante el período 2025 se evidenció un fortalecimiento en la gestión del control de la calidad del agua potable, reflejado tanto en la ampliación de la cobertura de muestreo como en la consolidación de herramientas técnicas orientadas al aseguramiento y trazabilidad del proceso. En términos de vigilancia, el número de muestras analizadas presentó un incremento sostenido: en 2023 se recolectaron 3.319 muestras; en 2024 3.389 muestras y en 2025 se alcanzaron 3.411 muestras. Esta tendencia confirma el fortalecimiento de las actividades de monitoreo, control y verificación de la calidad del agua suministrada.

En 2025 se continúa dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, confirmando que el agua suministrada por Aguas Regionales EPM es apta para el consumo humano, es decir, el Indicador de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) se mantuvo de manera consistente por debajo del 5%, valor máximo permitido por

la normativa vigente, con clasificación de nivel de riesgo "Sin Riesgo", como se observa en la gráfica.

En la subregión de Occidente, los análisis fueron realizados por el laboratorio de Empresas Públicas de Medellín con un total de 898 muestras procesadas, por su parte, en la subregión de Urabá se contó con el laboratorio de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá - CORPOURABA, donde se analizaron 2.513 muestras.

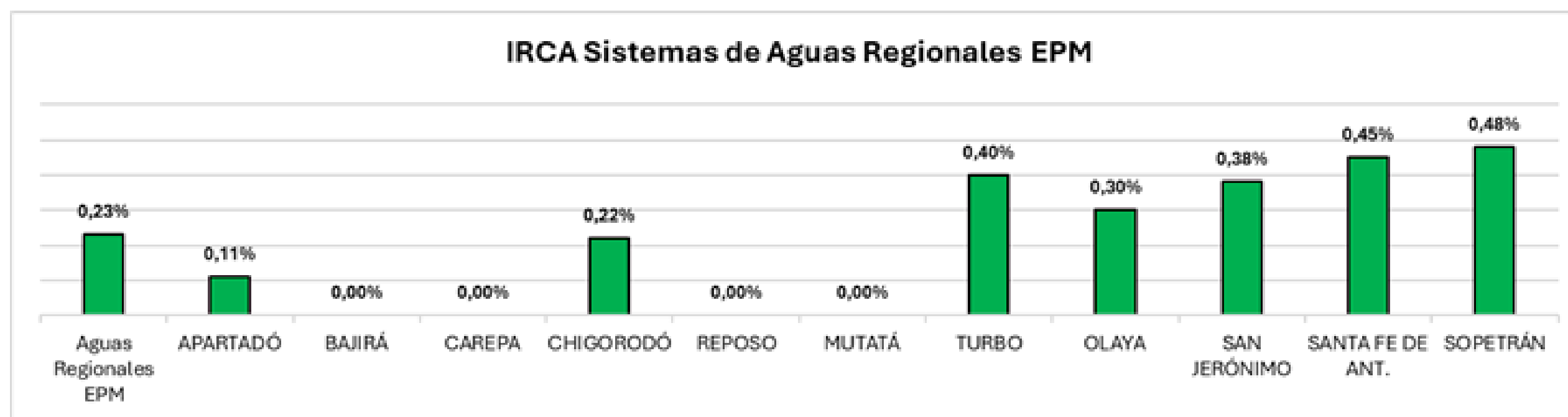
Como parte del fortalecimiento técnico se incorporó la medición en línea de parámetros de calidad en las Plantas de Producción de Agua Potable (PPAP), permitiendo el monitoreo en tiempo real de variables del proceso. Esta herramienta mejora la capacidad de detección temprana de desviaciones, optimiza la toma de decisiones operativas y refuerza el control preventivo antes de la distribución del agua.

De manera complementaria, se desarrollaron capacitaciones dirigidas a los operadores de planta en alianza con proveedores especializados, orientadas a la actualización

técnica de insumos químicos, a la correcta interpretación de datos y la optimización de los procesos de tratamiento.

Adicionalmente, se mantuvieron y fortalecieron acciones preventivas en redes de distribución, tales como la optimización hidráulica, la detección y control de fugas y fraudes, así como campañas sociales para la protección de la infraestructura y el uso responsable del recurso. En los puntos de muestreo se ejecutaron actividades preventivas y correctivas que incluyen limpieza externa, desinfección interna, purgas en redes y toma de muestras adicionales de control. Finalmente, se garantizó el cumplimiento de las obligaciones normativas relacionadas con el mantenimiento mensual de plantas de potabilización y lavado de tanques de almacenamiento.

En conjunto, todas estas acciones evidencian el cumplimiento de la meta definida en el Plan de Empresa en lo relacionado con el Plan Operativo de Control de Calidad, demostrando coherencia entre la planeación estratégica y la ejecución técnica.



Operación y mantenimiento

Continuidad del servicio

Para el año 2025, Aguas Regionales EPM alcanzó un resultado en el indicador de 92,52% (22,20 horas/día), lo que representa un cumplimiento del 94,06% frente a la meta establecida de 98,36% y una mejora respecto a 2024 (91,61%), evidenciando un desempeño operativo superior al del año anterior.

La variación positiva del indicador se explica, en primer lugar, por condiciones hidrológicas favorables, dado que la temporada seca no presentó una intensidad significativa y las fuentes de captación mantuvieron niveles superiores a los mínimos críticos históricos, reduciendo la presión sobre la operación de los sistemas. Asimismo, la implementación del Plan Turbo – Distrito C, orientado a garantizar la prestación continua (24 horas) en sectores priorizados, **benefició a más de 2.463 usuarios y aportó favorablemente al indicador.**

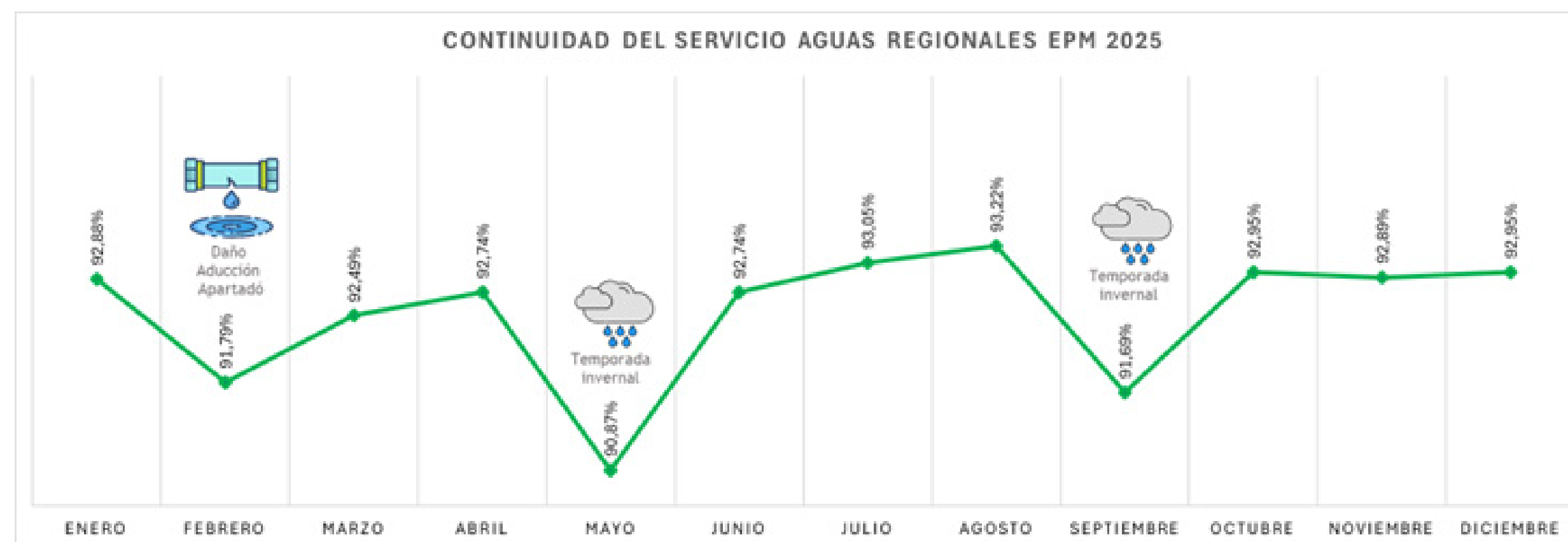
De igual manera, contribuyó de forma significativa el cumplimiento del Plan Operativo de Equipos Electromecánicos, el cual incluyó la ejecución y atención de 8.251 órdenes de mantenimiento preventivo, estas acciones fortalecieron la confiabilidad y disponibilidad de los equipos y herramientas estratégicas en toda la cadena del servicio, desde la captación del recurso hídrico hasta su tratamiento y distribución final, asegurando mayor estabilidad operativa.

No obstante, persistieron factores que afectaron el desempeño del indicador, en Bajirá, el incremento de conexiones no autorizadas generó sobrecarga en la infraestructura existente y obligó a implementar regulaciones operativas que impactan la continuidad del servicio. De igual forma, en Turbo la expansión de asentamientos informales ha incrementado la demanda no controlada sobre el sistema, haciendo necesaria la regulación diaria en la distribución del servicio de acueducto.

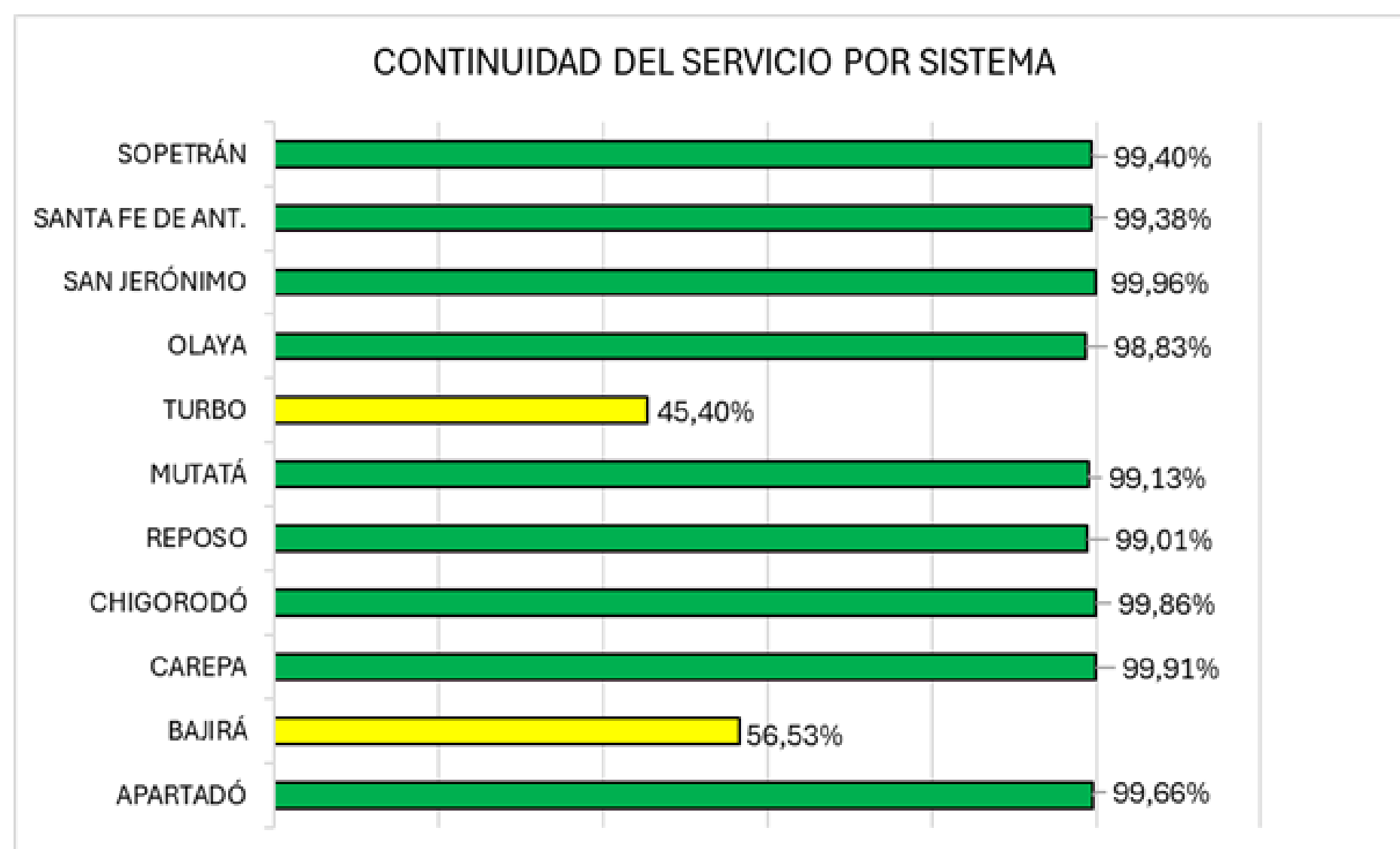
Estas situaciones han sido abordadas en mesas de trabajo con las administraciones municipales con el fin de estructurar soluciones integrales que permitan garantizar el acceso al agua potable en concordancia con los requisitos técnicos y legales establecidos en la normatividad vigente.

A continuación, se presenta el comportamiento mensual del indicador de continuidad durante la vigencia 2025, con el fin de evidenciar su evolución, variaciones y los periodos de mayor incidencia operativa.

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 2025. Se resalta que las afectaciones de Bajirá y Turbo, arrojan un resultado por debajo del 98,36%, establecido por la regulación, lo que obedece a los asentamientos urbanos en estos sistemas.



Operación y mantenimiento



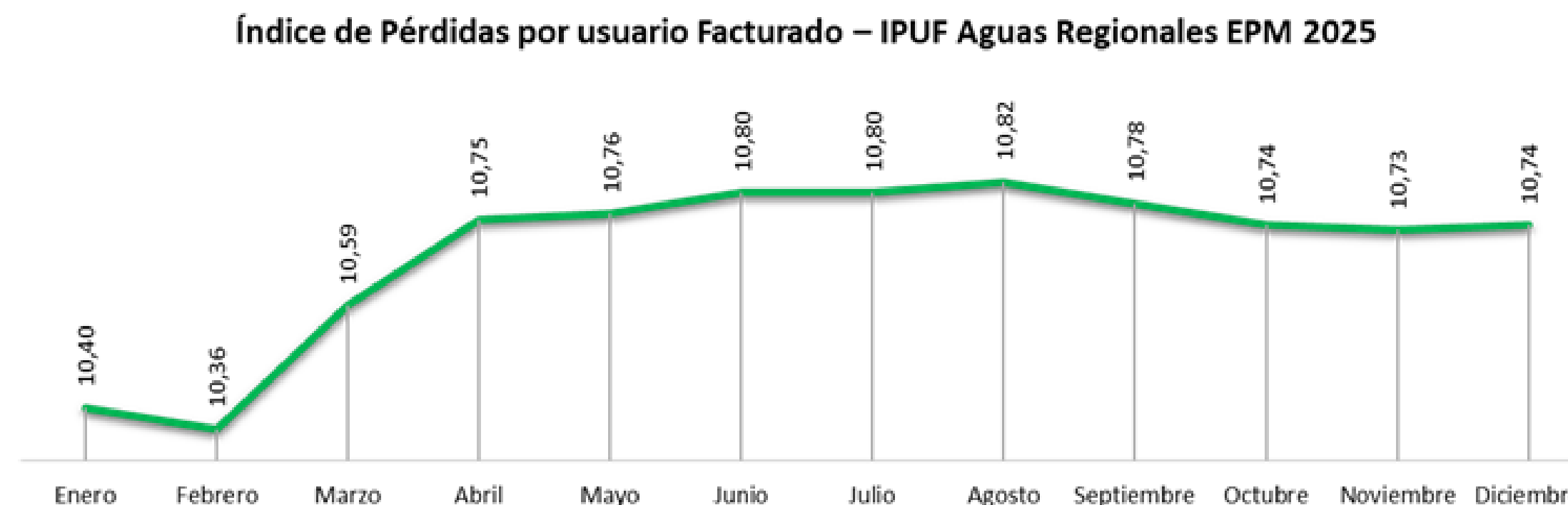
Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF)

Los indicadores asociados a la medición de resultados en la gestión de pérdidas de agua, como el IPUF y el IANC, no solo permiten interpretar la eficiencia desde el punto de vista económico, sino que impactan directamente la continuidad del servicio, la calidad del agua y la responsabilidad ambiental que Aguas Regionales EPM mantiene con sus fuentes de captación.

En los últimos años, la empresa ha fortalecido la gestión de pérdidas mediante la adquisición de nuevos equipos de detección, la formación técnica del personal, la optimización de la infraestructura hidráulica, la ampliación de la macromedición,

implementación de sistemas de telemetría y gestión de micromedición, y el desarrollo de estrategias de educación al usuario orientadas al uso eficiente del agua.

En la siguiente gráfica, se muestran los resultados del índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF) para Aguas Regionales EPM.



Como se observa en la gráfica, durante 2025 el IPUF presentó variaciones asociadas a dinámicas operativas y sociales en algunos sistemas atendidos. El indicador cerró la vigencia en 10.74 m³/usuario facturado, evidenciando un leve incremento frente al valor alcanzado en 2024 (10.41 m³/usuario facturado), no obstante, al analizar el comportamiento trianual, se observa que el IPUF ha mantenido una tendencia estable, considerando que en 2023 se ubicó en 10.68 m³/usuario facturado.

Operación y mantenimiento

El leve aumento registrado en 2025 estuvo principalmente asociado al incremento de conexiones no autorizadas en los sistemas de Mutatá, Bajará y Turbo. Estas conexiones generaron sobrecarga en la infraestructura existente, incrementando el volumen distribuido y por ende la demanda no controlada sin respaldo en facturación. De manera particular, en el sector El Regalo del sistema Mutatá se identificó una conexión no autorizada que abastece a más de 650 viviendas, generando un incremento de 60.436 m³ en la producción en 2025, volumen equivalente a un mes y medio adicional de producción del sistema.

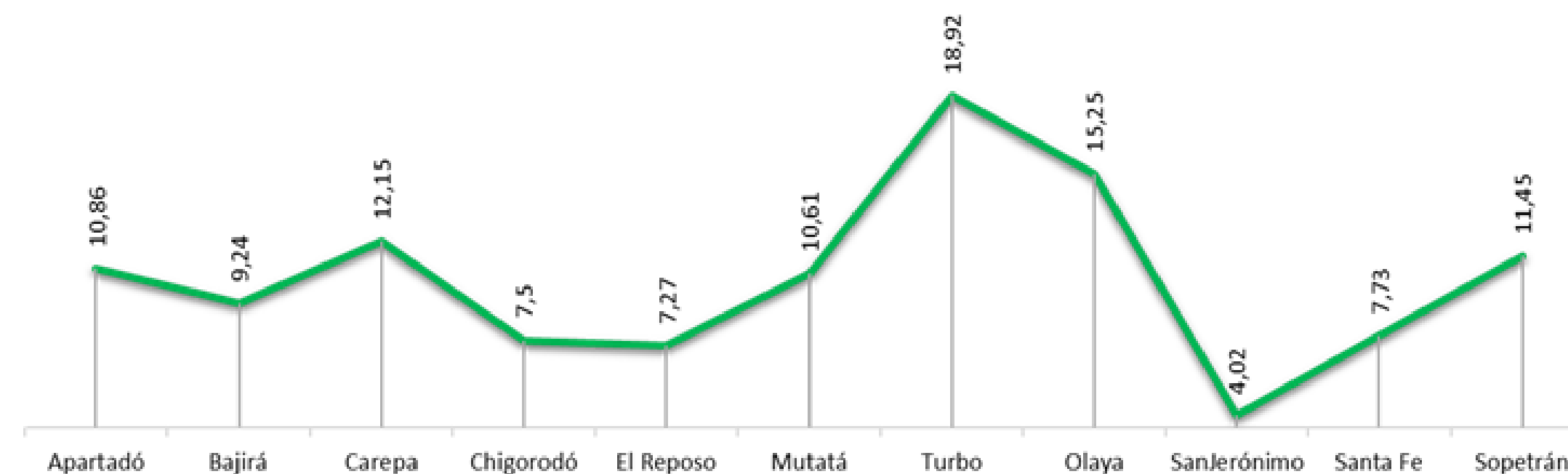
Con el fin de mitigar estas afectaciones y evitar un impacto de mayor escala en el IPUF, se implementaron acciones operativas y estructurales orientadas al fortalecimiento del control hidráulico y la reducción de pérdidas. Entre ellas se destacan la instalación de sistemas de macromedición y control del agua distribuida en el sector El Regalo, la reposición de 8,9 km de redes de distribución, la reposición de 3.870 sistemas de micromedición y la implementación de sistemas de comunicación en tanques de almacenamiento para el monitoreo de niveles, control de la distribución y prevención de reboses.. Adicionalmente, se realizaron recorridos en redes primarias y secundarias con equipos de geofonía y búsqueda sistemática de fugas mediante equipos de televisación, cámara de empuje y cámara de poste.

El análisis desagregado por sistema evidencia que los mayores retos en la reducción del IPUF se concentran en Apartadó, Carepa, Mutatá, Olaya, Sopetrán y Turbo. En estos territorios, factores como la presencia de conexiones irregulares, el crecimiento no planificado, las condiciones técnicas de la infraestructura y las dinámicas poblacionales inciden de manera directa en el comportamiento del indicador. Asimismo, la construcción y análisis anual de los balances hídricos se consolida como una herramienta técnica fundamental para identificar los componentes de mayor criticidad dentro del sistema, permitiendo orientar de manera focalizada los esfuerzos operativos y la asignación eficiente de recursos humanos y financieros.

De manera complementaria, se continuará fortaleciendo la implementación de las estrategias definidas en el Plan Operativo de Reducción de Pérdidas, en coherencia con los lineamientos establecidos en el Plan de Empresa, con el propósito de retomar la senda de disminución del indicador y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales definidas para la organización.

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.

Índice de Pérdidas por usuario Facturado – IPUF Sistemas 2025



Operación y mantenimiento

Gestión equipo electromecánico

Durante el año 2025 se gestionaron y ejecutaron 8.251 órdenes de trabajo en las subregiones de Urabá y Occidente, correspondientes al mantenimiento programado y no programado de aproximadamente 1.300 equipos y activos operados por la empresa. En total, se realizaron:

- 6.128 órdenes de trabajo en la subregión de Urabá.
- 1.980 órdenes de trabajo en la subregión de Occidente.
- 53 órdenes orientadas a actividades de mejora y montaje de nuevos equipos en diferentes instalaciones.
- 143 órdenes correctivas, derivadas de novedades que podían afectar la continuidad y eficiencia de los procesos operativos.

Clasificación de las órdenes de trabajo



La gestión integral de estas actividades permitió alcanzar una confiabilidad del 98,1% en los activos intervenidos y un cumplimiento del 99,8% del plan anual de mantenimiento. Este desempeño refleja un compromiso operativo alineado con la sostenibilidad, al asegurar:

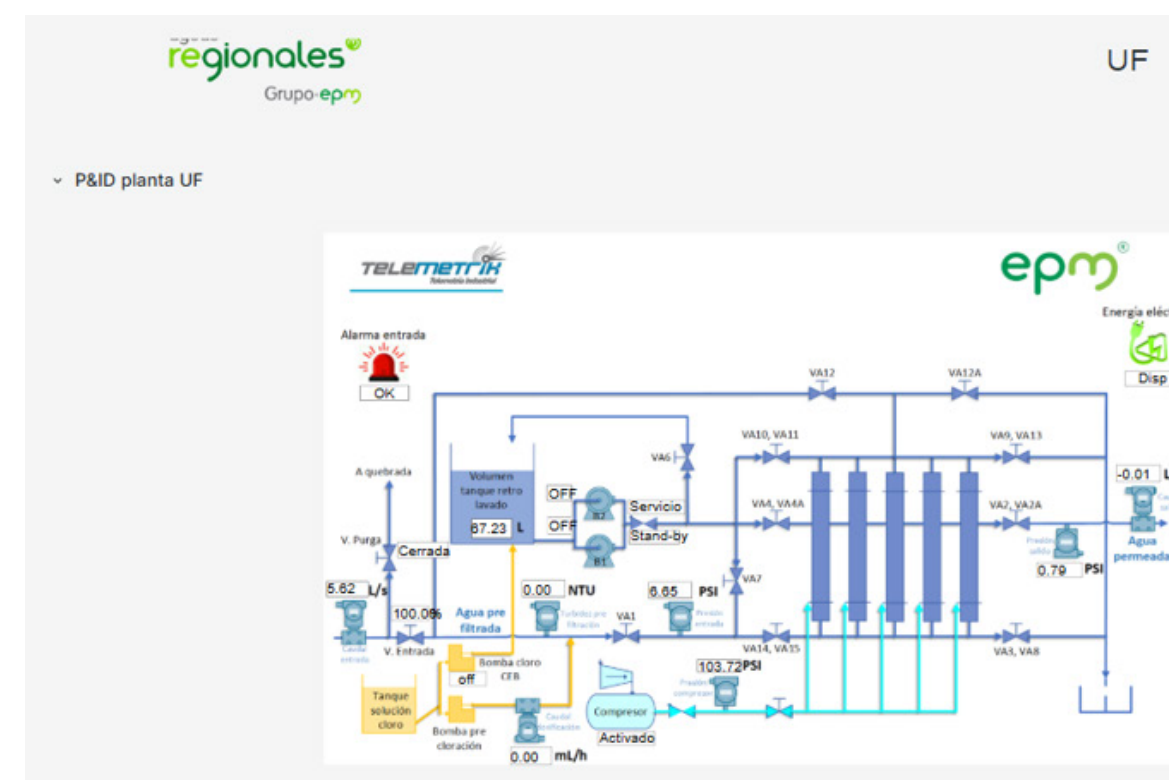
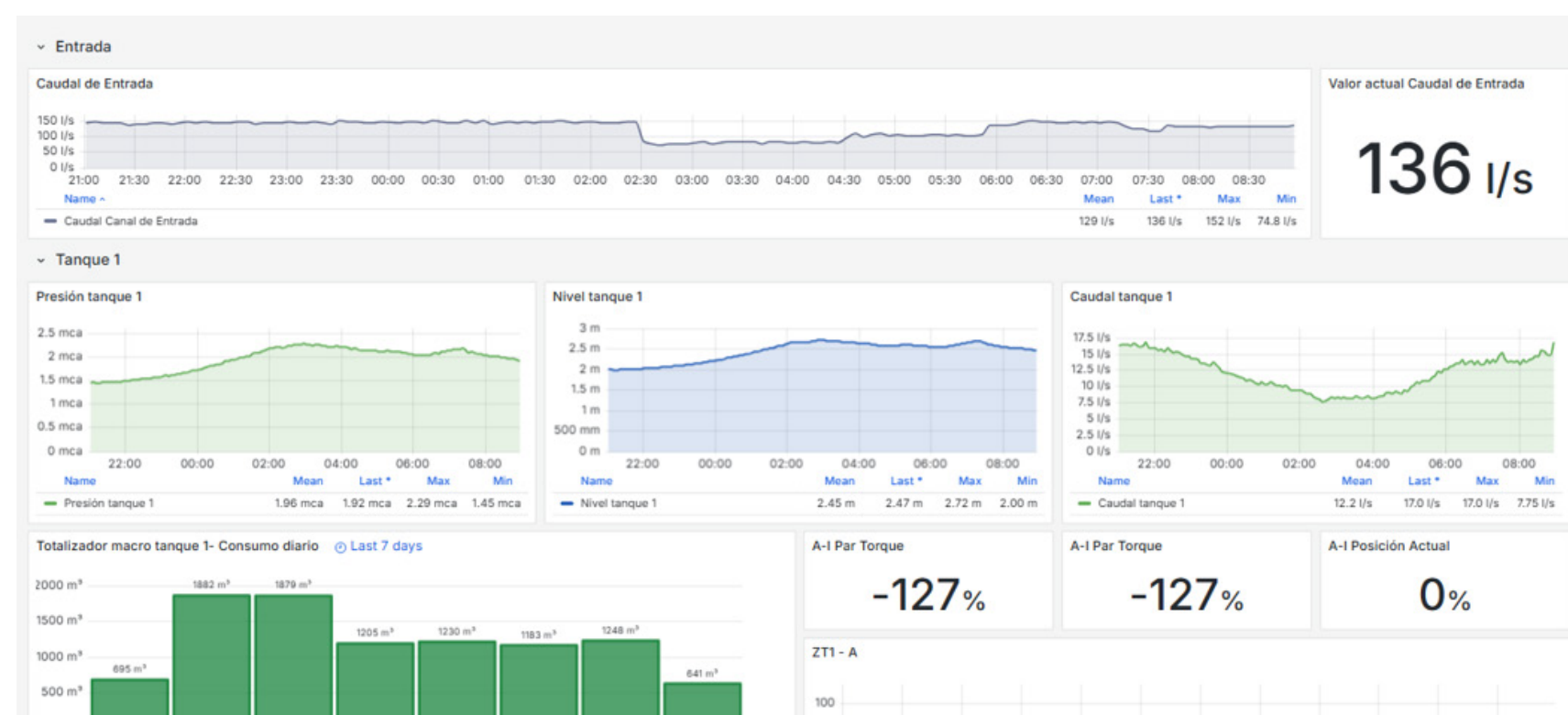
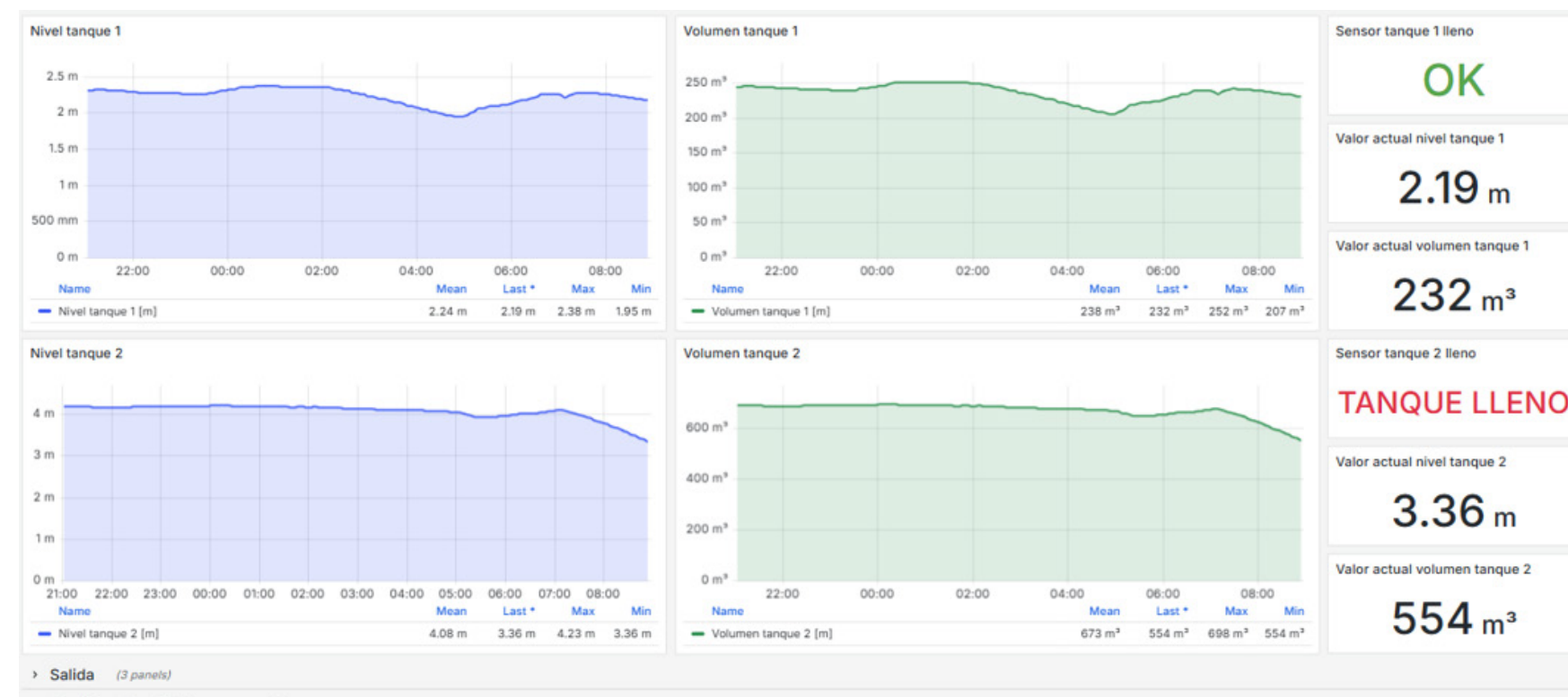
- Uso eficiente y responsable de los recursos mediante una planeación de mantenimiento efectiva.
- Reducción de intervenciones correctivas, lo que minimiza consumos adicionales de materiales y desplazamientos.
- Operaciones más seguras y resilientes, fortaleciendo la continuidad del servicio y disminuyendo impactos ambientales asociados a fallas o emergencias.

Logros equipo electromecánico 2025

- Finalización del proceso de migración de datos maestros y configuraciones para la implementación del nuevo sistema de planificación de recursos empresariales SAPhiro.
- Integración completa de los sistemas (Variables Hidráulicas) y procesos de la subregión de Occidente en el aplicativo Grafana.
- Gestión de 39 órdenes de compra bajo compra operativa y 4 contratos bajo procedimiento.
- Finalizamos la puesta en marcha del sistema solar fotovoltaico en el Distrito de Turbo, con la instalación de 456 paneles solares, que permite la generación de energía limpia de 298 MWh/año Sustituye el 26% del consumo actual.

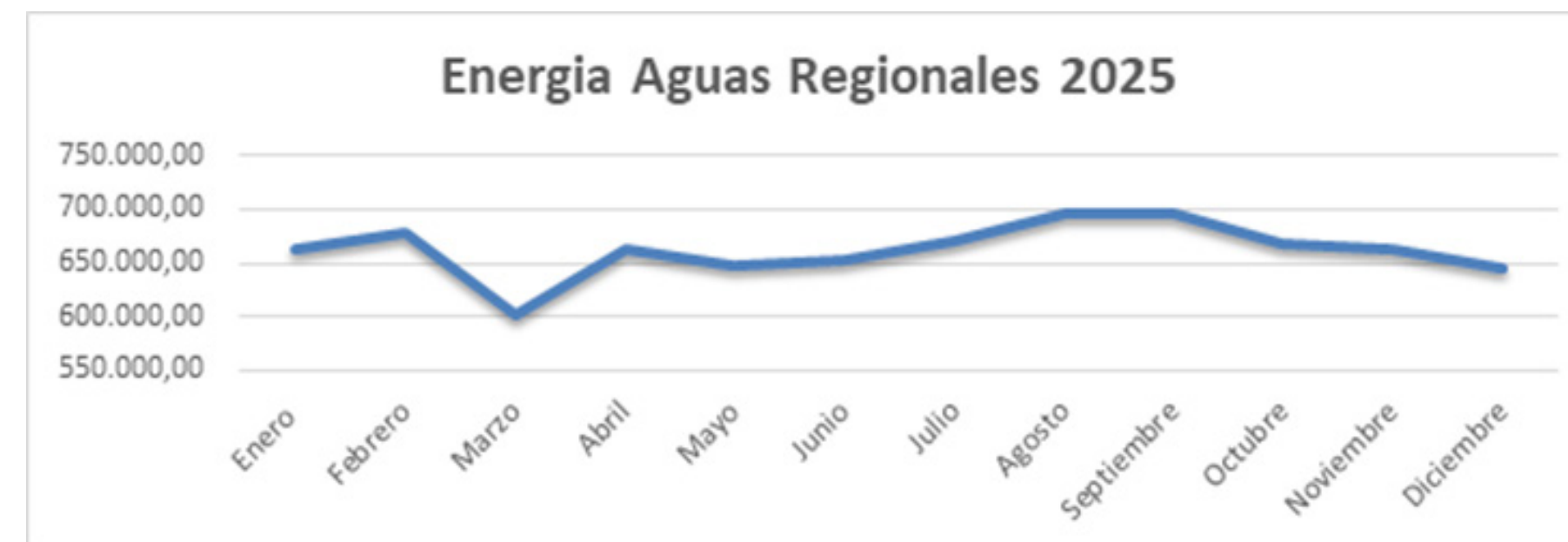


Operación y mantenimiento



Operación y mantenimiento

Consumo energético 2025



En la gráfica de consumo energético de 2025, se observan periodos con menor reducción durante la temporada seca, debido a la disminución en la producción de agua. Por el contrario, en el segundo semestre se registra un incremento asociado al aumento de lluvias; esto permite una mayor producción de agua potable y genera un mayor flujo en las estaciones de bombeo de aguas residuales.

Sistema solar fotovoltaico en la planta de potabilización de Turbo



Instalación de pérgola para paneles solares de la planta de producción de agua potable de Apartadó



Operación y mantenimiento

Retos equipo electromecánico 2026

- Aumentar el uso de energías renovables con la Implementación del proyecto para la instalación de paneles solares en la planta de producción de agua potable Apartadó.
- Mantenimientos físicos a pozos de captación de aguas subterráneas en la subregión de Urabá.
- 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 2026 (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.

- Puesta en producción del nuevo ERP sistema de gestión de activos y mantenimiento SAP PM (Saphiro).
- Implementación de ordenes preventivas automáticas en el nuevo Modulo de mantenimiento en el software de gestión de activos SAP.
- Optimización del bombeo tanque Centro Sistema Apartadó.
- Integración al sistema SCADA Urabá - Tanque centro Apartadó y Tanque Lucila Turbo.
- Mantenimiento Integral a equipos succión presión.
- Puesta en producción del nuevo ERP sistema de gestión de activos y mantenimiento SAP PM (Saphiro).
- Implementación de ordenes preventivas automáticas en el nuevo Modulo de mantenimiento en el software de gestión de activos SAP.
- Optimización del bombeo tanque Centro Sistema Apartadó.
- Integración al sistema SCADA Urabá - Tanque centro Apartadó y Tanque Lucila Turbo.
- Mantenimiento Integral a equipos succión presión.



Auditoría Interna

Informe de
Sostenibilidad
2025



Auditoría Interna

Resultado de la gestión 2025

La gestión realizada por el área de Auditoría aporta al Objetivo de Desarrollo Sostenible - Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento, y a los retos del Grupo EPM al 2035.

- Evaluaciones semestrales al Sistema de Control Interno, este se encuentra presente y funcionando, en un nivel de cumplimiento del 84,5%.
- Cumplimiento a las evaluaciones normativas, de acuerdo con lo establecido en la norma.
- Identificación de oportunidades de mejora, en asuntos inherentes a riesgo y control en diferentes procesos; aportando al fortalecimiento de la mejora de los controles. Con un cumplimiento del Plan de trabajo de Auditoría del 100%.
- Aseguramiento al proceso de contratación, mediante la asistencia a comités de contratación y acompañamiento en el tema de la administración de los contratos de obra.
- Fortalecimiento de canales de comunicación y atención de requerimientos a entes externos de control, feneciendo la cuenta de la vigencia 2024.
- Se obtuvo una calificación eficiente de 4.84 puntos en el Control Interno Contable, apoyando al fortalecimiento de riesgos y controles del proceso.
- Fortalecimiento de la cultura de gobierno, riesgo y control a través de la asistencia a: Comité de Gerencia, Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, Comité de

Conciliación, Comité de Contratación y Comité de Gestión y Desempeño.

- Acompañamiento en la Medición de Transparencia Empresarial y Evaluación de Desempeño Institucional.
- Apoyo en la actualización de la matriz de riesgos de corrupción y asesoramiento en matrices de riesgos por procesos.

Planes de Mejoramiento

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. Aportando al Objetivo de Desarrollo Sostenible - Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento, y a los retos del Grupo EPM al 2035.

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

- Seguimiento a 36 planes de mejoramiento cerrados por el responsable líder, obteniendo una calificación de 30 planes como eficaces.
- Seguimiento y envío 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.



Auditoría Interna

Entes Externos de Control

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 la calidad requerida para satisfacer las solicitudes, previniendo posibles sanciones.

Aportando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento, Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos. Además de aportar a los retos del Grupo EPM al 2035.

- Para la vigencia 2025 la Contraloría Distrital de Medellín, FENECE la cuenta como resultado de la Auditoría Financiera de Gestión y Resultados Abreviada - vigencia 2024, realizada a Aguas Regionales EPM. Producto de una opinión presupuestal y financiera Limpia sin Salvedades. Se obtuvo un (1) hallazgo relacionado con la gestión de cartera con presunta incidencia fiscal por un valor de \$1.318.805.963, el cual cuenta con su plan de mejoramiento rendido ante el ente de control.
- Administración del acta de ejecución y atención de requerimientos de Revisoría Fiscal.
- Atención de 130 Requerimientos de información de diferentes entes de control. (Contraloría Distrital de Medellín, SSPD, PGN, CGR y Contraloría de Antioquia).

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.

Aportando al Objetivo de Desarrollo Sostenible - Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento, y a los retos del Grupo EPM al 2035.

Para la vigencia 2025, no se reportaron incidentes en la línea Contacto Transparente; 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 el relacionamiento con el equipo Directivo y Junta Directiva. Se obtuvo un resultado del indicador de Desempeño de Auditoría de 4,7 de la meta establecida 5,0.
- Fortalecer la comunicación con las partes interesadas relacionadas con el trabajo de auditoría, socializando los papeles de trabajo al momento de transmitir las oportunidades de mejora.



Asuntos Legales y Secretaría General

Informe de
Sostenibilidad
2025



Asuntos Legales y Secretaría General

El Grupo EPM concibe el gobierno corporativo como el conjunto de principios, estructuras y prácticas mediante los cuales las empresas son orientadas, administradas y supervisadas, buscando un adecuado balance entre la propiedad y la gestión. Este enfoque permite asegurar la sostenibilidad y el desarrollo del negocio, la protección de los derechos de los inversionistas, una actuación transparente y ética, así como el acceso oportuno a la información para los diferentes grupos de interés. Para el Grupo EPM, el gobierno corporativo es un elemento clave, ya que refleja una gestión coherente con su filosofía empresarial, facilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos y fortalece la confianza de la sociedad y de sus grupos de interés.

La aplicación del Marco General de Gobierno Corporativo del Grupo EPM comprende un conjunto articulado de componentes que contribuyen al fortalecimiento de este sistema, impulsando la unidad de propósito y de dirección a través de un modelo alineado con el direccionamiento estratégico del grupo empresarial. Dicho modelo se sustenta en los órganos de gobierno, en la definición de su marco de actuación a partir de buenas prácticas de gobierno, en los mecanismos de control y en los procesos de rendición de cuentas.

Marco General del Gobierno



Instrumentos y prácticas de Gobierno Corporativo

Aguas Regionales EPM cuenta con ciertos instrumentos y prácticas que integran el Gobierno Corporativo de la empresa, los cuales se encuentran publicados en la página web y pueden ser consultados <https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/institucional/gestion-para-accionistas/gobierno-corporativo>

Estatutos Sociales

Código de Gobierno Corporativo

Reglamento de Junta Directiva

Manual Conflicto de Interés

Acuerdo de Gobierno

Asuntos Legales y Secretaría General

Código de Gobierno Corporativo

El numeral "9.2 informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM", establece, entre otras cosas que EPM, en su calidad de matriz del grupo emitirá un Informe de Gobierno Corporativo en el que, además de divulgar ciertos datos relacionados con el contenido del Código, indicará su grado de cumplimiento.

Objetivo, alcance y ámbito de aplicación

El Código de Gobierno fue aprobado por la Junta Directiva Aguas Regionales mediante el decreto 008 del 19 de noviembre de 2020 de acuerdo a las líneas dadas por Gobierno Corporativo de EPM.

Gobierno Corporativo para el Grupo EPM

Entendimiento conceptual para todas las empresas del Grupo

Órganos de gobierno de Aguas Regionales

Corresponden a la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y el Gerente General.

Propiedad de Aguas Regionales

Aguas Regionales como entidad descentralizada de propiedad de EPM

Aguas Regionales cuenta con 12 accionistas, todas entidades estatales. EPM es el accionista mayoritario, la participación se desgrega como se indica en la tabla.

Asamblea General de Accionistas

El capital Autorizado es de 114.194 acciones. El capital Suscrito 106.584 acciones de valor nominal COP 681.870 cada una, las cuales se encuentran totalmente suscritas y pagadas.

NIT	Accionista	N° Acciones	% Participación
890904996-1	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	77,225	72.45%
890900286-0	Departamento de Antioquia	13,554	12.72%
890907569-1	Municipio Santa Fe de Antioquia	4,177	3.92%
890980095-2	Municipio Apartadó	2,575	2.42%
811041199-4	EPM Inversiones S. A.	2,250	2.11%
890981080-7	Municipio Sopetran	1,623	1.52%
890981138-5	Municipio Turbo	1,545	1.45%
890980998-8	Municipio Chigorodó	1,416	1.33%
890920814-5	Municipio San Jeronimo	1,171	1.10%
890985316-8	Municipio Carepa	644	0.60%
890984161-9	Municipio Olaya	275	0.26%
890980950-5	Municipio Mutatá	129	0.12%
	Total	106,584	100.00%

Dirección - Junta Directiva de Aguas Regionales

Composición de la Junta Directiva

De acuerdo a los Estatutos Sociales (Artículo Vigésimo Quinto) conformado por tres principales y tres suplentes personales elegidos por la Asamblea General de Accionistas. En el Informe de Sostenibilidad se incorporará lo pertinente.

Miembros independientes de la Junta Directiva

A la fecha Aguas Regionales no tiene miembros de Junta Directiva externos que se consideran con carácter de independiente. Por su parte, todos los miembros de Junta Directiva diligenciaron del formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva".

Asuntos Legales y Secretaría General

Designación de los miembros de Junta Directiva

Designados por la Asamblea General de Accionistas (Artículo Vigésimo Quinto de los Estatutos Sociales). Los perfiles de los miembros de Junta Directiva (formación y experiencia) se encuentran publicados en la siguiente ruta en la página web de Aguas Regionales: <https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Junta-directiva>

Inhabilidades, incompatibilidades, conflictos de interés

Los miembros de Junta Directiva declararon en el año 2025 no encontrarse incursos en inhabilidad, incompatibilidad o situaciones de conflictos de intereses a través del formato "declaraciones de miembros de Junta Directiva". A la fecha no se ha observado inhabilidades o incompatibilidades sobrevinientes al cargo o conflictos de interés reales o potenciales.

Funciones, responsabilidades y compromisos de la Junta Directiva

De acuerdo con el Reglamento de Junta Directiva y el Código de Gobierno Corporativo de EPM y Grupo EPM, los miembros de la Junta Directiva estarán sujetos al marco de actuaciones, deberes y responsabilidades previsto en la Ley, en el reglamento de este órgano, en el Código de Gobierno Corporativo y demás documentos

internos que regulen la materia. Igualmente, estarán sometidos a las inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la Constitución y en la Ley, así como a las disposiciones sobre dichos temas y sobre el conflicto de interés que obran en el respectivo Manual de Conflicto de Interés aprobado para la sociedad.

Reglamento Interno de la Junta Directiva

Continúa vigente el Reglamento de Junta Directiva expedido a través del Decreto 002 de 2024 con el cual se homologaron los criterios de funcionamiento de las juntas directivas de las empresas del Grupo EPM, para facilitar a los miembros de junta el entendimiento de su rol como parte de un cuerpo colegiado; y regular la gestión, organización y funcionamiento de las juntas directivas del Grupo, así como las responsabilidades de sus miembros.

Comités de apoyo de la Junta Directiva

Durante el año 2025 la Junta Directiva no tiene confirmado comités bajo la estructura y formalidad dadas por las líneas de Gob. Corporativo.

Remuneración y beneficios

La remuneración de la Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, quien para la vigencia 2025 no fijó reconocimiento de honorarios, dado que los miembros tiene relación laboral y contractual con sus accionistas (EPM y Gob. Antioquia).

Evaluación de la Junta Directiva

Se aplica una evaluación a cada una de las sesiones de Junta realizadas y a nivel general se adelanta desde la Unidad Gobierno Corporativo de EPM la evaluación anual de la Junta Directiva, para el 2025.

Gerencia o Gestión - Alta Gerencia Aguas Regionales

Nombramiento del Gerente General

El Gerente es nombrado por la Junta Directiva, el nombramiento vigente fue el realizado mediante el Acta No. 233 de 2024.

Funciones, responsabilidades y compromisos del Gerente General

Las funciones del Gerente están definidas en los Estatutos Sociales.

Primer nivel directivo

El primer nivel directivo está compuesto por los Jefes de Áreas (6) que le reportan directamente al Gerente General, el Instructor de Procesos Disciplinarios y el Líder de Juzgamiento de Procesos Disciplinarios.

Asuntos Legales y Secretaría General

Inhabilidades, Incompatibilidades, Conflictos de Interés

El Gerente y los empleados del nivel directivo, se les aplica el régimen de inhabilidades e incompatibilidades establecido en el ordenamiento jurídico colombiano.

Por otra parte, en ejercicio de sus funciones si consideran que están en una situación de conflicto de intereses frente a una determinada decisión, comunican la situación y proceden según lo establecido en el "Manual de Conflictos de interés y tratamiento de decisiones en interés de Grupo".

Comités de apoyo a la Gerencia

El Gerente cuenta con los siguientes Comités Estratégicos de apoyo: Comité Asesor de Contratación, Comité de Conciliación y Comité de Gerencia, Comité Comercial, Comité Ambiental.

Remuneración y beneficios

El Gerente General y los empleados del Nivel Directivo son vinculados mediante contrato laboral, a quienes se les reconocen los salarios y prestaciones legales y beneficios respectivos.

Evaluación del Gerente General

De acuerdo con los procedimientos establecidos de Gobierno Corporativo se hace la evaluación el Gerente

General de la empresa en cuanto al cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de los objetivos del cuadro de mando integral.

Estructura de Control Grupo Empresarial EPM

En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.

Responsabilidad Social Empresarial en el Grupo EPM

En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.

Gestión ética en el Grupo EPM

En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.

Transparencia y revelación de información

Deber general de información

En las sesiones de Junta Directiva la administración de la empresa presenta los asuntos relevantes que deban

ser conocidos por este órgano de acuerdo a la agenda típica definida para el Grupo EPM y a las solicitudes de la Junta.

Asimismo, existe comunicación permanente entre el Gerente General de la empresa y el Presidente de la Junta Directiva y entre el gerente, la secretaria de Junta y sus miembros para garantizar articulación y gestión oportuna, veraz y completa de la información. Además, se divulga la información financiera y no financiera en el sitio web en los siguientes vínculos:

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Informes-de-sostenibilidad>
<https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Transparencia/Transparencia-y-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica>

Asimismo, cuando se produce un hecho relevante se autoriza a EPM el reporte a publicar en la página web de la Superintendencia Financiera <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/informacion-relevante-61446>.

Así mismo, mediante la circular 1553 del 10 de octubre del 2018, EPM estableció instrucciones en cumplimiento de las obligaciones externas, lo cual también se informa a la Junta Directiva.

Asuntos Legales y Secretaría General

Informe anual de Gobierno Corporativo del Grupo EPM

En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre cómo las empresas del Grupo cumplen este numeral.

Información destinada a accionistas

En el siguiente vínculo se publica la información destinada para los accionistas:

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Nuestra-gesti%C3%B3n/Gesti%C3%B3n-para-accionistas>

Relaciones con los Accionistas

Compromisos específicos frente a los accionistas

En la citación a la Asamblea General de Accionistas ordinaria del año 2025, se informó que todos los documentos a que alude el Artículo 446 del Código de Comercio, se ponen a disposición de los accionistas con 15 días de antelación a la reunión, para garantizar el derecho de inspección que les asiste. Por otro lado, no se recibieron solicitudes o sugerencias de accionistas.

Operaciones entre Partes Relacionadas en el Grupo EPM

En el cumplimiento del Código de EPM y el Grupo se brinda información sobre como las empresas del Grupo cumplen este numeral.

Cumplimiento del Código, disponibilidad, vigencia, reformas y divulgación

Cumplimiento del Código

En el año 2020 se aprobó por parte de la Junta Directiva el Código de Gobierno Corporativo. Adicionalmente, se realizó divulgación al comité de gerencia del mismo para su cumplimiento y se ha publicado en la web de la empresa.

Vigencia y disponibilidad del Código y sus anexos

El Código de Gobierno fue sentado a través del Decreto 008 del 19 de noviembre de 2020, el cual se encuentra vigente y publicado en el siguiente enlace:
<https://www.grupo-epm.com/site/Portals/1031/1.%20Cod%20Gobierno%20Corporativo%20firmado.pdf?ver=2021-01-25-144201-423>

Reformas y divulgación del Código

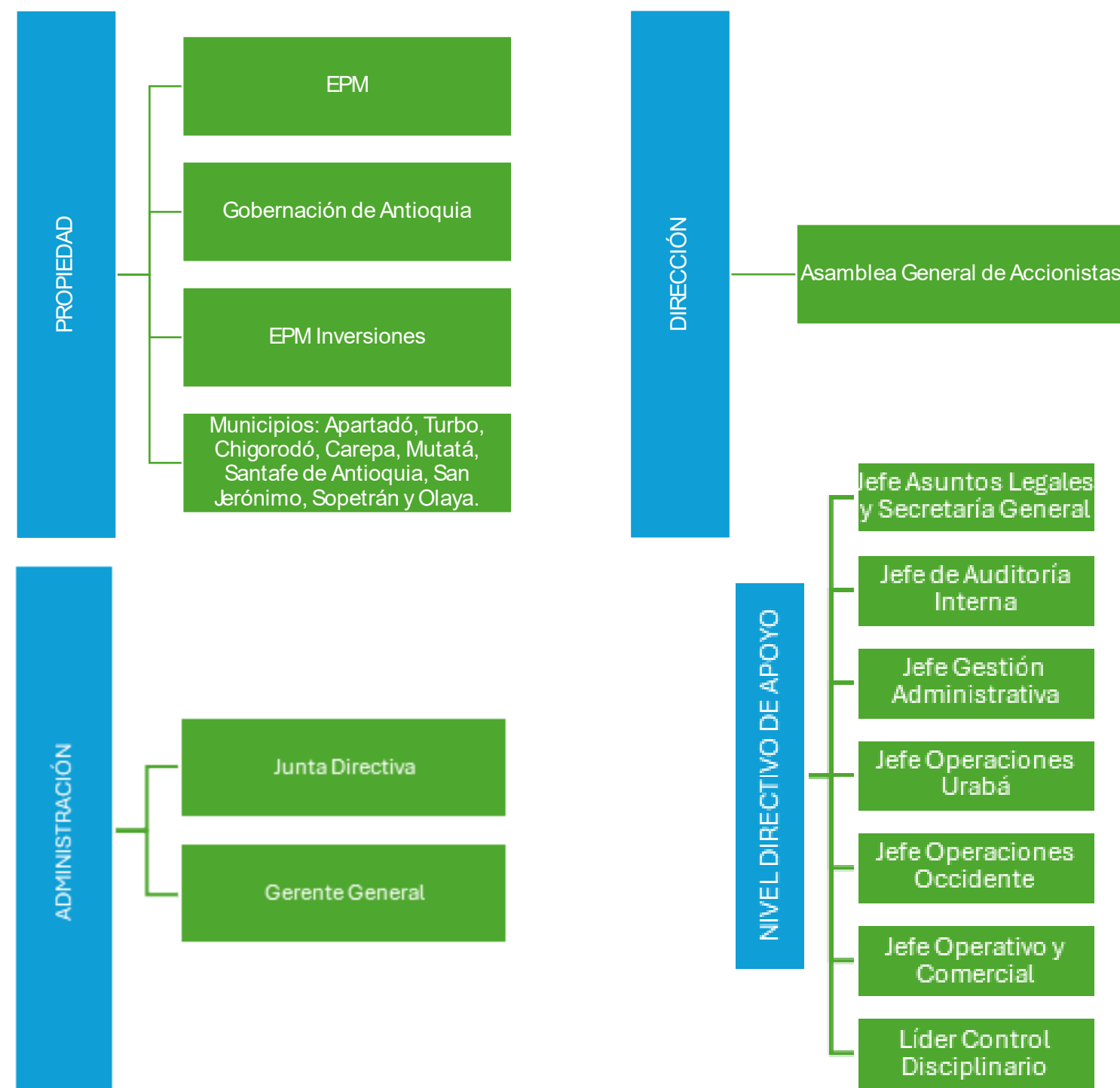
No se han presentado reformar al Código de Gobierno Corporativo que fue aprobado a través del Decreto 008 del 19 de noviembre de 2020.

Asuntos Legales y Secretaría General

Estructura de gobierno

Nuestra estructura está articulada con los lineamientos establecidos como Grupo EPM, los órganos de dirección y administración corresponde a lo establecido en el Código de Gobierno y gozan de plena autonomía y discrecionalidad.

Estructura de Gobierno de Aguas Regionales EPM:



Estructura de Gobierno de EPM:

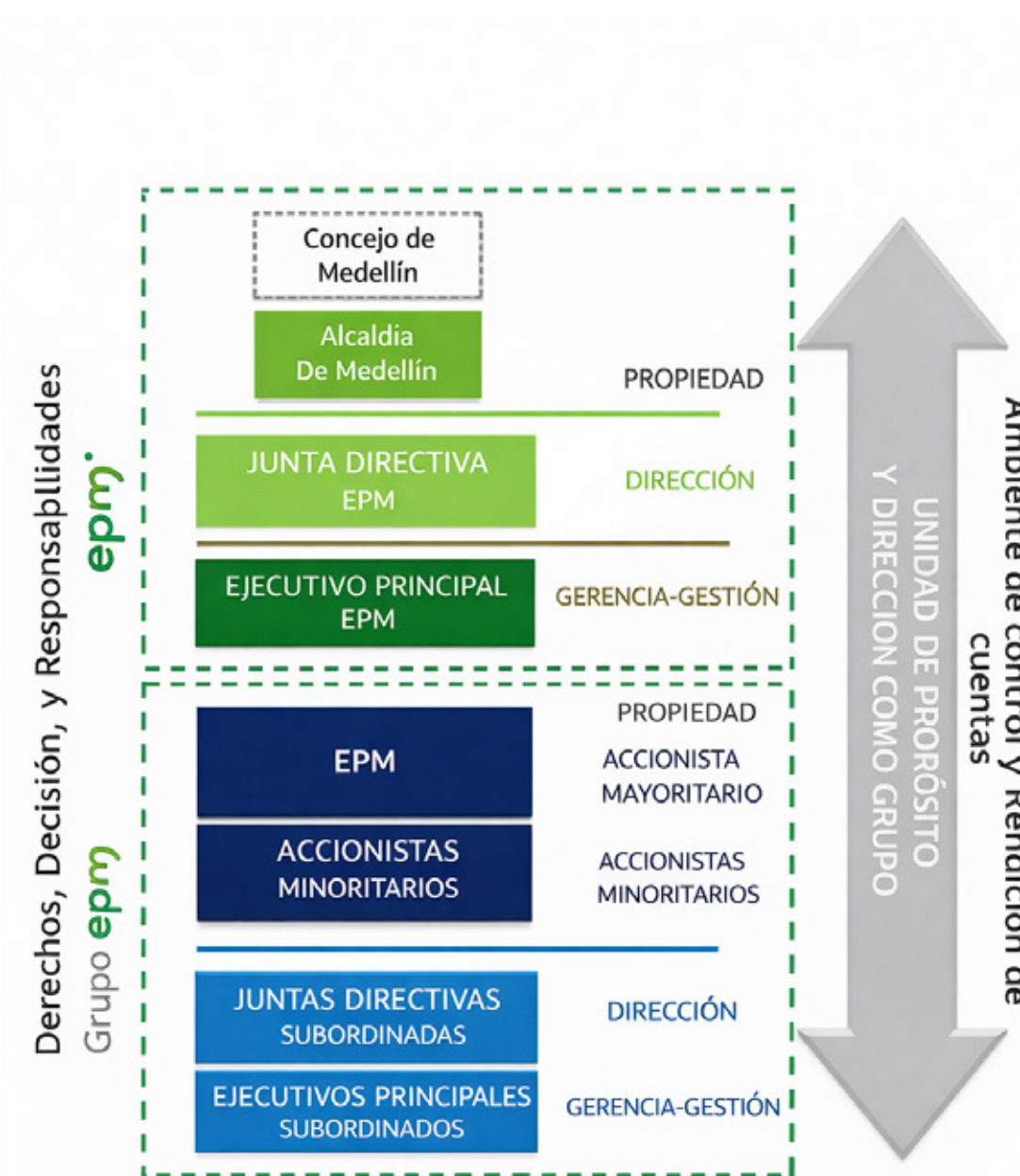


Gráfico Órganos de Gobierno. Elaboración propia Grupo EPM



Asuntos Legales y Secretaría General

Asamblea de accionistas

La Asamblea General de Accionistas en su calidad de máximo órgano social está conformada por un total de 12 accionistas, entre ellos, Empresas Públicas de Medellín E.S.P. y EPM Inversiones S.A., con una participación entre estas dos de más del 84% en la sociedad. La composición accionaria de la empresa se encuentra conformada por inversiones del sector público en un 100%.

Síntesis de los acuerdos entre accionistas

Durante la vigencia 2025 no se presentaron en la sociedad acuerdos entre accionistas.

Acciones propias en poder de la sociedad

En el transcurso del año 2025 no se realizó la adquisición de acciones propias.

Negociación de acciones / cambios relevantes en la participación accionaria durante la vigencia (si aplica)

En el transcurso del año 2025 no se tuvieron cambios relevantes en la participación accionaria de la sociedad.

Medidas adoptadas durante el ejercicio para fomentar la participación de los accionistas (para quienes tienen accionistas externos al Grupo EPM)

Aguas Regionales EPM fomenta la participación y el relacionamiento con sus accionistas a través de la publicación de información relevante dentro de su página web, además, durante la vigencia 2025 se envió a los accionistas invitándolos a participar en la Asamblea General de Accionistas.

Información a los accionistas y comunicación con los mismos

La información y comunicación con los accionistas se realiza mediante la página web, la presentación de informes durante el desarrollo de la Asamblea General de Accionistas, y la atención de las peticiones que estos envían a la sociedad.

Solicitudes y temas sobre los que los accionistas han requerido información a la sociedad

Durante el año 2025 no se recibieron solicitudes de los accionistas de la sociedad.

Datos de asistencia a la Asamblea General de Accionistas

En la Asamblea General de Accionistas N°31 llevada a cabo el 17 de marzo de 2025, se contó con la asistencia de 8 accionistas quienes representan 94.841% acciones que integran el capital suscrito y pagado.

Detalle de los principales acuerdos tomados en la sesión de la Asamblea o Asambleas realizadas durante la vigencia.

En la sesión de la Asamblea General de Accionistas realizada el 17 de Marzo de 2025, los principales acuerdos tomados fueron:

1. Verificación del cuórum.
2. Lectura y aprobación de orden del día.
3. Designación del presidente y secretario de la reunión.
4. Designación de la comisión para revisar y aprobar el acta de Asamblea.
5. Presentación del informe anual de Gestión de los administradores vigencia 2024.
6. Presentación de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2024.
 - 6.1 Consideración del informe de Revisor Fiscal de los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2024
 - 6.2 Aprobación de los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre de 2024.
 - 6.3. Aprobación de la propuesta de apropiación de utilidades y liberación de reservas.
7. Modificación objeto social Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.
8. Propuesta de reforma de Estatutos Sociales de las empresas nacionales.
9. Actualización del Acuerdo de Gobierno para Empresas del Grupo.
10. Autorización general para celebrar contratos y realizar actos u operaciones entre empresas del Grupo EPM.
11. Nombramiento de los miembros de Junta Directiva para el periodo 2025-2026 y fijación de honorarios.
12. Nombramiento del Revisor Fiscal y fijación de honorarios.
13. Proposiciones y varios.

Asuntos Legales y Secretaría General

Información de las acciones de las que directamente (a título personal) o indirectamente (a través de sociedades u otros vehículos) sean propietarios los miembros de la Junta Directiva y de los derechos de voto que representen (si aplica)

Los miembros de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM no son propietarios de acciones de la sociedad y de los derechos de voto que representan.

Diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos y reglamento de la Asamblea de la sociedad (si aplica)

En Aguas Regionales EPM no se presentan diferencias de funcionamiento de la Asamblea entre el régimen de mínimos de la normativa vigente y el definido por los Estatutos.

Junta Directiva

Proceso de nombramiento (incluir criterios para su designación) de los miembros de la Junta Directiva, composición de la misma e identificación de:

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de Aguas Regionales EPM, elegida por la Asamblea General de Accionistas para periodos anuales mediante el sistema de cuociente electoral, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por la Asamblea General de Accionistas sin que sea necesario expresar el motivo.

Anualmente, desde EPM se hace una revisión de la conformación de las juntas Directivas, de acuerdo con los criterios definidos en la "Guía para la nominación de juntas directivas de las empresas del Grupo EPM", la cual tiene como objetivo contribuir a la articulación del Grupo empresarial en el proceso de toma de decisiones y el logro de la Unidad de Propósito y Dirección, al establecer las orientaciones generales para la conformación de las Juntas Directivas (Directorios) de las empresas del Grupo y la designación de los respectivos Directores, acorde con las prácticas de Gobierno Corporativo.

Nombre completo de cada miembro de la junta directiva, con una breve descripción de su perfil (competencias relacionadas con temas económicos, ambientales y sociales) y número de cargos (adicionales a ser miembro de junta) que ejerza actualmente.

En sesión 31 del 17 de Marzo de 2025, el máximo órgano social eligió la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM para el periodo 2025-2027, quedando conformada de la siguiente manera:

POSICIÓN	ROL	PROPUESTA
1	P	Jorge William Ramírez Tirado
2		Director Impuestos
3		Representante Departamento de Antioquia
S1		Juan Carlos Restrepo Benítez
S2		Luis Fredy Mejía Betancur
S3		Representante Departamento de Antioquia



Asuntos Legales y Secretaría General

Cambios en la Junta Directiva durante el ejercicio periodo 2025-2027

En el año 2025 se realizó asamblea extraordinaria de accionistas, quedando de la siguiente manera:

- 1 Juan Carlos Restrepo Benítez
- 2 Maritza Amparo Orrego Martinez
- 3 Sebastian Castaño Gomez
- S1 Diana Catalina Gutiérrez Chaverra
- S2 Ángela Vergara Jaller
- S3 Vanessa Paredes Zuñiga

Remuneración de la Junta Directiva durante la vigencia periodo 2025

Según el reglamento de Junta Directiva vigente, la remuneración de los miembros de Junta Directiva es fijada por la Asamblea General de Accionistas, aquellos miembros que sean empleados de alguna de las sociedades del Grupo EPM o sus socios, no tendrán derecho a remuneración alguna.

Presidente de la Junta Directiva (funciones y temas claves)

Las funciones del presidente de la Junta Directiva se encuentran en el reglamento de Junta Directiva vigente, y pueden ser consultadas aquí

Secretario de la Junta Directiva

Las funciones del secretario de la Junta Directiva se encuentran en los estatutos de la sociedad y en el reglamento de Junta Directiva vigente, documentos que pueden ser consultadas aquí y aquí

- Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva y relaciones con el Revisor Fiscal, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación durante el año.
- Durante el año 2025 la Junta Directiva no recibió asesoramiento externo que fuera necesario. Por otro lado, la Revisoría Fiscal presentó sus informes legales y de seguimiento pertinente antes la Junta Directiva.

Gestión de la Junta Directiva

Políticas aprobadas por la Junta Directiva durante el período que se reporta.

Durante el 2025 no se aprobaron políticas.



Asuntos Legales y Secretaría General

Manejo de la información de la Junta Directiva

La gestión de la información asociada a la Junta Directiva está sujeta a su Reglamento adoptado en el Decreto No. 002 de 2024, con el fin de garantizar su integridad, confiabilidad, disponibilidad y oportunidad, para una adecuada toma de decisiones que apalanque el crecimiento y la sostenibilidad empresarial.

Aguas Regionales EPM realiza la convocatoria de cada sesión a través de Correo Electrónico, por medio del cual se pone a disposición de todos los miembros de junta directiva el orden del día junto con toda la información a presentarles para su deliberación y decisión.

Igualmente, se dispone de un Grupo vía WhatsApp que permite una interacción permanente y en tiempo real donde se entrega información de interés. Adicionalmente, se cuenta con un espacio a través de la aplicación Microsoft Teams a través del cual se les permite acceder a información de interés para todos los miembros de la Junta Directiva.

Agenda típica, su seguimiento y sesiones llevadas a cabo durante el año

La definición de la agenda típica de la Junta Directiva de Aguas Regionales EPM, es un instrumento de planeación que permite al cuerpo colegiado, abordar los temas que son fundamentales y en los que su contribución es

mayor, atendiendo lo dispuesto en el Reglamento de la Junta Directiva.

La agenda típica define la frecuencia y periodicidad con que se tratan temas económicos, ambientales y sociales durante el año, dentro de los temas programados.

El comité u órgano encargados de la evaluación y aprobación del informe de sostenibilidad.

El Informe de Sostenibilidad pasa por revisión del Comité de Gerencia para la posterior aprobación de la Junta Directiva y finalmente se pone a consideración de la Asamblea General de Accionistas.

Evaluación de la Junta Directiva

Metodología y frecuencia para evaluar el desempeño de la junta durante el periodo

Desde el año 2014 el Grupo EPM cuenta con una metodología de evaluación unificada de las juntas directivas del Grupo, con el fin de conocer en detalle la gestión de este órgano, el grado de cumplimiento de los compromisos que ha asumido cada uno de sus miembros y el valor que su desempeño agrega a cada empresa. Los códigos de gobierno implementados en el año 2020 en las filiales nacionales incluyen lo relativo a esta práctica.

Los componentes evaluados son los siguientes:

1. Relación de la Junta Directiva con la administración de la empresa.
2. Desempeño y efectividad de la Junta Directiva como cuerpo colegiado.
3. Rol del presidente y el secretario de la Junta Directiva.
4. Desempeño individual como miembro de la Junta Directiva.
5. Nivel de discusión y profundidad de temas por parte de la Junta Directiva.
6. Interacción y relacionamiento entre la empresa Matriz y las filiales.

Adicionalmente, y con el fin de fortalecer las evaluaciones de las juntas directivas y acoger mejores prácticas en la materia, desde el año 2017 se implementó la evaluación desde la perspectiva de la administración, con el propósito de evaluar el grado de alineación y la interacción entre la Dirección (Junta Directiva) y la Administración (Alta Gerencia). Dicha evaluación es independiente toda vez que la realiza la Unidad de Gobierno Corporativo como consultor independiente. La evaluación a la Junta Directiva se realiza con una frecuencia anual.

Asuntos Legales y Secretaría General

Alta gerencia Nivel Directivo

La estructura, composición, funciones y delegaciones vigentes de los miembros de la alta gerencia.

NOMBRE	CARGO	NOVEDAD
GARRO ARÍAS WBEIMAR	Gerente	Sin novedad
MORANTES ACERO YEISON EDUARDO	Jefe Asuntos Legales y Secretaria General	Sin novedad
RIVERA REYES JESSICA JULIETH	Jefe de Área Gestión Administrativa	Sin novedad
MORENO ZAPATA RUBIEL ARTURO	Jefe de Área Gestión Operativa y Comercial	Sin novedad
MARTINEZ HERRERA GUILLERMO URIEL	Jefe de Área operaciones occidente	Renuncia Mayo 2025
AREIZA ALVARADO JOSE FERNANDO	Jefe de Área operaciones occidente (R)	Encargado desde Mayo 2025
RAMOS GONZALEZ MONICA PATRICIA	Jefe de Área operaciones Urabá (R)	Encargada desde enero 2023
AYAZO PEÑATA DURBIS ELENA	Auditor	Sin novedad
TOBAR PINEDA FABIO GERMAN	Líder Control Disciplinario/ Juzgamiento	Sin novedad
SALAZAR PULGARÍN JOSE ANDRÉS	Líder de Juzgamiento de Procesos Disciplinarios	Renuncia Febrero 2025
VARGAS ANA MILENA	Líder de Juzgamiento de Procesos Disciplinarios	Vinculada Marzo 2025



Asuntos Legales y Secretaría General

Comités de apoyo a la gerencia

Los comités de apoyo a la Gerencia o Estratégicos son los siguientes:

- **Gerencia:** sesiona todos los martes con la asistencia de los directivos y las profesionales de planeación y comunicaciones.
- **Contratación:** sesión todos los jueves, está conformado por el jefe de Asuntos Legales y Secretaría General, el jefe de Operaciones de Occidente y el jefe de Gestión Operativa y Comercial
- **Conciliación:** sesión el primer y el tercer viernes de cada mes, esta conformado por los directivos de Aguas Regionales EPM.

Arquitectura de control

Descripción de la política de riesgos y su aplicación durante el ejercicio

Aguas Regionales EPM realiza la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno, adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como legal.

La descripción se encuentra en el numeral 4 del presente informe.

La función de la Junta Directiva en la evaluación de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo

De acuerdo con la Agenda Típica, para el año 2025 la Junta Directiva conoció y tuvo para su consideración el mapa de riesgos de Aguas Regionales EPM.

Materialización de riesgos durante el ejercicio

La valoración de los riesgos y su tratamiento se encuentra en el numeral 4 del presente informe.

Asuntos Legales

Los procesos, prácticas y normativa que rigen el soporte jurídico deben armonizarse en todas las empresas del Grupo, de manera que cuenten con unos estándares de atención jurídica y de cobertura ante riesgos legales, similar para todas las empresas que hacen parte de él.

Para tal efecto, con el liderazgo de la Vicepresidencia de Asuntos Legales de EPM con alcance a las empresas nacionales involucradas operativamente, los equipos de abogados de todas las filiales adscritas a este modelo trabajan bajo procesos, prácticas y criterio común, de manera que la gestión jurídica tenga similares estándares de atención, calidad y oportunidad, quedando como reto la consolidación del soporte legal Nacional a partir de los resultados alcanzados en la implementación.

Aguas Regionales EPM cuenta con el soporte jurídico a través del Área Asuntos Legales y Secretaría General, que tiene como objetivo gestionar los aspectos jurídicos, con el fin de reducir los riesgos jurídico-legales y económicos asociados a la filial como integrante del Grupo Empresarial.

Asuntos Legales y Secretaría General

Actividad Litigiosa 2025

La situación jurídica es óptima, sin que se haya registrado durante la vigencia 2025 situaciones judiciales o jurídico-administrativas que pongan en riesgo la estabilidad económica o la viabilidad financiera o legal de la Compañía.

Principales Gestiones y Logros

En el desarrollo del soporte jurídico desplegados en la vigencia 2025 desarrollados por el Área de Asuntos Legales y Secretaría General de Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. alcanzó grandes logros representativos para la organización, dentro de ellos:

1. Contratación Plan Inversiones

Al establecer un equipo jurídico con dedicación prioritaria al Plan de Inversiones, se logró tener una mejora en los tiempos de atención y requerimientos en la Contratación del Plan de Inversiones, desde su inicio hasta la aceptación y durante la administración de los contratos.

2. Tutelas

Se atendieron 19 Acciones de Tutela de los cuales 18 con fallos a favor, 1 en Contra.

3. Gobierno Corporativo

Se realizaron las siguientes actuaciones a destacar:

4. Modificación del Objeto Social

Se llevo a cabo la modificación del objeto social de aguas regionales EPM, incluyendo nuevos servicios, brindando el acompañamiento jurídico para su materialización, en la asamblea de accionistas ordinaria de Marzo 2025.

5. Se modificaron los estatutos sociales en acompañamiento de la Vp de Secretaría General de EPM

Con el objetivo de homologar las relaciones entre EPM y Filiales y así mismo actualizar el marco de relacionamiento.

6. En la Asamblea Extraordinaria del mes de Octubre, se nombraron los nuevos miembros de la Junta Directiva

Siendo la primera filial de aguas, en realizar dicho nombramiento.

7. Acuerdo de Pago Municipio Chigorodó

Se brindó el acompañamiento Jurídico en el análisis y el tramite interno /externo para la materialización de la suscripción de Acuerdo de Pago Municipio Chigorodó, logrando un acuerdo equilibrado para las partes y mitigando los riesgos jurídicos ante entes de control.

8. Junta Directiva

Cumplimiento de Agenda Típica de la Junta Directiva en 98%



Informe de Sostenibilidad 2025

aguas
regionales[®]
Grupo·epm

20 ^{años}

