



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 2016

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

| Suscriptores Urbanos | | | | |
|------------------------------|-------------|----------------|-------------|--|
| Estrato / uso | Acueducto | Alcantarillado | Aseo | |
| 1 | 3827 | 3309 | 3472 | |
| 2 | 3460 | 3390 | 3426 | |
| 3 | 1317 | 1313 | 1309 | |
| 4 | 0 | 0 | 0 | |
| 5 | 0 | 0 | 0 | |
| 6 | 0 | 0 | 0 | |
| Pequeño productor comercial | 550 | 543 | 539 | |
| Pequeño productor Industrial | 5 | 5 | 5 | |
| Pequeño productor Oficial | 44 | 41 | 40 | |
| Gran productor comercial | 19 | 18 | 18 | |
| Gran productor industrial | 0 | 0 | 0 | |
| Gran productor oficial | 22 | 20 | 20 | |
| | 9245 | 8639 | 8829 | |

b. Número de Micromedidores por sector y estrato socioeconómico.

| Micromedidores Urbanos | | | |
|------------------------------|-------------|----------------|----------|
| Estrato / uso | Acueducto | Alcantarillado | Aseo |
| 1 | 3812 | 0 | 0 |
| 2 | 3456 | 0 | 0 |
| 3 | 1313 | 0 | 0 |
| 4 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | 0 | 0 | 0 |
| Pequeño productor comercial | 551 | 0 | 0 |
| Pequeño productor Industrial | 5 | 0 | 0 |
| Pequeño productor Oficial | 44 | 0 | 0 |
| Gran productor comercial | 19 | 0 | 0 |
| Gran productor industrial | 0 | 0 | 0 |
| Gran productor oficial | 22 | 0 | 0 |
| Total Micro medidores | 9222 | 0 | 0 |

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

| consumo promedio Urbano | |
|-------------------------------|------------------|
| Estrato / uso | Acueducto |
| 1 | 537.390 |
| 2 | 599.977 |
| 3 | 246.355 |
| 4 | 0 |
| 5 | 0 |
| 6 | 0 |
| Pequeño productor comercial | 114.563 |
| Pequeño productor Industrial | 1.659 |
| Pequeño productor Oficial | 51.057 |
| Gran productor comercial | 13.171 |
| Gran productor industrial | 3.134 |
| Gran productor oficial | 159.941 |
| Total consumo promedio | 1.727.247 |

d. Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas.

| concepto | No. |
|------------------------------------|-----|
| Solicitudes presentadas | 560 |
| Solicitudes Atendidas | 560 |
| Solicitudes presentadas conectadas | 535 |

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

| Valor Facturado Urbano | | | |
|------------------------------|----------------------|--------------------|--------------------|
| Estrato / uso | Acueducto | Alcantarillado | Aseo |
| 1 | 181.280.566 | 106.046.469 | 106.855.506 |
| 2 | 326.928.041 | 248.666.436 | 254.942.243 |
| 3 | 178.051.745 | 137.830.798 | 135.118.343 |
| 4 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | 0 | 0 | 0 |
| Pequeño productor comercial | 140.629.610 | 105.896.577 | 134.187.104 |
| Pequeño productor Industrial | 1.722.268 | 1.313.887 | 1.132.495 |
| Pequeño productor Oficial | 41.578.424 | 24.001.269 | 10.665.386 |
| Gran productor comercial | 16.031.391 | 11.935.814 | 8.054.641 |
| Gran productor industrial | 3.370.601 | 2.645.454 | 406.157 |
| Gran productor oficial | 131.148.463 | 92.832.746 | 56.375.214 |
| Total Facturado | 1.020.741.109 | 731.169.450 | 707.737.089 |

- 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 | 1418 | 295 | 0 | 3.2663% |
| 2 | 2836 | 590 | 0 | 3.2663% |
| 3 | 4018 | 836 | 0 | 3.2663% |
| 4 | 4727 | 983 | 0 | 3.2663% |
| Industrial | 6145 | 1278 | 0 | 3.2663% |
| Comercial | 7091 | 1475 | 0 | 3.2663% |
| Oficial | 4727 | 983 | 0 | 3.2663% |

Tarifas Alcantarillado Urbano

| Estrato / uso | Cargo Fijo | Consumo Básico | Otros Consumos | Variación porcentual en el año (IPC) |
|---------------|------------|----------------|----------------|--------------------------------------|
| 1 | 1050 | 271 | 0 | 3.2663% |
| 2 | 2100 | 542 | 0 | 3.2663% |
| 3 | 2975 | 768 | 0 | 3.2663% |
| 4 | 3500 | 903 | 0 | 3.2663% |
| Industrial | 4550 | 1174 | 0 | 3.2663% |
| Comercial | 5250 | 1355 | 0 | 3.2663% |
| oficial | 3500 | 903 | 0 | 3.2663% |

| TARIFAS DE ASEO | | | | | | | | | |
|-------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Estrato / uso | COMERCIALIZACIÓN (CCS) | BARRIDO Y LIMPIEZA (CBL) | LIMPIEZA URBANA (CLUS) | RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (CRT) | DISPOSICIÓN FINAL (CDF) | TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS (CTL) | VALOR BASE DE APROVECHAMIENTO (VBA) | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | TARIFA CON SUBSIDIO Y CONTRIBUCIONES |
| 1 | 454.04 | 651.59 | 9.16 | 1843.6 | 2093.05 | 1.41 | 0 | -70% | 5052.85 |
| 2 | 908.08 | 1303.18 | 18.32 | 3982.66 | 4180.76 | 3.05 | 0 | -40% | 10396.05 |
| 3 | 1286.44 | 1846.17 | 25.96 | 5880.7 | 5918.46 | 4.5 | 0 | -15% | 14962.23 |
| 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 |
| PEQ. PRD. INDUSTRIAL R1 | 1967.5 | 2823.56 | 39.7 | 23043.24 | 25755.28 | 17.64 | 0 | 30% | 53646.92 |
| PEQ. PRD INDUSTRIAL R2 | 1967.5 | 2823.56 | 39.7 | 23043.24 | 25755.28 | 17.64 | 0 | 30% | 53646.92 |
| PEQ. PRD. COMERCIAL R1 | 2270.19 | 3257.96 | 45.81 | 10419.35 | 15109.43 | 7.98 | 0 | 50% | 31110.72 |
| PEQ. PRD. COMERCIAL R2 | 2270.19 | 3257.96 | 45.81 | 19934.72 | 23990.88 | 15.27 | 0 | 50% | 49514.83 |
| PEQ. PRD. COMERCIAL R3 | 2270.19 | 3257.96 | 45.81 | 26588.36 | 29717.63 | 20.36 | 0 | 50% | 61900.31 |
| PEQ. PRD. OFICIAL R1 | 1513.46 | 2171.97 | 30.54 | 17725.57 | 19811.75 | 13.57 | 0 | 0% | 41266.86 |
| PEQ. PRD. OFICIAL R2 | 1513.46 | 2171.97 | 30.54 | 32320.57 | 58841.79 | 24.75 | 0 | 0% | 94903.08 |
| OFICIAL BATA. AFD | 1513.46 | 2171.97 | 30.54 | 17725.57 | 34518.63 | 13.57 | 0 | 0% | 55973.74 |
| OFICIAL | 1513.46 | 2171.97 | 30.54 | 17725.57 | 34518.63 | 13.57 | 0 | 0% | 55973.74 |

| | | | | | | | | | |
|--------------|---------|---------|-------|----------|----------|-------|---|----|----------|
| AFORADO | | | | | | | | | |
| OFICIAL PEQ. | | | | | | | | | |
| PRD. EN. | 1513.46 | 2171.97 | 30.54 | 17725.57 | 19811.75 | 13.57 | 0 | 0% | 41266.86 |

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

744.05
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%

23,5
Horas/día

k. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto.

14 horas promedio mensuales

I. 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 = | 2.663.271- | 1.814.692 | * 100 = | 31.86% |
| | 2.663.271 | | | |

n. Número de trabajadores por cada 1000 usuarios.

10.14 por cada mil suscriptores

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

AÑO 2016 = IRCA 3.06%

| 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 | Bajo | |
| Febrero | 8 | 0 | Sin riesgo | |
| Marzo | 8 | 0 | Sin riesgo | |
| Abril | 4 | 0,0 | Sin riesgo | |
| Mayo | 12 | 4,5 | Sin riesgo | Cloro y turbiedad |
| Junio | 4 | 0,0 | Sin riesgo | |
| Julio | 8 | 5,38 | Bajo | turbiedad y Coliformes totales |
| Agosto | 8 | 0 | Sin riesgo | |
| Septiembre | 8 | 4,83 | Sin riesgo | Color y turbiedad |
| Octubre | 8 | 2,1 | Sin riesgo | |

| | | | | |
|-----------|---|------|------------|-------|
| Noviembre | 8 | 0,21 | Sin riesgo | color |
| 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 | 99.56 |
| ALCANTARILLADO | 93.08 |
| ASEO | 95.10 |

r. Eficiencia en el nivel de recaudo.

| INDICADOR | ACUEDUCTO | % | ALCANTARILLADO | % | ASEO | % |
|-----------|---|---|----------------|---|-------|---|
| | EFICIENCIA DE RECAUDO = $\frac{\text{Valor recaudo final}}{\text{Valor facturado final}} * 100$ | $\frac{671.745.305}{1.020.741.109} * 100 =$ | 65.81 | $\frac{507.415.710}{731.169.450} * 100 =$ | 69.40 | $\frac{516.999.081}{707.737.089} * 100 =$ |

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 | 1.602.060.886 |

t. Costo unitario del metro cúbico vertido.

| Costo metro cubico | Alcantarillado |
|--------------------|----------------|
|--------------------|----------------|

“EQUIPO DE CALIDAD AL SERVICIO DE LA GENTE”

| | | |
|----------------------------|--|--------------------|
| 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

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.

| INDICADOR | | GRUPO | META (%) | TENDENCIA DE LA META | ALCANZADO (%) | CUMPLIMIENTO (%) | RANGO DE VALORACION DEL INDICADOR |
|---|--|-------|----------|----------------------|---------------|------------------|-----------------------------------|
| EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS | | GACF | 80 | 100 | 100.00 | 100.00 | 5 |
| EJECUCION DE INVERSIONES | | | 70 | 100 | 81.3 | 100.00 | 5 |
| EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION FINANCIERA | | | 100 | 100 | 0 | 0 | 0 |
| EFICIENCIA EN LA ENTREGA DE PEDIDOS | | | 100 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CALIFICACION DEL GRUPO | | | | | | | 3.75 |
| COBERTURA DE MICROMEDICION | | GCCM | 95 | 100 | 99.75 | 100.00 | 5 |
| PORCENTAJE DE AGUA NO CONTABILIZADA | | | 30 | 0 | 29.61 | 100.00 | 5 |
| EFICACIA EN LAS SUSPENSIONES | | | 98 | 100 | 98.16 | 100.00 | 5 |
| EFICACIA EN LA TOMA DE LECTURAS | | | 95 | 100 | 99.91 | 100.00 | 5 |
| PROPORCION DE SOLICITUDES APROBADAS | | | 98 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO | | | 98 | 100 | 99.56 | 100.00 | 5 |
| COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO | | | 88 | 100 | 93.08 | 100.00 | 5 |
| COBERTURA DEL SERVICIO DE ASEO | | | 88 | 100 | 95.1 | 100.00 | 5 |
| CRECIMIENTO DE SUSCRIPTORES | | | 1.1 | 100 | 0.85 | 100.00 | 5 |
| EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION | | | 100 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| PROPORCION DE RECLAMOS DE ACUEDUCTO | | | 5 | 0 | 0.8 | 100.00 | 5 |
| PROPORCION DE RECLAMOS DE ALCANTARILLADO | | | 5 | 0 | 0.77 | 100.00 | 5 |
| PROPORCION DE RECLAMOS DE ASEO | | | 5 | 0 | 0.07 | 100.00 | 5 |
| PROPORCION DE PETICIONES DE ACUEDUCTO | | | 5 | 0 | 3.6 | 100.00 | 5 |
| PROPORCION DE PETICIONES DE ALCANTARILLADO | | | 5 | 0 | 0.2 | 100.00 | 5 |
| PROPORCION DE PETICIONES DE ASEO | | | 5 | 0 | 0.3 | 100.00 | 5 |
| EFICACIA EN LA ATENCION DE RECLAMOS | | | 98 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CALIFICACION DEL GRUPO | | | | | | | 5.00 |

| FORMATO PARA LA CALIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | F3V1-PR-GSGC-REV-001 | | | | |
|---|-------|----------------------|--|---------------|------------------|-----------------------------------|
| GRUPO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | Pagina 1 de 3 | | | | |
| FECHA DE EVALUACION: 22 DE ENERO DE 2017 | | | PERIODO DE EVALUACION: DESDE 01-12-2016 HASTA 31-12-2016 | | | |
| RESPONSABLE DE LA EVALUACION: MONICA DEL PILAR BOHORQUEZ MADERO | | | | | | |
| INDICADOR | GRUPO | META (%) | TENDENCIA DE LA META | ALCANZADO (%) | CUMPLIMIENTO (%) | RANGO DE VALORACION DEL INDICADOR |
| INDICE DEL RIESGO EN LA CALIDAD DEL AGUA | GOPA | 5 | 0 | 0 | 100.00 | 5 |
| INDICE DE RIESGO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA | | 10 | 0 | 5 | 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 | 98.63 | 100.00 | 5 |
| EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION | | 100 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CALIFICACION DEL GRUPO | | | | | | 5.00 |
| EFICIENCIA EN LA ATENCION DE PETICIONES | GOTA | 95 | 100 | 95.95 | 100.00 | 5 |
| SEGUIMIENTO EN LA REPARACION DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO | | 95 | 100 | 95.95 | 100.00 | 5 |
| CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES Y REDES | | 95 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS | | 90 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y VEHICULOS | | 90 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| 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 |
| PORCENTAJE DE UTILIZACION DEL SITIO DE DISPOSICION FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS | GOAS | 25 | 0 | 19.55 | 100.00 | 5 |
| EFICACIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS | | 95 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA MANTENIMIENTO DE VEHICULOS | | 90 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CONTINUIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS | | 98 | 100 | 100 | 100.00 | 5 |
| CALIFICACION DEL GRUPO | | | | | | 5.00 |

| | | | | | | |
|---|---|---------------------|--|---------------------|----------------------|-----------------------------------|
| | FORMATO PARA LA CALIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | | F3V1-PR-GSGC-REV-001 | |
| | GRUPO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD | | | | Pagina 1 de 3 | |
| FECHA DE EVALUACION: 22 DE ENERO DE 2017 | | | PERIODO DE EVALUACION: DESDE 01-12-2016 HASTA 31-12-2016 | | | |
| RESPONSABLE DE LA EVALUACION: MONICA DEL PILAR BOHORQUEZ MADERO | | | | | | |
| INDICADOR | GRUPO | META (%) | TENDENCIA DE LA META | ALCANZADO (%) | CUMPLIMIENTO (%) | RANGO DE VALORACION DEL INDICADOR |
| INDICE DE AUSENTISMO DEL PERSONAL | GGTH | 3 | 0 | 4.40 | 68.20 | 1 |
| ROTACION DE PERSONAL | | 3 | 0 | 2.3 | 100.00 | 5 |
| NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL | | 98 | 100 | 98.3 | 99.69 | 5 |
| CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL | | 95 | 100 | 34 | 35.79 | 1 |
| CALIFICACION DEL GRUPO | | | | | | 3.00 |
| CUMPLIMIENTO DE APC | GSGC | 60 | 100 | 86 | 100.00 | 5 |
| CALIFICACION DEL GRUPO | | | | | | 5.00 |
| VALORACION GENERAL DE LOS PROCESOS | | | | | | 31.75 |
| 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 | |