

**INDICADORES DE CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, DE LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE TAME, DE ACUERDO CON EL ARTICULO 1.3.4.6 DE LA RESOLUCIÓN CRA 151 DE 2001
AÑO 2018**

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

Type you

Suscriptores Urbanos			
Estrato / uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	4367	3816	4141
2	3507	3461	3491
3	1388	1383	1383
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Pequeño productor comercial	591	586	583
Pequeño productor Industrial	3	3	3
Pequeño productor Oficial	51	49	47
Gran productor comercial	20	18	18
Gran productor industrial	1	1	1
Gran productor oficial	18	17	18
	9946	9334	9685

b. **Número de Micromedidores por sector y estrato socioeconómico.**

Micromedidores Urbanos			
Estrato / uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	4268	0	0
2	3458	0	0
3	1362	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Pequeño productor comercial	583	0	0
Pequeño productor Industrial	3	0	0
Pequeño productor Oficial	47	0	0
Gran productor comercial	20	0	0
Gran productor industrial	1	0	0
Gran productor oficial	17	0	0
Total Micro medidores	9759	0	0

c. Consumo promedio por sector y estrato para el servicio de acueducto.

consumo promedio Urbano	
Estrato / uso	Acueducto
1	663.151
2	569.705
3	241.691
4	0
5	0
6	0
Pequeño productor comercial	111.749
Pequeño productor Industrial	612
Pequeño productor Oficial	68.825
Gran productor comercial	21.216
Gran productor industrial	3.311
Gran productor oficial	159.765
Total consumo promedio	1.840.025

d. Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas.

concepto	No.
Solicitudes presentadas	480
Solicitudes Atendidas	480
Solicitudes presentadas conectadas	378

e. Valor facturado por servicio, sector y estrato socioeconómico.

Valor Facturado Urbano			
Estrato / uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	340.329.752	200.928.538	272.216.677
2	406.882.220	366.515.343	516.886.681
3	224.260.512	204.814.158	292.563.044
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Pequeño productor comercial	174.057.468	156.867.400	212.961.044
Pequeño productor Industrial	823.375	756.357	1.014.204
Pequeño productor Oficial	71.531.996	55.051.546	20.489.277
Gran productor comercial	33.075.777	24.393.623	19.315.041
Gran productor industrial	4.477.966	4.113.471	808.694
Gran productor oficial	166.147.769	145.815.620	51.525.274
Total Facturado	1.421.586.835	1.159.256.056	1.378.785.277

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

Tarifas Acueducto Urbano				
Estrato / uso	Cargo Fijo	Consumo Básico	Otros Consumos	Variación porcentual en el año (IPC)
1	1.512	314.499	0	3.3721%
2	3.024	628.998	0	3.3721%
3	4.284	891.080	0	3.3721%
4	5.040	1048.33	0	3.3721%
Industrial	6.552	1362.829	0	3.3721%
Comercial	7.560	1572.495	0	3.3721%
Oficial	5.040	1.048.33	0	3.3721%

Tarifas Alcantarillado Urbano				
Estrato / uso	Cargo Fijo	Consumo Básico	Otros Consumos	Variación porcentual en el año (IPC)
1	1.119.9	280,8	0	3.3721%
2	2.239,8	577,8	0	3.3721%
3	3.173.05	818.55	0	3.3721%
4	3733	963	0	3.3721%
Industrial	4.852,9	1.251,9	0	3.3721%
Comercial	5.599.5	1.444,5	0	3.3721%
oficial	3.733	963	0	3.3721%

TARIFAS APLICABLES PARA EL PERIODO DE FACTURACION DE ENERO TAME 2018

INFORMACION GENERAL

Aplica a todos los suscriptores	TRBL	TRLU	TRRA	TRA	CFT	CVNA
	0.005110	0.000000	0.000000	0.000000	4,129.48	257,631.60
	CCS	CBLS	CLUS	CRT	CDF	CTL
	1,648.53	2,339.56	141.39	88,942.78	168,606.69	82.12

Uso y estrato	TRNA	COSTO TOTAL	% SUBSIDIO - CONTRIBUCION	SUBSIDIO O CONTRIBUCION	TARIFA NUEVA	TARIFA ACTUAL
Residencial Estrato 1	0.058649	20,555.81	-0.70	(14,389.07)	\$ 6,167	\$ 6,083
Residencial Estrato 2	0.063846	21,894.72	-0.40	(8,757.89)	\$ 13,137	\$ 12,961
Residencial Estrato 3	0.066816	22,659.89	-0.15	(3,398.98)	\$ 19,261	\$ 19,008
Residencial Estrato 4	0.074240	24,572.55	0.00	-	\$ 24,573	\$ 25,100
Residencial Estrato 5	0.090572	28,780.19	0.50	14,390.09	\$ 43,170	\$ 44,087
Residencial Estrato 6	0.111359	34,135.57	0.60	20,481.34	\$ 54,617	\$ 55,764
Pequeño Productor Comercial C1	0.057907	20,364.65	0.50	10,182.33	\$ 30,547	\$ 30,119
Pequeño Productor Comercial C2	0.115814	35,283.32	0.50	17,641.66	\$ 52,925	\$ 52,391
Pequeño Productor Comercial C3	0.181145	52,114.65	0.50	26,057.33	\$ 78,172	\$ 77,517
Pequeño Productor Oficial C1	0.115814	35,283.32	0.00	-	\$ 35,283	\$ 34,928
Pequeño Productor Oficial C2	0.181145	52,114.65	0.00	-	\$ 52,115	\$ 51,678
Pequeño Productor Industrial C1	0.180194	51,869.65	0.30	15,560.89	\$ 67,431	\$ 67,181
Pequeño Productor Industrial C2	0.180194	51,869.65	0.30	15,560.89	\$ 67,431	\$ 67,181

g. Niveles de subsidio y contribución.

Estrato / uso	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
1	-70%	-70%	-70%
2	-40%	-40%	-40%
3	-15%	-15%	-15%
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Peq prod comercial	50%	50%	50%

Peq prod Industrial	30%	30%	30%
Peq prod Oficial	0	0	0
Gran prod comercial	50%	50%	50%
Gran prod industrial	30%	30%	30%
Gran prod oficial	0	0	0

h. Producción promedio de residuos sólidos (Tdi).

La producción promedio mensual es

620,97
TON/MES

i. Frecuencia de recolección.

La frecuencia semanal de recolección es

3 VECES
POR SEMANA

j. Niveles de continuidad del servicio.

La continuidad en el servicio de acueducto es de 99.1152%

23,79
Horas/día

k. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto.

14 horas promedio mensuales

l. Número de quejas formuladas y atendidas.

1 QUEJAS

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

Índice de agua no contabilizada =	vol producido - vol facturado		* 100
	vol producido		

Índice de agua no contabilizada =	2.809.028-	1.923.207	* 100 =	31.53%
	2.809.028			

n. Número de trabajadores por cada 1000 usuarios.

9 por cada mil suscriptores

o. Calidad del agua (turbiedad, coniformes y color).

AÑO 2018 = IRCA 1.33%

Mes	# muestras directa de la red analizadas	IRCA mensual	Concepto del nivel de riesgo basados en el IRCA	Características físicas, químicas y/o microbiológicas básicas establecidas en los artículos 24,25 ,26 y 27 de la resolución 2115 de 2007 que generan riesgo.
Enero	4	0.00	Sin riesgo	
Febrero	8	4.69	Sin riesgo	
Marzo	8	0.00	Sin riesgo	
Abril	8	0.00	Sin riesgo	
Mayo	8	3.87	Sin riesgo	
Junio	8	0.00	Sin riesgo	
Julio	8	3.39	Sin Riesgo	
Agosto	8	0.00	Sin riesgo	
Septiembre	8	0.00	Sin riesgo	
Octubre	8	2.90	Sin riesgo	
Noviembre	8	0.00	Sin riesgo	
Diciembre	4	0.00	Sin riesgo	

p. Área de intención de cobertura (AIC).

MUNICIPIO DE TAME – DEPARTAMENTO DE ARAUCA

q. Cobertura real en AIC.

SERVICIO	%
ACUEDUCTO	98.19
ALCANTARILLADO	92.10
ASEO	96.65

r. Eficiencia en el nivel de recaudo.

INDICADOR	ACUEDUCTO %	ALCANTARILLADO %	ASEO %
EFICIENCIA DE RECAUDO = $\frac{\text{Valor recaudo final}}{\text{Valor facturado final}} * 100$	$\frac{1.827.103.112}{2.519.978.009} * 100 = 72.50$	$\frac{1.419.331.366}{1.900.695.238} * 100 = 74.67$	$\frac{1.371.451.259}{2.284.469.260} * 100 = 60.03$

s. Costo unitario del metro cúbico de agua. COMERCIAL FINANCIERA

Costo metro cubico	Acueducto
Costo Administrativo	566,395,825
Costo Operacional	2,193,221,981
TOTAL COSTO Y GASTO	2.759.617.806

t. Costo unitario del metro cúbico vertido. COMERCIAL FINANCIERA

Costo metro cubico	Alcantarillado
Costo Administrativo	294,697,209
Costo Operacional	649,086,102
TOTAL COSTO Y GASTO	943,783,311

u. Costo unitario del metro cúbico de agua residual tratada.

LAS UNIDADES VERTIDAS SON LAS MISMAS TRATADAS

v. Costo unitario por recolección y transporte de residuos sólidos. COMERCIAL FINANCIERA

Costo TON	RECOLECCION Y TRANSPORTE
costo Administrativo	203,923,802
Costo Operacional	740,992,816

TOTAL COSTO Y GASTO	944,916,618
---------------------	-------------

w. Costo unitario por disposición final COMERCIAL FINANCIERA

Costo TON	DISPOSICION FINAL
Costo Administrativo	243,881,125
Costo Operacional	48,297,742
TOTAL COSTO Y GASTO	292,178,867

x. Tipo de disposición final

CELDA DE CONTINGENCIA

y. Fuentes de abastecimiento que se están utilizando para captar el recurso hídrico

RIO TAME

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

OBJETIVO DE CALIDAD		INDICADORES				GRUPO	PERIODICIDAD	META (%)	TENDENCIA DE LA META	ALCANZADO (%)	CUMPLIMIENTO (%)	RANGO DE VALORACION DEL INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE CALIDAD
Asegurar la sostenibilidad empresarial y la búsqueda permanente de la satisfacción del usuario y las partes interesadas	EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS		GACF	MENSUAL	80	100	100	94	5	94			
	EJECUCION DE INVERSIONES		GACF	ANUAL	70	100	60.2	60	4				
	COBERTURA DE MICROMEDICION		GCCM	MENSUAL	95	100	99.79	100	5				
	PORCENTAJE DE AGUA NO CONTABILIZADA		GCCM	MENSUAL	30	0	30	100	5				
	EFICACIA EN LAS SUSPENSIONES		GCCM	MENSUAL	98	100	100	100	5				
	PROPORCION DE SOLICITUDES APROBADAS		GCCM	MENSUAL	98	100	100	100	5				
	CRECIMIENTO DE SUSCRIPTORES		GCCM	TRIMESTRAL	1.1	100	1.07	100	5				
	PROPORCION DE RECLAMOS DE ACUEDUCTO		GCCM	MENSUAL	5	0	0.63	100	5				
	PROPORCION DE RECLAMOS DE ALCANTARILLADO		GCCM	MENSUAL	5	0	0.51	100	5				
	PROPORCION DE RECLAMOS DE ASEO		GCCM	MENSUAL	5	0	0	100	5				
	PROPORCION DE PETICIONES DE ACUEDUCTO		GCCM	MENSUAL	5	0	3.2	100	5				
	PROPORCION DE PETICIONES DE ALCANTARILLADO		GCCM	MENSUAL	5	0	0.9	100	5				
	PROPORCION DE PETICIONES DE ASEO		GCCM	MENSUAL	5	0	0.6	100	5				
	EFICACIA EN LA ATENCION DE RECLAMOS		GCCM	MENSUAL	98	100	100	100	5				
	EFICIENCIA EN LA ATENCION DE PETICIONES		GCCM	MENSUAL	95	100	97.90	97	5				
CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES Y REDES		GOTA	MENSUAL	95	100	100	105	5					
B	CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS		GOTA	SEMESTRAL	90	100	77.77	86	3	L			
	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA		GOTA	SEMESTRAL	100	100	100	100	5				
	CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ESTACIONES OPERATIVAS OPERATIVAS		GOTA	ANUAL	90	100	100	111	5				
	INDICE DE AUSENTISMO DEL PERSONAL		GGTH	MENSUAL	3	0	1.5	50	4				
Buscar la cobertura, continuidad, calidad y seguridad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	COSTOS DE AUSENTISMO DEL PERSONAL		GGTH	MENSUAL	1	0	0.73	73	5	98			
	EFICACIA EN LA TOMA DE LECTURAS		GCCM	MENSUAL	95	100	99.95	100	5				
	COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO		GCCM	MENSUAL	98	100	98.12	100	5				
	COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO		GCCM	MENSUAL	88	100	98.08	100	5				
	COBERTURA DEL SERVICIO DE ASEO		GCCM	MENSUAL	88	100	95.55	100	5				
	SEGUIMIENTO DE LAS REPARACIONES DE LAS REDES		GOTA	MENSUAL	95	100	95.41	100	5				
	VERIFICACION DE LA PRESION Y EL CAUDAL EN LA RED DE ACUEDUCTO		GOTA	MENSUAL	90	100	100	100	5				
	CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS		GOAS	MENSUAL	98	100	100	100	5				
	EFICACIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS		GOAS	MENSUAL	95	100	100	100	5				
	INDICE DEL RIESGO EN LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA		GOPA	MENSUAL	5	0	0.5	100	5				
	EFICIENCIA EN LA ENTREGA DE PEDIDOS		GACF	MENSUAL	100	100	100	100	5				
	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA MANTENIMIENTO DE VEHICULOS		GOAS	SEMESTRAL	90	100	100	100	5				
	INDICE DE RIESGO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA - IRABAP		GOPA	MENSUAL	10	0	5	50	4				
	EFICACIA EN LA RECOLECCION DE MUESTRAS		GOPA	MENSUAL	95	100	100	105	5				
	CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO		GOPA	MENSUAL	95	100	100	105	5				

	INDICE DE CONTINUIDAD DE AGUA MENSUAL	GOPA	MENSUAL	95	100	99.58	105	5	
Monitorear el desempeño del sistema de gestión integrado	INDICE DE VALORACION GENERAL DE LOS PROCESOS	GSGC	MENSUAL	5	4	4.76	40	4	70
	SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS	GSGC	TRIMESTRAL	60	100	100	100	5	
Buscar permanentemente la satisfacción, la seguridad y la salud del trabajador	SATISFACCION DEL TRABAJADOR	GGTH	ANUAL	98	100	100	100	5	100
	INCIDENCIA DE ENFERMEDADES LABORALES	GGTH	ANUAL	5	0	100	100	5	
	INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	GGTH	ANUAL	5	0	17.25	100	5	
Mitigar el impacto ambiental causado por la prestación de nuestros servicios	PORCENTAJE DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS	GOAS	MENSUAL	25	0	6	100	5	100
Identificar los peligros, evaluar los riesgos y establecer los controles necesarios para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	GESTION DE PELIGROS Y RIESGOS - ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS	GGTH	SEMESTRAL	80	100	100	100	5	101
	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS DE GESTION DEL RIESGO	GGTH	SEMESTRAL	60	100	61.8	103	5	
	CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACION ANUAL	GGTH	SEMESTRAL	90	100	96	100	5	
Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y la entrega oportuna de información a antes de control y vigilancia		GACF	CUATRIMESTRAL	100	100	N/A	N/A	-	67
	EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION	GOPA	TRIMESTRAL	100	100	100	100	5	
		GCCM	MENSUAL	100	100	100	100	5	
	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	GGTH	ANUAL	80	100	0	0	1	
Promover la formación y certificación en competencias laborales de cada uno de los trabajadores de la empresa	CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL	GGTH	ANUAL	95	100	39.1	60	1	60.1

CALIFICACION DEL GRUPO

GGTH	4.10
GOAS	5.00
GOTA	4.67
GACF	4.67
GCCM	5.00
GOPA	4.83
GSGC	4.50
VALORACION GENERAL DE LOS PROCESOS	
	4.63

TECNICA PARA LA CALIFICACION

META: Es el porcentaje que se proyecta cumplir en cada indicador
ALCANZADO: Es el porcentaje que logro el grupo para cada indicador
CUMPLIMIENTO: Es la relacion que existe entre el porcentaje alcanzado y el porcentaje propuesto en la meta, su calculo obedece a la siguiente formula: $C=(A/M) \times 100$, donde, C=Cumplimiento, A=Alcanzado, M=Meta

TABLAS DE VALORACION

PARA LA VALORACION DEL INDICADOR CUANDO LA META TIENDE A 100%	Entre 0 y 69,99	Entre 70 y 84,99	Entre 85 y 94,99	Entre 95 y 99,99	≥ 100
PARA LA VALORACION DEL INDICADOR CUANDO LA META TIENDE A 0%	Entre 100 y 30,01	Entre 30 y 15,01	Entre 15 y 5,01	Entre 5 y 0,01	0
PUNTAJE	1	2	3	4	5
PARA LA VALORACION DEL GRUPO DE TRABAJO	Entre 0 y 3	Entre 3,01 y 3,99	Entre 4 y 4,5	Entre 4,51 y 4,99	5
VALORACION CUALITATIVA	Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	Bueno	Excelente