

**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
	<b>9245</b>	<b>8639</b>	<b>8829</b>

**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
<b>Total Micro medidores</b>	<b>9222</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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
<b>Total consumo promedio</b>	<b>1.727.247</b>

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
<b>Total Facturado</b>	<b>1.020.741.109</b>	<b>731.169.450</b>	<b>707.737.089</b>

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 (CBLs)	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 AFORADO	1513.46	2171.97	30.54	17725.57	34518.63	13.57	0	0%	55973.74
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

**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 =	2.663.271-	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 = $\frac{\text{Valor recaudo final}}{\text{Valor facturado final}} * 100$	$\frac{671.745.305}{1.020.741.109} * 100 = 65.81$	$\frac{507.415.710}{731.169.450} * 100 = 69.40$	$\frac{516.999.081}{707.737.089} * 100 = 73.05$

**s. Costo unitario del metro cúbico de agua.**

Costo metro cubico	Acueducto
Costo Administrativo	500.980.419
Costo Operacional	1.101.080.447
<b>TOTAL COSTO Y GASTO</b>	<b>1.602.060.886</b>

**t. Costo unitario del metro cúbico vertido.**

Costo metro cubico	Alcantarillado
Costo Administrativo	283.403.253
Costo Operacional	392.150.064
<b>TOTAL COSTO Y GASTO</b>	<b>675.553.017</b>

**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
<b>TOTAL COSTO Y GASTO</b>	<b>482.548.808</b>

w. Costo unitario por disposición final

Costo TON	DISPOSICION FINAL
Costo Administrativo	42.749.295
Costo Operacional	44.819.544
<b>TOTAL COSTO Y GASTO</b>	<b>87.568.839</b>

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.**

		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	
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	
<b>CALIFICACION DEL GRUPO</b>						<b>3.75</b>	
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		
<b>CALIFICACION DEL GRUPO</b>						<b>5.00</b>	

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
<b>CALIFICACION DEL GRUPO</b>							<b>5.00</b>
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
<b>CALIFICACION DEL GRUPO</b>							<b>5.00</b>
PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DEL SITIO DE DISPOSICIÓN 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 PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS			98	100	100	100.00	5
<b>CALIFICACION DEL GRUPO</b>							<b>5.00</b>

	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
<b>TECNICA PARA LA CALIFICACION</b>						
<b>META:</b> Es el porcentaje que se proyecta cumplir en cada indicador						
<b>ALCANZADO:</b> Es el porcentaje que logro el grupo para cada indicador						
<b>CUMPLIMIENTO:</b> 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						
<b>TABLAS DE VALORACION</b>						
<b>TABLA VALORACION DEL INDICADOR</b> (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	
<b>PUNTAJE</b>	1	2	3	4	5	
<b>PARA LA VALORACION DEL GRUPO DE TRABAJO</b>	Entre 0 y 3	Entre 3,01 y 3,99	Entre 4 y 4,5	Entre 4,51 y 4,99	5	
<b>VALORACION CUALITATIVA</b>	Deficiente	Aceptable	Satisfactorio	Bueno	Excelente	