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 2021

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

Suscriptores Urbanos 2021			
Estrato / uso	**Acueducto**	**Alcantarillado**	**Aseo**
1	5169	4342	4668
2	3606	3557	3591
3	1421	1418	1416
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
Pequeño productor comercial	686	677	594
Mediano productor comercial	0	0	66
Gran productor comercial	0	0	15
Pequeño productor Industrial	2	2	1
Mediano productor Industrial	0	0	1
Gran productor industrial	0	0	0
Pequeño productor Oficial	73	69	46
Mediano productor Oficial	0	0	4
Gran productor oficial	0	0	18
TOTAL	**10957**	**10065**	**10420**

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

Micromedidores Urbanos 2021			
Estrato / uso	**Acueducto**	**Alcantarillado**	**Aseo**
1	5169	0	0
2	3606	0	0
3	1421	0	0
Comercial	686	0	0
Industrial	2	0	0
Oficial	73	0	0
Total Micro medidores	**10957**	**0**	**0**

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

Consumo promedio Urbano 2021	
Estrato / uso	**Acueducto**
1	65.842
2	49.639
3	20.618
4	0
5	0
6	0
Comercial	11.653
Industrial	367
Oficial	16.979
Total consumo promedio	**165.097**

d. **Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas.**

Concepto	No.
Solicitudes presentadas	817
Solicitudes Atendidas	800
Solicitudes presentadas conectadas	630

e. **Valor facturado por servicio, sector y estrato Socioeconómico.**

Valor facturado urbano 2021			
Estrato/Uso	**Acueducto**	**Alcantarillado**	**Aseo**
1	$ 400.374.582	$ 247.067.996	$ 355.302.254
2	$ 441.780.993	$ 399.615.368	$ 598.799.838
3	$ 237.756.950	$ 217.381.476	$ 344.932.931
Pequeño productor comercial	$ 225.866.723	$ 203.341.427	$ 204.270.500
Mediano productor Comercial	$ -	$ -	$ 47.707.681
Gran productor Comercial	$ -	$ -	$ 3.859.877
Comercial R3	$ -	$ -	$ 13.887.247
Pequeño productor Industrial	$ 6.174.758	$ 5.670.620	$ 604.116
Mediano productor Industrial	$ -	$ -	$ 847.313
Pequeño productor Oficial	$ 216.767.169	$ 193.148.182	$ 19.404.726
Mediano productor Oficial	$ -	$ -	$ 2.838.484
Gran productor Oficial	$ -	$ -	$ 34.361.241
Total Facturado	**$ 1.528.721.175**	**$ 1.266.225.069**	**$ 1.626.816.208**

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	1557.9	323.7	0	3.020%
2	3.115.88	647.99	0	3.020%
3	4414.16	917.99	0	3.020%
Industrial	6.751	1.403.98	0	3.020%
Comercial	7.789.71	1.619.98	0	3.020%
Oficial	5.193.14	1.079.99	0	3.020%

Tarifas Alcantarillado Urbano				
Estrato / uso	**Cargo Fijo**	**Consumo Básico**	**Otros Consumos**	**Variación porcentual en el año (IPC)**
1	1.153,70	297,54	0	3.020%
2	2.307.40	595,08	0	3.020%
3	3.268.81	843,03	0	3.020%
Industrial	4.852,9	1.289,36	0	3.020%
Comercial	5.768,5	1.487,72	0	3.020%
Oficial	3.845,67	991.81	0	3.020%

TARIFAS DE ASEO 2021						
INFORMACION GENERAL						
Aplica a todos los suscriptores	TRBL	TRLU	TRRA	TRA	CFT	CVNA
	0,005370	0,000000	0,000000	0,000000	4.689,35	269.272,62
	CCS	CBLS	CLUS	CRT	CDF	CTL
	1.786,24	2.769,22	133,90	94.722,39	174.448,11	102,12

Uso y estrato	TRNA	COSTO TOTAL	% SUBSIDIO - CONTRIBUCION	SUBSIDIO O CONTRIBUCION	TARIFA NUEVA
Residencial Estrato 1	0,062909	23.075,02	-0,70	- 16.152,51	$ 6.922,505
Residencial Estrato 2	0,068483	24.575,94	-0,40	- 9.830,38	$ 14.745,564
Residencial Estrato 3	0,071668	25.433,57	-0,15	- 3.815,04	$ 21.618,538
Residencial Estrato 4	-	-	-	-	-
Residencial Estrato 5	-	-	-	-	-
Residencial Estrato 6	-	-	-	-	-
Pequeño Productor Comercial C1	0,062113	22.860,67	0,50	11.430,34	$ 34.291,011
Pequeño Productor Comercial C2	0,124225	39.585,74	0,50	19.792,87	$ 59.378,603
Pequeño Productor Comercial C3	0,194301	58.455,28	0,50	29.227,64	$ 87.682,925
Pequeño Productor Oficial C1	0,124225	39.585,74	0,00	-	$ 39.585,735
Pequeño Productor Oficial C2	0,194301	58.455,28	0,00	-	$ 58.455,283
Pequeño Productor Industrial C1	0,124225	39.585,74	0,30	11.875,72	$ 51.461,456
Pequeño Productor Industrial C2	0,180194	54.656,65	0,30	16.397,00	$ 71.053,651

TARIFA PREDIOS DESHABITADOS

Uso y estrato	TRNA	COSTO TOTAL	% SUBSIDIO - CONTRIBUCION	SUBSIDIO O CONTRIBUCION	TARIFA NUEVA
Residencial Estrato 1	0,000000	6.135,34	-0,70	- 4.294,74	1.840,60
Residencial Estrato 2	0,000000	6.135,34	-0,40	- 2.454,14	3.681,21
Residencial Estrato 3	0,000000	6.135,34	-0,15	- 920,30	5.215,04
Residencial Estrato 4	0,000000	6.135,34	0,00	-	6.135,34
Residencial Estrato 5	0,000000	6.135,34	0,50	3.067,67	9.203,02
Residencial Estrato 6	0,000000	6.135,34	0,60	3.681,21	9.816,55
Pequeño Productor Comercial	0,000000	6.135,34	0,50	3.067,67	9.203,02
Pequeño Productor Oficial	0,000000	6.135,34	0,00	-	6.135,34
Pequeño Productor Industrial	0,000000	6.135,34	0,30	1.840,60	7.975,95

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

672.35 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 99.33%

23,8 Horas/día

k. Tiempos de suspensión promedio del servicio de acueducto.
7.08 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 / vol producido	* 100

Índice de agua no contabilizada =	2.989.534 – 2.080.153 / 2.989.534	* 100 =	30.41%

n. Número de trabajadores por cada 1000 usuarios

Caribabare ESP cuenta con 9.16 trabajadores por cada mil suscriptores

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

AÑO 2021 = IRCA ANUAL 0,60 %

Mes	Número de muestras analizadas en la red	IRCA mensual	Concepto del nivel de riesgo basados en el IRCA	Características físicas, químicas y microbiológicas establecidas en los artículos 24,25,26,27 de la resolución 2115 de 2007 que generan riesgo
Enero	4	0.00	Sin Riesgo	
Febrero	8	0.00	Sin Riesgo	
Marzo	8	0.00	Sin Riesgo	
Abril	8	0.00	Sin Riesgo	
Mayo	8	0.00	Sin Riesgo	
Junio	8	0.00	Sin Riesgo	
Julio	8	0.00	Sin Riesgo	
Agosto	8	0,24	Sin Riesgo	pH
Septiembre	8	0.00	Sin Riesgo	
Octubre	8	3.34	Sin Riesgo	Color, Turbiedad
Noviembre	8	3.63	Sin Riesgo	Color, Turbiedad, pH
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	99.70
ALCANTARILLADO	92.46
ASEO	95.67

r. Eficiencia en el nivel de recaudo.

INDICADOR	% ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO %	ASEO %
EFICIENCIA DE RECAUDO = Valor recaudo final *100 / Valor facturado final	1.966.625.949.14*100= 67.30 / 2.921.994.242.09	1.562.574.158.48 *100= 68.10 / 2.294.429.087	1.640.837.462.57 *100=56.54 / 2.901.852.264

s. Costo unitario del metro cúbico de agua.

Costo metro cubico	Acueducto
Costo Administrativo	404.622.717.52
Costo Operacional	1.289.326.282.48
TOTAL COSTO Y GASTO	1.693.949.000

t. Costo unitario del metro cúbico vertido.

Costo metro cubico	Alcantarillado
Costo Administrativo	404.622.717.52
Costo Operacional	1.289.326.282.48
TOTAL COSTO Y GASTO	1.693.949.000

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	131.170.681
Costo Operacional	659.280.058.77
TOTAL COSTO Y GASTO	790.450.739.77

w. Costo unitario por disposición final.

Costo TON	DISPOSICION FINAL
Costo Administrativo	73.934.740
Costo Operacional	477.224.418.48
TOTAL COSTO Y GASTO	551.159.158.48

x. Tipo de disposición final

RELLENO SANITARIO

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

Nit: 800093257-6.	FORMATO PARA LA CALIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	F3V2-PR-GSGC-REV-001
	GRUPO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Pagina 1 de 3

FECHA DE EVALUACION: 31-01-2022 — PERIODO DE EVALUACION: DE 1 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

RESPONSABLE DE LA EVALUACION: WUILSON ALONSO LEAL RUBIO - RESPONSABLE DEL GSGC

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 busqueda permanente de la satisfaccion del usuario y las partes interesadas	EJECUCION PRESUPUESTAL DE INGRESOS	GACF	MENSUAL	80	100	100.00	100.00	5	91
	EJECUCION DE INVERSIONES	GACF	ANUAL	70	100	45.50	1.00	1	
	COBERTURA DE MICROMEDICION	GCCM	MENSUAL	95	100	99.64	100.00	5	
	PORCENTAJE DE AGUA NO CONTABILIZADA	GCCM	MENSUAL	30	0	29.70	99.00	5	
	EFICACIA EN LAS SUSPENSIONES	GCCM	MENSUAL	98	100	100	100.00	5	
	PROPORCION DE SOLICITUDES APROBADAS	GCCM	MENSUAL	98	100	100	100.00	5	
	CRECIMIENTO DE SUSCRIPTORES	GCCM	TRIMESTRAL	0.5	100	1.75	100.00	5	
	PROPORCION DE RECLAMOS DE ACUEDUCTO	GCCM	MENSUAL	5	0	0.15	97.00	4	
	PROPORCION DE RECLAMOS DE ALCANTARILLADO	GCCM	MENSUAL	5	0	0.11	97.80	5	
	PROPORCION DE RECLAMOS DE ASEO	GCCM	MENSUAL	5	0	0.0	100.00	5	
	PROPORCION DE PETICIONES DE ACUEDUCTO	GCCM	MENSUAL	5	0	3.27	100.00	5	
	PROPORCION DE PETICIONES DE ALCANTARILLADO	GCCM	MENSUAL	5	0	0.14	97.20	5	
	PROPORCION DE PETICIONES DE ASEO	GCCM	MENSUAL	5	0	0.7	86.00	5	
	EFICACIA EN LA ATENCION DE RECLAMOS	GCCM	MENSUAL	98	100	100	100.00	5	
	EFICIENCIA EN LA ATENCION DE PETICIONES	GCCM	MENSUAL	95	100	100.00	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE INSTALACIONES Y REDES	GOTA	MENSUAL	95	100	100	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	GOTA	SEMESTRAL	90	100	100	90.00	4	
	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	GOTA	SEMESTRAL	100	100	100	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ESTACIONES OPERATIVAS	GOTA	ANUAL	90	100	100	100.00	5	
	INDICE DE AUSENTISMO DEL PERSONAL	GGTH	MENSUAL	3	0	1.54	40.00	2	
	COSTOS DE AUSENTISMO DEL PERSONAL	GGTH	MENSUAL	1	0	0.35	100.00	5	

Nit: 800093257-6.	FORMATO PARA LA CALIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD							F3V2-PR-GSGC-REV-001	
	GRUPO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD							Pagina 1 de 3	
Buscar la cobertura, continuidad, calidad y seguridad en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	EFICACIA EN LA TOMA DE LECTURAS	GCCM	MENSUAL	95	100	99.98	100.00	5	100
	COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO	GCCM	MENSUAL	98	100	100.00	100.00	5	
	COBERTURA DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO	GCCM	MENSUAL	88	100	92.46	100.00	5	
	COBERTURA DEL SERVICIO DE ASEO	GCCM	MENSUAL	88	100	95.67	100.00	5	
	SEGUIMIENTO DE LAS REPARACIONES DE LAS REDES	GOTA	MENSUAL	95	100	98.94	100.00	5	
	VERIFICACION DE LA PRESION Y EL CAUDAL EN LA RED DE ACUEDUCTO	GOTA	MENSUAL	90	100	93.02	98.00	5	
	CONTINUIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS	GOAS	MENSUAL	98	100	100	100.00	5	
	EFICACIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	GOAS	MENSUAL	95	100	100	100.00	5	
	INDICE DEL RIESGO EN LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA	GOPA	MENSUAL	5	0	0	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE SERVICIOS DE CALIBRACIÓN	GOTA	BIMESTRAL	90	100	100	100.00	5	
	NUMERO DE QUEJAS POR SERVICIO DE CALIBRACIÓN	GOTA	BIMESTRAL	90	100	100	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS	GOTA	SEMESTRAL	90	100	100	100.00	5	
	EFICIENCIA EN LA ENTREGA DE PEDIDOS	GACF	MENSUAL	100	100	100	100.0	5	
	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	GOAS	SEMESTRAL	90	100	100	100.00	5	
	INDICE DE RIESGO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA - IRABAP	GOPA	MENSUAL	10	0	5	100.00	5	
	EFICACIA EN LA RECOLECCION DE MUESTRAS	GOPA	MENSUAL	95	100	100	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO	GOPA	MENSUAL	95	100	100	100.00	5	
	INDICE DE CONTINUIDAD DE AGUA MENSUAL	GOPA	MENSUAL	95	100	99.72	100.00	5	
Asegurar la calidad, imparcialidad, y confidencialidad en	NÚMERO DE QUEJAS DEL SERVICIO DE CALIBRACIÓN CON PÉRDIDA DE IMPARCIALIDAD O CONFIDENCIALIDAD	GOTA	BIMESTRAL	100	100	100	100.00	5	100
	NÚMERO DE TRABAJOS NO CONFORMES DEL SERVICIO DE CALIBRACIÓN.	GOTA	SEMESTRAL	90	100	100	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA COMPROBACIONES INTERMEDIAS	GOTA	SEMESTRAL	90	100	100	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA CALIBRACIONES	GOTA	SEMESTRAL	90	100	N/A	N/A	N/A	

Nit: 800093257-6.	FORMATO PARA LA CALIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	F3V2-PR-GSGC-REV-001
	GRUPO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Pagina 1 de 3

Monitorear el desempeño del sistema de gestión integrado	INDICE DE VALORACION GENERAL DE LOS PROCESOS	GSGC	MENSUAL	5	4	5	100.00	5	100
	SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS	GSGC	TRIMESTRAL	60	100	90	100	5	
Buscar permanentemente la satisfacción, la seguridad y la salud del trabajador	SATISFACCION DEL TRABAJADOR	GGTH	ANUAL	98	100	0.0	0.00	0	43
	INCIDENCIA DE ENFERMEDADES LABORALES	GGTH	ANUAL	5	0	0.0	100.00	5	
	FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	GGTH	ANUAL	5	0	8.8	30.00	2	
Mitigar el impacto ambiental causado por la prestación de nuestros servicios	CAPACIDAD INSTALADA DEL SITIO DE DISPOSICION FINAL	GOAS	MENSUAL	25	0	0.23	0.23	5	0
Identificar los peligros, evaluar los riesgos y establecer los controles necesarios para evitar la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades laborales	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS DE GESTION DEL RIESGO	GGTH	SEMESTRAL	60	100	95.0	100.00	5	100
	CUMPLIMIENTO PLAN DE CAPACITACION ANUAL	GGTH	SEMESTRAL	90	100	900.0	100.00	5	
Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y la entrega oportuna de informacion a entes de control y vigilancia	EFICACIA EN EL ENVIO DE LA INFORMACION	GACF	SEMESTRAL	100	100	100	100.00	5	100
		GOPA	TRIMESTRAL	100	100	100	100.00	5	
		GCCM	MENSUAL	100	100	100	100.00	5	
	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	GGTH	ANUAL	80	100	96.0	100.00	5	
Promover la formación y certificacion en competencias laborales de cada uno de los trabajadores de la empresa	CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL	GGTH	ANUAL	95	100	0.0	0.00	0	0

CALIFICACION DEL GRUPO	
GGTH	3.40
GOAS	5.00
GOTA	4.92
GACF	4.00
GCCM	4.94
GOPA	5.00
GSGC	5.00
VALORACION GENERAL DE LOS PROCESOS	**4.61**

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) X 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 y0,01**	**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