

INDICADORES INFORME PARA GESTION SOCIAL 2025

PUBLICACIÓN DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO

ARTÍCULO 1.3.4.6 RESOLUCIÓN CRA N.151 DE 2001

a,c,e. NÚMERO DE USUARIOS CONSUMO PROMEDIO, NÚMERO Y VALOR FACTURADO POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

ESTRATO	USUARIOS	CONSUMO TOTAL M³	VALOR
ESTRATO 1	34.614	411.480,50	21.257.412.959
ESTRATO 2	68.111,00	831.408,92	37.899.956.479,00
ESTRATO 3	87.242	999.456,42	40.838.624.371
ESTRATO 4	79.189	928.796,75	34.596.375.909,00
ESTRATO 5	15.741	188.464,25	10.412.207.115
ESTRATO 6	10.935	148.580,75	8.199.583.594,00
OFICIAL	761	133.248,92	4.437.969.628
COMERCIAL	28.239	493.967,42	25.388.511.118,00
INDUSTRIAL	92	76.375,92	3.064.228.665
TEMPORAL	442	18.315,00	858.541.178,00
ESPECIAL	225	42.838,58	1.491.586.239
PROVISIONAL	92	116.877,08	5.615.148.598,00
TOTAL	325.683	4.389.810,50	\$ 194.060.145.853

Nota: El valor facturado es la suma de todos los meses, el de amb sale del informe de facturación aplicativo contabilidad y Aqualia del Cardex.

**d. NÚMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS
SERVICIO AL CLIENTE**

NÚMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS		
AÑO	NÚMERO DE SOLICITUDES PRESENTADAS	NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS
2025	4.338	4.338

**f. VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA TARIFA EN EL PERÍODO RESPECTIVO
POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO.**

ESTRATO	dic-24	dic-25	Variación (%)
SECTOR RESIDENCIAL			
CARGO FIJO (\$/mes)			
Estrato 1 Bucaramanga	3.654,69	3.782,24	3,49%
Estrato 1 Girón	5.847,50	6.051,58	3,49%
Estrato 1 Floridablanca	4.020,16	4.160,46	3,49%
Estrato 2 Bucaramanga	5.116,57	5.295,14	3,49%
Estrato 2 Girón	6.212,97	6.429,81	3,49%
Estrato 2 Floridablanca	5.116,57	5.295,14	3,49%
Estrato 3 Bucaramanga	6.578,44	6.808,03	3,49%
Estrato 3 Girón	6.943,91	7.186,26	3,49%
Estrato 3 Floridablanca	6.212,97	6.429,81	3,49%
Estrato 4	7.309,38	7.564,48	3,49%

Estrato 5	10.964,07	11.346,72	3,49%
Estrato 6	11.695,01	12.103,17	3,49%

ESTRATO	dic-24	dic-25	Variación (%)
SECTOR RESIDENCIAL			
CONSUMO BASICO (\$/M³)			
Estrato 1 Bucaramanga	1.228,74	1.270,88	3,43%
Estrato 1 Girón	1.965,98	2.033,42	3,43%
Estrato 1 Floridablanca	1.351,61	1.397,97	3,43%
Estrato 2 Bucaramanga	1.720,24	1.779,24	3,43%
Estrato 2 Girón	2.088,86	2.160,50	3,43%
Estrato 2 Floridablanca	1.720,24	1.779,24	3,43%
Estrato 3 Bucaramanga	2.211,73	2.287,59	3,43%
Estrato 3 Girón	2.334,61	2.414,68	3,43%
Estrato 3 Floridablanca	2.088,86	2.160,50	3,43%
Estrato 4	2.457,48	2.541,77	3,43%
Estrato 5	3.686,22	3.812,66	3,43%
Estrato 6	3.931,97	4.066,83	3,43%

ESTRATO	dic-24	dic-25	Variación (%)
SECTOR RESIDENCIAL			
CONSUMO COMPLEMENTARIO Y Suntuario (\$/M³)			

Estrato 1	2.457,48	2.541,77	3,43%
Estrato 2	2.457,48	2.541,77	3,43%
Estrato 3	2.457,48	2.541,77	3,43%
Estrato 4	2.457,48	2.541,77	3,43%
Estrato 5	3.686,22	3.812,66	3,43%
Estrato 6	3.931,97	4.066,83	3,43%

	AÑO 2024	AÑO 2025	Variación (%)
SECTOR COMERCIAL			
Cargo Fijo (\$/mes)	10.964,07	11.346,72	3,49%
Consumo (\$/M³)	3.686,22	3.812,66	3,43%
SECTOR INDUSTRIAL			
Cargo Fijo (\$/mes)	9.502,19	9.833,82	3,49%
Consumo (\$/M³)	3.194,72	3.304,30	3,43%
SECTOR OFICIAL Y ESPECIAL			
Cargo Fijo (\$/mes)	7.309,38	7.564,48	3,49%
Consumo (\$/M³)	2.457,48	2.541,77	3,43%
PILAS PÚBLICAS			
Cargo Fijo (\$/mes)	2.192,81	2.269,34	3,49%
Consumo (\$/M³)	737,24	762,53	3,43%
PILAS PÚBLICAS- Girón			
Cargo Fijo (\$/mes)	4.385,63	4.538,69	3,49%

	AÑO 2024	AÑO 2025	Variación (%)
Consumo (\$/M³)	1.474,49	1.525,06	3,43%
TEMPORAL			
Cargo Fijo (\$/mes)	10.964,07	11.346,72	3,49%
Consumo (\$/M³)	3.686,22	3.812,66	3,43%
TEMPORAL - Floridablanca			
Cargo Fijo (\$/mes)	11.695,01	12.103,17	3,49%
Consumo (\$/M³)	3.931,97	4.066,83	3,43%

g. NIVEL DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIÓN

NIVEL DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIÓN					
CÓDIGO DANE	1	68001	68276	68307	68547
EL CONCEJO MUNICIPAL APROBÓ PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	4	SI	SI	SI	SI
FECHA DE APROBACIÓN PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	5	21/02/2022	18/10/2024	29/02/2024	21/02/2022
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 1 CARGO FIJO	6	-0.5	-0.45	-0,2	-0.7
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 2 CARGO FIJO	7	-0.3	-0.3	-0,15	-0.4
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 3 CARGO FIJO	8	-0.1	-0,15	-0.05	-0,15
FACTOR DE APOORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 5 CARGO FIJO	9	0.5	0.5	0.5	0.5
FACTOR DE APOORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 6 CARGO FIJO	10	0.6	0.6	0.6	0.6

FACTOR DE APOORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE USO INDUSTRIAL CARGO FIJO	11	0.3	0.3	0.3	0.3
FACTOR DE APOORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE USO COMERCIAL CARGO FIJO	12	0.5	0.5	0.5	0.5
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 1 VERTIMIENTO	13	-0.5	-0.45	-0,2	-0.7
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 2 VERTIMIENTO	14	-0.3	-0.3	-0,15	-0.4
FACTOR APOORTE SOLIDARIO ESTRATO 3 VERTIMIENTO	15	-0.1	-0,15	-0.05	-0,15
FACTOR APOORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 5 VERTIMIENTO	16	0.5	0.5	0.5	0.5
FACTOR APOORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 6 VERTIMIENTO	17	0.6	0.6	0.6	0.6
FACTOR DE APOORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE USO INDUSTRIAL VERTIMIENTO	18	0.3	0.3	0.3	0.3
FACTOR DE APOORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE DE USO COMERCIAL VERTIMIENTO	19	0.5	0.5	0.5	0.5

j. NIVEL DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

MES	CONTINUIDAD (%)	HORAS DEL SERVICIO AL MES 2025
ENERO	99.8	732.50
FEBRERO	99.8	623.00
MARZO	99.8	700.75
ABRIL	99.9	693.27
MAYO	99.7	699.32
JUNIO	99.9	700.01
JULIO	99.8	695.57
AGOSTO	99.7	711.25
SEPTIEMBRE	99.8	695.16
OCTUBRE	99.8	708.99
NOVIEMBRE	99.8	700.00
DICIEMBRE	99.8	729.92
MES	CONTINUIDAD (%)	HORAS DEL SERVICIO AL MES 2024
ENERO	99,7%	734
FEBRERO	99,7%	638
MARZO	99,6%	712
ABRIL	99,7%	671
MAYO	99,8%	683
JUNIO	99,7%	681
JULIO	99,6%	702
AGOSTO	99,7%	716
SEPTIEMBRE	99,8%	677
OCTUBRE	99,7%	715
NOVIEMBRE	99,8%	680
DICIEMBRE	99,8%	729

I. NÚMERO DE PETICIONES Y RECLAMOS FORMULADAS Y ATENDIDAS SERVICIO AL CLIENTE

NÚMERO DE PQRS FORMULADAS Y ATENDIDAS VIGENCIA 2025		
MES	QUEJAS FORMULADAS	QUEJAS ATENDIDAS
ENE	732	732
FEB	729	729
MAR	694	694
ABR	643	643
MAY	771	771
JUN	632	632
JUL	761	761
AGO	670	670
SEP	1.051	1.051
OCT	681	681
NOV	528	528
DIC	594	594
TOTAL	8.486	8.486

n. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1000 USUARIOS

0.55 TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS

p. ÁREA DE INTENCIÓN DE COBERTURA (AIC)

LA INTENCION DE COBERTURA DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER EMPAS. S.A. E.S.P. PARA LA VIGENCIA 2025 ES DEL 100% DE LA POBLACION DENTRO DEL PERIMETRO SANITARIO A LOS SUSCRIPTORES.

q. COBERTURA REAL DE AIC

ES DEL 100% EN EL AREA URBANA DE JURISDICCION DE EMPAS (FLORIDABLANCA, GIRON, BUCARAMANGA Y NORTE DE PIEDECUESTA.)

Nota: Se debe tener en cuenta que existen algunos asentamientos subnormales ilegales, que no se incluyen en este indicador, y que tienen la problemática de definir su reubicación y/o consolidación e incorporación al contexto urbano.

r. EFICIENCIA EN EL NIVEL DEL RECAUDO

LA EFICIENCIA DEL RECAUDO ES DEL 100,8 %

t. COSTO UNITARIO DEL METRO CÚBICO VERTIDO Y AGUA RESIDUAL TRATADA.

\$ 1.630 [\$/m³]

z. INDICADORES DE GESTIÓN A LOS QUE SE COMPROMETIÓ Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTOS DE LOS MISMOS

PLAN DE ACCIÓN, DE GESTIÓN Y RESULTADOS INDICADORES VIGENCIA 2025 'PROGRAMA: MANEJO INTEGRAL DE SANEAMIENTO BÁSICO

PROYECTO: OPERACIÓN, EXPANSIÓN Y SEGUIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO				
INDICADOR / ACTIVIDAD	UNIDAD	META	EJECUTADO 2025	% EJECUCION 2025
Mantenimiento periódico a barrios e infraestructuras de alcantarillado	UNIDADES	1524	1222	80.20%
Longitud de reposición y reparación de alcantarillado	METROS	3460	3443.04	99.50%

Cobertura en operación y mantenimiento de infraestructura de PTARs	IVAT	95%	99,8	105%
Mantenimiento y Reparaciones estructura de vertimientos	UNIDADES	50	63	126.0%
Mantenimiento y Reparaciones a Controles de Cauces	UNIDADES	100	114	114.0%
Corrientes descontaminadas por colectores y emisarios	ML	2250	2431,20	108.05%
Proyectos de adecuación y optimización de procesos y ampliación de capacidad en las PTARs	% de avance	31.34	0	0 %
Negociación de servidumbre y compra de predios para la infraestructura de Alcantarillado	UNIDAD	2	2	100%
Eventos comerciales y participación de la empresa en eventos institucionales	UNIDAD	38	38	100%
Eficiencia en el trámite técnico de incorporación y autorización de instalación de alcantarillado	DIAS	10	8	125%
Eficacia en revisión y aprobación de proyectos	DIAS	15	8	187.50%