



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 2015

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

Suscriptores Urbanos			
Estrato / uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	3478	2800	2766
2	3416	3339	3375
3	1271	1266	1264
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Pequeño productor comercial	521	516	512
Pequeño productor Industrial	5	4	4
Pequeño productor Oficial	42	37	37
Gran productor comercial	20	19	19
Gran productor industrial	1	1	1
Gran productor oficial	21	20	20
	8775	8002	7998

b. Número de Micromedidores por sector y estrato socioeconómico.

Micromedidores Urbanos			
Estrato / uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	3478	0	0
2	3416	0	0
3	1271	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Pequeño productor comercial	521	0	0
Pequeño productor Industrial	5	0	0
Pequeño productor Oficial	42	0	0
Gran productor comercial	20	0	0
Gran productor industrial	1	0	0
Gran productor oficial	21	0	0
Total Micro medidores	8775	0	0

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

consumo promedio Urbano	
Estrato / uso	Acueducto
1	491.390
2	623.319
3	250.057
4	0
5	0
6	0
Pequeño productor comercial	114.534
Pequeño productor Industrial	3.106
Pequeño productor Oficial	66.058
Gran productor comercial	15.790
Gran productor industrial	2.685
Gran productor oficial	161.658
Total consumo promedio	1.728.597

d. Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas.

concepto	No.
Solicitudes presentadas	612
Solicitudes Atendidas	612
Solicitudes presentadas conectadas	433

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

Valor Facturado Urbano			
Estrato / uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	188.086.501	111.314.846	201.825.320
2	296.942.404	207.681.483	350.611.400
3	156.962.792	111.561.869	184.743.976
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Pequeño productor comercial	121.667.339	83.761.291	168.272.074
Pequeño productor Industrial	2.862.540	2.049.578	1.451.332
Pequeño productor Oficial	46.833.455	21.667.449	15.676.245
Gran productor comercial	16.757.536	11.901.498	12.296.824
Gran productor industrial	2.475.440	1.772.353	456.070
Gran productor oficial	114.693.972	79.697.564	107.258.305
Total Facturado	947.281.779	631.407.931	1.042.591.546

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	1834	366	0	3.3493%
2	2201	436	0	3.3493%
3	3118	622	0	3.3493%
4	3668	732	0	3.3493%
Industrial	4768	952	0	3.3493%
Comercial	5502	1098	0	3.3493%
Oficial	3668	732	0	3.3493%

Tarifas Alcantarillado Urbano				
Estrato / uso	Cargo Fijo	Consumo Básico	Otros Consumos	Variación porcentual en el año (IPC)
1	884	262	0	3.3493%
2	1061	314	0	3.3493%
3	1503	445	0	3.3493%
4	1768	524	0	3.3493%
Industrial	2298	681	0	3.3493%
Comercial	2652	786	0	3.3493%
oficial	1768	524	0	3.3493%

Tarifas aseo Urbano									
Estrato / uso	TBL	TRT	TTE	TDT	TFR	TARIFA PLENA	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	TARIFA CON SUBSIDIO O Y CONTRIBUCIONES	Variación porcentual en el año (IPC)
1	751	2281	0	936	2768	14968	-55%	6736	3.3493%
2	1001	3041	0	1247	3691	14968	-40%	8981	3.3493%
3	1419	4309	0	1767	5228	14968	-15%	12723	3.3493%
Peq Prod Comercial	2503	10762	0	3414	13149	19886	50%	29829	3.3493%
Peq prod Industrial	2170	18080	0	3774	22274	35614	30%	46298	3.3493%
Peq prod Oficial	1669	13908	0	2903	17134	35614	0%	35614	3.3493%
Med Prod Comercial	2503	16899	0	3985	20765	29442	50%	44163	3.3493%
Gran Productor Industrial	2170	18080	0	3774	22274	35614	30%	46298	3.3493%
Med Prod Oficial	1669	40543	0	5385	50230	97827	0%	97827	3.3493%
Gran Productor Comercial	2503	20862	0	4354	25701	35614	50%	53421	3.3493%
Gran prod Oficial	0	0	0	0	0	0	0%	0	3.3493%
Grande prod Oficial Batallon	1669	2262612	0	212472	2811380	5288133	0%	5288133	3.3493%

g. Niveles de subsidio y contribución.

Estrato / uso	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
1	-50%	-50%	-55%
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

843.5
 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 98%

23.52
 Horas/día

k. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto.

15.88 Horas Horas promedio mensuales

I. Número de quejas formuladas y atendidas.

0 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 =	2.696.719.21-	1.849.302	* 100 =	30.37%
	2.696.719.21			

n. Número de trabajadores por cada 1000 usuarios.

10.14 por cada mil suscriptores

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

AÑO 2014 = IRCA 3,89%

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	7,26	Riesgo	Cloro residual libre
Marzo	8	0,00	Sin riesgo	
Abril	8	0,00	Sin riesgo	
Mayo	8	0,00	Sin riesgo	
Junio	8	9,68	Riesgo Bajo	Turbiedad
Julio	4	4,84	Sin riesgo	Coliformes totales
Agosto	8	7,26	Riesgo Bajo	Turbiedad
Septiembre	8	11,29	Riesgo Bajo	
Octubre	8	4,84	Sin riesgo	Coliformes totales
Noviembre	8	0,00	Sin riesgo	
Diciembre	8	0	Sin riesgo	

p. Área de intención de cobertura (AIC).

MUNICIPIO DE TAME – DEPARTAMENTO DE ARAUCA

q. Cobertura real en AIC.

SERVICIO	%
ACUEDUCTO	99.83
ALCANTARILLADO	91.06
ASEO	90.99

r. Eficiencia en el nivel de recaudo.

INDICADOR	ACUEDUCTO	%	ALCANTARILLADO	%	ASEO	%
EFICIENCIA DE RECAUDO = $\frac{\text{Valor recaudo final}}{\text{Valor facturado final}} * 100$	638.876.965	67.44	443.036.355	70.17	756.706.914	72.58
	947.281.979		631.407.931		1.042.591.546	

s. Costo unitario del metro cúbico de agua.

Costo metro cubico	Acueducto
Costo Administrativo	500.980.419
Costo Operacional	1.101.080.447
TOTAL COSTO Y GASTO	1.602.060.866

t. Costo unitario del metro cúbico vertido.

Costo metro cubico	Alcantarillado
Costo Administrativo	283.403.253
Costo Operacional	392.150.064
TOTAL COSTO Y GASTO	675.553.017

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.

Costo TON	RECOLECCION Y TRANSPORTE
Costo Administrativo	180.497.019
Costo Operacional	302.051.789
TOTAL COSTO Y GASTO	482.548.808

w. Costo unitario por disposición final

Costo TON	DISPOSICION FINAL
Costo Administrativo	42.749.295
Costo Operacional	44.819.544
TOTAL COSTO Y GASTO	87.568.839

x. Tipo de disposición final

SISTEMA INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS Y CELDAS TRANSITORIAS

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.

FORMATO PARA LA CALIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		F3V1-PR-GSGC-REV-001 COPIA CONTROLADA Pagina 1 de 3				
GRUPO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD						
FECHA DE EVALUACION: 22 DE ENERO DE 2016			PERIODO DE EVALUACION: DESDE 01-12-2015 HASTA 31-12-2015			
RESPONSABLE DE LA EVALUACION: BERNARDO URRIOLA MENDIBLE						
INDICADOR	GRUPO	META (%)	TENDENCIA DE LA META	ALCANZADO (%)	CUMPLIMIENTO (%)	RANGO DE VALORACION DEL INDICADOR
EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS	GACF	80	100	85.70	100.00	5
EJECUCION DE INVERSIONES		70	100	155.3	100.00	5
EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION FINANCIERA		100	100	N/A	N/A	N/A
EFICIENCIA EN LA ENTREGA DE PEDIDOS		100	100	100	100.00	5
CALIFICACION DEL GRUPO						5.00
COBERTURA DE MICROMEDICION	GCCM	95	100	99.97	100.00	5
PORCENTAJE DE AGUA NO CONTABILIZADA		30	0	27.77	100.00	5
EFICACIA EN LAS SUSPENSIONES		98	100	96.77	98.74	4
EFICACIA EN LA TOMA DE LECTURAS		95	100	99.97	100.00	5
PROPORCION DE SOLICITUDES APROBADAS		98	100	97.56	100.00	5
COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO		98	100	99.83	100.00	5
COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO		88	100	91.06	100.00	5
COBERTURA DEL SERVICIO DE ASEO		88	100	90.99	100.00	5
CRECIMIENTO DE SUSCRIPTORES		1.1	100	2.22	100.00	5
EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION		100	100	100	100.00	5
PROPORCION DE RECLAMOS DE ACUEDUCTO		5	0	0.67	100.00	5
PROPORCION DE RECLAMOS DE ALCANTARILLADO		5	0	0.68	100.00	5
PROPORCION DE RECLAMOS DE ASEO		5	0	0	100.00	5

COPIA CONTROLADA

PROPORCION DE PETICIONES DE ACUEDUCTO		5	0	3.3	100.00	5
PROPORCION DE PETICIONES DE ALCANTARILLADO		5	0	0.18	100.00	5
PROPORCION DE PETICIONES DE ASEO		5	0	0.07	100.00	5
EFICACIA EN LA ATENCION DE RECLAMOS		98	100	100	100.00	5
CALIFICACION DEL GRUPO						4.94
INDICE DEL RIESGO EN LA CALIDAD DEL AGUA	GOPA	5	0	0	100.00	5
INDICE DE RIESGO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA		10	0	0	100.00	5
EFICACIA EN LA RECOLECCION DE MUESTRAS		95	100	100	100.00	5
CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO		95	100	100	100.00	5
INDICE DE CONTINUIDAD DE AGUA MENSUAL		95	100	97.9	100.00	5
EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION		100	100	87.5	87.50	3
CALIFICACION DEL GRUPO						4.67
EFICIENCIA EN LA ATENCION DE PETICIONES	GOTA	95	100	96.92	100.00	5
SEGUIMIENTO EN LA REPARACION DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		95	100	97.53	100.00	5
CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES Y REDES		95	100	83.33	100.00	5
CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		90	100	100	N/A	N/A
CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA		90	100	100	N/A	N/A
INDICE DE PRESION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO		90	100	100	100.00	5
CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ESTACIONES OPERATIVAS		90	100	100	100.00	5
CALIFICACION DEL GRUPO						5.00
CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	GOAS	90	100	N/A	N/A	N/A
CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS		98	100	99.98	100.00	5
CALIFICACION DEL GRUPO						5.00



COPIA CONTROLADA

INDICE DE AUSENTISMO DEL PERSONAL	GGTH	1	0	1.6	62.50	1
ROTACION DE PERSONAL		3	0	0	100.00	5
NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL		98	100	79	77.40	2
CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL		95	100	28	26.60	1
CALIFICACION DEL GRUPO						2.25
CUMPLIMIENTO DE APC	GSGC	60	100	60	100.00	5
CALIFICACION DEL GRUPO						5.00
VALORACION GENERAL DE LOS PROCESOS						26.86
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						
TABLA VALORACION DEL INDICADOR (Teniendo en cuenta el porcentaje de cumplimiento)	Entre 0 y 69 %	Entre 70 % y 84.9 %	Entre 85 % y 89.9 %	Entre 90 % y 99.9 %	≥ 1.00	
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	