



INDICADORES PARA **CONTROL SOCIAL A** **LAS PERSONAS** **PRESTADOREAS DE** **SERVICIOS** **PÚBLICOS** **2019**

 Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP - Oficial
 6322000 - 262#  www.amb.com.co



FORMATO 6. PUBLICACIÓN DE INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LA PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

A, B, C, y E. NÚMERO DE USUARIOS Y MICROMEDIDORES, CONSUMO PROMEDIO Y VALOR FACTURADO POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO SOCIO-ECONOMICO

SERVICIO DE ACUEDUCTO

VIGENCIA 2019

USO	SUSCRIPTORES	FACTURACIÓN (Cargo Fijo + Consumo) (Miles de \$)	CONSUMO PROMEDIO (m3/ mes- Suscriptores)
Estrato 1	30.172	\$ 8.988.051	14,1
Estrato 2	61.525	\$ 21.684.725	13,8
Estrato 3	73.775	\$ 30.731.437	13,0
Estrato 4	72.170	\$ 31.403.744	12,5
Estrato 5	13.860	\$ 9.398.880	13,0
Estrato 6	10.364	\$ 8.396.398	15,2
Total Residencial	261.866	110.603.235	13,3
INDUSTRIAL	120	\$ 3.733.504	883,4
COMERCIAL	25.028	\$ 25.211.447	21,5
OFICIAL	827	\$ 4.359.411	195,6
ESPECIAL	245	\$ 1.112.955	203,8
PROVISIONAL	249	\$ 2.756.437	1116,6
TEMPORAL	463	\$ 1.024.126	44,1
AGUA EN BLOQUE	1	\$ 1.110.916	N.A.
TOTAL amb	288.799	\$ 149.912.031	16,2

D. NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS= 6.449

F. VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA TARIFA EN EL PERIODO RESPECTIVO POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO

	RESOLUCION CRA 860 DEL 11 DICIEMBRE DE 2018 (ACTUACION PARTICULAR PDEA)		ACTUALIZACION IPC 3,2500% Y RESOLUCION CRA 830 DE 2018		RESOLUCION CRA 860 DEL 11 DICIEMBRE DE 2018 (ACTUACION PARTICULAR PDEA)	
	% SUB / APORTE	ENERO 2019	JULIO 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL ENE. -JUL.	DICIEMBRE 2019	VARIACIÓN PORCENTUAL JUL. - DIC.
RESIDENCIAL						
CARGO FIJO (\$/mes)						
E1 - B/MANGA	-50,0%	\$ 4.342,08	\$ 4.483,19	3,25%	\$ 4.483,19	0,00%
E1 - FLORIDA	-45,0%	\$ 4.776,28	\$ 4.931,51	3,25%	\$ 4.931,51	0,00%
E1 - GIRON	-40,0%	\$ 5.210,49	\$ 5.379,83	3,25%	\$ 5.379,83	0,00%
E2 - B/MANGA	-30,0%	\$ 6.078,91	\$ 6.276,47	3,25%	\$ 6.276,47	0,00%
E2 - FLORIDA	-30,0%	\$ 6.078,91	\$ 6.276,47	3,25%	\$ 6.276,47	0,00%
E2 - GIRON	-30,0%	\$ 6.078,91	\$ 6.276,47	3,25%	\$ 6.276,47	0,00%
E3 - B/MANGA	-10,0%	\$ 7.815,74	\$ 8.069,74	3,25%	\$ 8.069,74	0,00%
E3 - FLORIDA	-5,0%	\$ 8.249,94	\$ 8.518,06	3,25%	\$ 8.518,06	0,00%
E3 - GIRON	-5,0%	\$ 8.249,94	\$ 8.518,06	3,25%	\$ 8.518,06	0,00%
ESTRATO 4		\$ 8.684,15	\$ 8.966,38	3,25%	\$ 8.966,38	0,00%
ESTRATO 5	50,0%	\$ 13.026,23	\$ 13.449,57	3,25%	\$ 13.449,57	0,00%
ESTRATO 6	60,0%	\$ 13.894,64	\$ 14.346,21	3,25%	\$ 14.346,21	0,00%
CONSUMO BASICO (\$/m3)						
E1 - B/MANGA	-50,0%	\$ 1.105,53	\$ 1.141,37	3,24%	\$ 1.141,37	0,00%
E1 - FLORIDA	-45,0%	\$ 1.216,08	\$ 1.255,51	3,24%	\$ 1.255,51	0,00%
E1 - GIRON	-40,0%	\$ 1.326,64	\$ 1.369,64	3,24%	\$ 1.369,64	0,00%
E2 - B/MANGA	-30,0%	\$ 1.547,74	\$ 1.597,92	3,24%	\$ 1.597,92	0,00%
E2 - FLORIDA	-30,0%	\$ 1.547,74	\$ 1.597,92	3,24%	\$ 1.597,92	0,00%
E2 - GIRON	-30,0%	\$ 1.547,74	\$ 1.597,92	3,24%	\$ 1.597,92	0,00%
E3 - B/MANGA	-10,0%	\$ 1.989,95	\$ 2.054,47	3,24%	\$ 2.054,47	0,00%
E3 - FLORIDA	-5,0%	\$ 2.100,51	\$ 2.168,60	3,24%	\$ 2.168,60	0,00%
E3 - GIRON	-5,0%	\$ 2.100,51	\$ 2.168,60	3,24%	\$ 2.168,60	0,00%
ESTRATO 4		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
ESTRATO 5	50,0%	\$ 3.316,59	\$ 3.424,11	3,24%	\$ 3.424,11	0,00%
ESTRATO 6	60,0%	\$ 3.537,70	\$ 3.652,38	3,24%	\$ 3.652,38	0,00%

CONSUMO COMPLEMENTARIO (\$/m3)						
ESTRATO 1		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
ESTRATO 2		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
ESTRATO 3		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
ESTRATO 4		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
ESTRATO 5	50,0%	\$ 3.316,59	\$ 3.424,11	3,24%	\$ 3.424,11	0,00%
ESTRATO 6	60,0%	\$ 3.537,70	\$ 3.652,38	3,24%	\$ 3.652,38	0,00%
CONSUMO Suntuuario (\$/m3)						
E1		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
E2		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
E3		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
E4		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
E5		\$ 3.316,59	\$ 3.424,11	3,24%	\$ 3.424,11	0,00%
E6		\$ 3.537,70	\$ 3.652,38	3,24%	\$ 3.652,38	0,00%
COMERCIAL						
CARGO FIJO (\$/mes)						
Todos	50,0%	\$ 13.026,23	\$ 13.449,57	\$ 0,03	\$ 13.449,57	\$ -
CONSUMO (\$/m3)						
Todos	50,0%	\$ 3.316,59	\$ 3.424,11	\$ 0,03	\$ 3.424,11	\$ -
INDUSTRIAL						
CARGO FIJO (\$/mes)						
Todos	30,0%	\$ 11.289,40	\$ 11.656,29	\$ 0,03	\$ 11.656,29	\$ -
CONSUMO (\$/m3)						
Todos	30,0%	\$ 2.874,38	\$ 2.967,56	\$ 0,03	\$ 2.967,56	\$ -
OFICIAL						
CARGO FIJO (\$/mes)						
		\$ 8.684,15	\$ 8.966,38	3,25%	\$ 8.966,38	0,00%
CONSUMO (\$/m3)						
		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%
USO PROVISIONAL (Pilas Públicas)						
CARGO FIJO (\$/mes)						
B/MANGA	-70,0%	\$ 2.605,25	\$ 2.689,91	3,25%	\$ 2.689,91	0,00%
FLORIDA	-70,0%	\$ 2.605,25	\$ 2.689,91	3,25%	\$ 2.689,91	0,00%
GIRON	-50,0%	\$ 4.342,08	\$ 4.483,19	3,25%	\$ 4.483,19	0,00%

CONSUMO (\$/m3)						
B/MANGA	-70,0%	\$ 663,32	\$ 684,82	3,24%	\$ 684,82	0,00%
FLORIDA	-70,0%	\$ 663,32	\$ 684,82	3,24%	\$ 684,82	0,00%
GIRON	-50,0%	\$ 1.105,53	\$ 1.141,37	3,24%	\$ 1.141,37	0,00%
USO TEMPORAL						
CARGO FIJO (\$/mes)						
B/MANGA	50,0%	\$ 13.026,23	\$ 13.449,57	3,25%	\$ 13.449,57	0,00%
FLORIDA	60,0%	\$ 13.894,64	\$ 14.346,21	3,25%	\$ 14.346,21	0,00%
GIRON	50,0%	\$ 13.026,23	\$ 13.449,57	3,25%	\$ 13.449,57	0,00%
CONSUMO (\$/m3)						
B/MANGA	50,0%	\$ 3.316,59	\$ 3.424,11	3,24%	\$ 3.424,11	0,00%
FLORIDA	60,0%	\$ 3.537,70	\$ 3.652,38	3,24%	\$ 3.652,38	0,00%
GIRON	50,0%	\$ 3.316,59	\$ 3.424,11	3,24%	\$ 3.424,11	0,00%
USO ESPECIAL						
CARGO FIJO (\$/mes)						
		\$ 8.684,15	\$ 8.966,38	3,25%	\$ 8.966,38	0,00%
CONSUMO (\$/m3)						
		\$ 2.211,06	\$ 2.282,74	3,24%	\$ 2.282,74	0,00%

G. NIVELES DE SUBSIDIO Y DE CONTRIBUCIÓN

A continuación, se presenta cuadro con niveles de Subsidios y Contribuciones a diciembre 2019:

AÑO 2019	B/MANGA	FLORIDA	GIRÓN
Estrato 1	-50%	-45%	-30%
Estrato 2	-30%	-30%	-25%
Estrato 3	-10%	-5%	-5%
Estrato 4	0%	0%	0%
Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%
Oficial	0%	0%	0%
Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%
Especial	0%	0%	0%
Temporal	50%	60%	50%
Pilas Públicas	-70%	-70%	-50%

J. Niveles de Continuidad del Servicio año 2019:

MES	CONTINUIDAD (%)	CONTINUIDAD (HORAS MES)
ene-19	99.91%	743.33
feb-19	99.60%	669.31
mar-19	99.77%	742.29
abr-19	99.17%	714.02
may-19	99.97%	743.78
jun-19	99.51%	716.47
jul-19	99.87%	743.03
ago-19	99.90%	743.26
sep-19	99.94%	719.57
oct-19	99.67%	741.54
nov-19	99.74%	718.13
dic-19	99.64%	741.32
PROMEDIO ANUAL	99.72%	728.00

K. TIEMPOS DE SUSPENSIÓN PROMEDIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO VIGENCIA 2019:

MES	HORAS PROMEDIO
Enero	0.67
Febrero	2.69
Marzo	1.71
Abril	5.98
Mayo	0.22
Junio	3.53
Julio	0.97
Agosto	0.74
Septiembre	0.43
Octubre	2.46
Noviembre	1.87
Diciembre	2.68
PROMEDIO ANUAL	2.00

L. NUMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS

NÚMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS				
RESUMEN QUEJAS DEL SERVICIO AÑO 2019			TOTAL QUEJAS:	82
MES	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		RECIBIDAS	ATENDIDAS
	POR CALIDAD	POR CONTINUIDAD		
Enero	0	3	3	3
Febrero	0	10	10	10
Marzo	0	8	8	8
Abril	0	10	10	10
Mayo	0	6	6	6
Junio	0	4	4	4
Julio	1	15	16	16
Agosto	1	3	4	4
Septiembre	0	6	6	6
Octubre	1	6	7	7
Noviembre	1	4	5	5
Diciembre	1	2	3	3
TOTAL	5	77	82	82

LL. QUEJAS REPORTADAS POR ESCRITO A LA COORDINACIÓN DE PQR AÑO 2019:

Conforme al modelo de Contrato de Condiciones Uniformes anexo a la Resolución CRA 151 de 2001, Queja es: "Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio."


En la vigencia 2019, se gestionaron 128 quejas

M. INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA DURANTE EL PERIODO, ESPECIFICANDO PERDIDAS TECNICAS Y COMERCIALES

AÑO	m3 Producidos	m3 Facturados	IANC %
2019	70.874.452	55.602.888	21,55%

N. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS: 1,603

O. CALIDAD DEL AGUA (TURBIEDAD, COLIFORMES Y COLOR) por Municipio:

Pág 1 de 1	CALIDAD FISICOQUIMICA Y MICROBIOLÓGICA PROMEDIO MENSUAL DEL AGUA TRATADA RED DE DISTRIBUCION	
F CC 607-008		
Rev.:1		
LABORATORIO DE CONTROL CALIDAD AGUAS		

MUNICIPIO:	BUCARAMANGA	AÑO:	2019
------------	-------------	------	------

PARAMETROS MES	Parámetros Físicoquímicos														Parámetros Microbiológicos						
	No. Muestras Físicoquímicas	Cloro residual mg Cl ₂ /L	Turbiedad UNT	Color Aparente Unidades Pt-Co	pH Unidades de pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio mg Al/L	Alcalinidad mg CaCO ₃ /L	Dureza mg CaCO ₃ /L	Cloruros mg Cl/L	Sulfatos mg SO ₄ /L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO ₃ /L	Nitritos mg NO ₂ /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml	Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml	IRCA MENSUAL %
Enero	180	0,97	0,81	5,3	7,50	157	0	0	0,04	52,4	67,6	3,7	24,1	< 0,12	1,1	< 0,01	180	8	0	0	0,14
Febrero	168	0,97	0,76	4,8	7,51	165	0	0	0,05	55,7	73,9	4,3	27,8	< 0,12	0,9	< 0,01	168	16	0	0	0,16
Marzo	186	0,94	0,91	5,9	7,17	152	0	0	0,06	40,0	65,0	3,7	27,1	< 0,12	1,1	< 0,01	186	12	0	0	0,55
Abril	174	0,95	1,04	6,7	7,15	138	0	0	0,06	39,9	64,9	2,9	24,8	< 0,12	1,0	< 0,01	174	13	0	0	0,72
Mayo	186	0,98	0,91	6,0	7,15	132	0	0	0,05	42,1	60,2	3,5	21,9	< 0,12	1,0	< 0,01	186	21	0	0	0,42
Junio	181	0,92	1,04	7,0	7,25	129	0	0	0,05	44,9	63,6	2,5	21,7	< 0,12	0,9	< 0,01	181	13	0	0	0,72
Julio	187	0,90	0,88	5,8	7,44	139	0	0	0,04	50,6	66,6	3,1	19,3	< 0,12	0,8	< 0,01	187	49	0	0	0,28
Agosto	186	0,93	0,85	5,7	7,41	156	0	0	0,05	55,8	77,4	3,5	24,6	< 0,12	0,9	< 0,01	186	36	0	0	0,14
Septiembre	180	0,96	0,86	6,6	7,39	158	0	0	0,06	51,8	74,5	3,7	27,1	< 0,12	0,9	< 0,01	180	57	0	0	0,62
Octubre	186	0,91	1,05	6,9	7,28	159	0	0	0,07	53,6	70,1	3,9	24,5	< 0,12	1,0	< 0,01	186	30	0	0	0,99
Noviembre	180	0,93	0,88	5,8	7,26	154	0	0	0,06	51,4	63,3	3,1	22,6	< 0,12	0,9	< 0,01	180	19	0	0	0,77
Diciembre	180	0,97	0,74	4,6	7,41	167	0	0	0,04	58,4	75,4	5,0	27,5	< 0,12	0,9	< 0,01	180	26	0	0	0,00
PROMEDIO	181	0,94	0,89	5,9	7,33	151	0	0	0,05	49,7	68,5	3,6	24,4	< 0,12	1,0	< 0,01	181	25	0	0	0,46
RES. 2115/07	3/día	0,3-2,0	≤2	≤15	6,5-9,0	≤1000	ACEP	ACEP	0,2	200	300	250	250	0,3	10,0	0,1	6/día	100	0	0	0 - 5

Convenciones: mg/L: miligramos por litro. UNT: Unidades Nefelométricas de Turbiedad. Unidades Pt-Co: Unidades de Platino Cobalto. IRCA: Índice de Riesgo de Calidad del Agua. <: Léase como menor al límite de cuantificación.

Nota: El IRCA promedio, determinado en este periodo con los parámetros ensayados y establecidos en la Resolución 2115 de 2007, clasifica el agua "sin riesgo" y "apta para el consumo humano"

Revisó y Aprobó:



CARLOS MANUEL PARRA GOMEZ
Líder Laboratorio Calidad de Aguas
Químico Matriculado Profesional PQ-1520

MUNICIPIO:	FLORIDABLANCA	AÑO:	2019
------------	---------------	------	------

PARAMETROS MES	Parámetros Fisicoquímicos														Parámetros Microbiológicos					Σ IRCA MENSUAL %	
	No. Muestras Fisicoquímicas	Cloro residual mg Cl ₂ /L	Turbiedad UNT	Color aparente Unidades Pt-Co	pH Unidades de pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio mg Al/L	Alcalinidad mg CaCO ₃ /L	Dureza mg CaCO ₃ /L	Cloruros mg Cl/L	Sulfatos mg SO ₄ /L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO ₃ /L	Nitritos mg NO ₂ /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml	Coliformes Totales UFC/100ml		E. coli UFC/100ml
Enero	150	0,97	0,68	4,5	7,04	101	0	0	0,06	21,0	30,0	3,1	15,7	< 0,12	3,5	< 0,01	150	8	0	0	0,00
Febrero	140	0,97	0,66	4,0	7,10	105	0	0	0,04	27,6	39,1	2,9	17,5	< 0,12	2,5	< 0,01	140	16	0	0	0,00
Marzo	155	0,96	0,82	5,2	6,91	98	0	0	0,06	22,8	32,6	2,9	17,8	< 0,12	2,8	< 0,01	155	6	0	0	0,17
Abril	145	0,97	0,93	6,1	6,95	96	0	0	0,05	24,4	37,8	2,5	16,7	< 0,12	2,7	< 0,01	145	6	0	0	0,56
Mayo	155	0,98	0,93	6,4	7,07	94	0	0	0,05	21,8	31,1	2,3	15,0	< 0,12	2,8	< 0,01	155	13	0	0	0,17
Junio	150	1,02	0,83	5,7	7,13	91	0	0	0,04	22,7	38,1	< 2,1	16,5	< 0,12	2,7	< 0,01	150	5	0	0	0,18
Julio	155	1,02	0,74	5,0	7,12	94	0	0	0,04	22,0	36,3	2,1	14,8	< 0,12	3,0	< 0,01	155	19	0	0	0,17
Agosto	155	0,94	0,84	5,4	7,23	102	0	0	0,04	33,1	50,2	2,2	16,2	< 0,12	2,3	< 0,01	155	10	0	0	0,35
Septiembre	150	0,97	0,78	5,2	7,21	100	0	0	0,06	30,8	45,3	2,6	16,4	< 0,12	2,4	< 0,01	150	7	0	0	0,36
Octubre	155	0,94	0,63	4,0	7,12	95	0	0	0,04	23,4	31,8	2,9	13,7	< 0,12	2,7	< 0,01	155	3	0	0	0,00
Noviembre	150	0,94	0,93	5,4	7,16	102	0	0	0,09	23,0	32,0	2,7	15,0	< 0,12	2,7	< 0,01	150	5	0	0	0,18
Diciembre	150	1,00	0,83	5,0	7,24	105	0	0	0,04	22,7	28,3	< 2,1	12,6	< 0,12	3,0	< 0,01	150	10	0	0	0,17
PROMEDIO	151	0,97	0,80	5,2	7,11	99	0	0	0,05	24,6	36,1	2,6	15,7	< 0,12	2,8	< 0,01	151	9	0	0	0,19
RES. 2115/07	2/día	0,3-2,0	≤2	≤15	6,5-9,0	≤1000	ACEP	ACEP	0,2	200	300	250	250	0,3	10,0	0,1	5/día	100	0	0	0-5

Convenciones: mg/L: miligramos por litro. UNT: Unidades Nefelométricas de Turbiedad. Unidades Pt-Co: Unidades de Platino Cobalto. IRCA: Índice de Riesgo de Calidad del Agua. < Léase como menor al límite de cuantificación.

Nota: El IRCA promedio, determinado en este periodo con los parámetros ensayados y establecidos en la Resolución 2115 de 2007, clasifica el agua "sin riesgo" y "apta para el consumo humano"

Revisó y Aprobó:



CARLOS MANUEL PARRA GOMEZ
 Líder Laboratorio Calidad de Aguas
 Químico Matrícula Profesional PQ-1520

MUNICIPIO: GIRON AÑO: 2019

PARAMETROS MES	Parámetros Fisicoquímicos														Parámetros Microbiológicos						
	No. Muestras Fisicoquímicas	Cloro residual mg Cl ₂ /L	Turbiedad UNT	Color Aparente Unidades Pt-Co	pH Unidades de pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio mg Al/L	Alcalinidad mg CaCO ₃ /L	Dureza mg CaCO ₃ /L	Cloruros mg Cl/L	Sulfatos mg SO ₄ /L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO ₃ /L	Nitritos mg NO ₂ /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml	Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml	Σ IRCA MENSUAL %
Enero	90	0,80	0,92	5,8	7,49	143	0	0	0,04	45,3	57,9	2,9	19,6	< 0,12	1,6	< 0,01	90	6	0	0	0,60
Febrero	84	0,84	0,96	5,8	7,53	153	0	0	0,05	44,8	57,0	3,3	21,7	< 0,12	1,4	< 0,01	84	17	0	0	0,23
Marzo	93	0,78	1,2	7,6	7,29	143	0	0	0,07	34,7	51,4	3,5	23,4	< 0,12	1,6	< 0,01	93	29	0	0	1,37
Abril	87	0,82	1,6	9,9	7,19	127	0	0	0,08	36,3	51,1	2,9	20,6	< 0,12	1,6	< 0,01	87	10	0	0	1,56
Mayo	93	0,83	1,0	6,7	7,22	122	0	0	0,05	37,0	52,0	2,7	18,4	< 0,12	1,4	< 0,01	93	2	0	0	0,87
Junio	90	0,81	1,2	8,2	7,34	121	0	0	0,05	42,0	54,1	2,4	19,5	< 0,12	1,2	< 0,01	90	7	0	0	1,46
Julio	93	0,78	0,89	5,5	7,50	128	0	0	0,05	46,0	58,9	2,5	18,4	< 0,12	1,3	< 0,01	93	11	0	0	0,00
Agosto	93	0,76	0,90	5,8	7,49	142	0	0	0,05	53,1	68,9	2,6	18,9	< 0,12	1,2	< 0,01	93	9	0	0	0,29
Septiembre	90	0,80	0,83	5,6	7,47	155	0	0	0,07	49,8	67,1	3,2	20,9	< 0,12	1,1	< 0,01	90	56	0	0	0,00
Octubre	93	0,75	0,94	6,0	7,27	146	0	0	0,09	46,0	58,8	3,3	19,2	< 0,12	1,4	< 0,01	93	3	0	0	0,58
Noviembre	90	0,79	0,85	5,7	7,29	147	0	0	0,07	45,3	58,3	2,8	22,7	< 0,12	1,3	< 0,01	90	12	0	0	0,00
Diciembre	90	0,86	0,82	5,4	7,40	158	0	0	0,04	50,7	60,1	4,2	20,4	< 0,12	1,7	< 0,01	90	4	0	0	0,30
PROMEDIO	91	0,80	1,01	6,5	7,37	140	0	0	0,06	44,3	58,0	3,0	20,3	< 0,12	1,4	< 0,01	91	14	0	0	0,61
RES. 2115/07	2/día	0,3-2,0	≤2	≤15	6,5-9,0	≤1000	ACEP	ACEP	0,2	200	300	250	250	0,3	10,0	0,1	3/día	100	0	0	0 - 5

Convenciones: mg/L: miligramos por litro. UNT: Unidades Nefelométricas de Turbiedad. Unidades Pt-Co: Unidades de Platino Cobalto. IRCA: Índice de Riesgo de Calidad del Agua. <: Léase como menor al límite de cuantificación.

Nota: El IRCA promedio, determinado en este periodo con los parámetros ensayados y establecidos en la Resolución 2115 de 2007, clasifica el agua "sin riesgo" y "apta para el consumo humano"

Revisó y Aprobó:



CARLOS MANUEL PARRA GOMEZ
Lider Laboratorio Calidad de Aguas
Químico Matricula Profesional PQ-1520

P. ÁREA DE INTENCIÓN DE COBERTURA

Se tiene proyectado ampliar la cobertura del servicio de acueducto, para los sectores urbanos específicos en los POT's de los Municipios del Área metropolitana de Bucaramanga.

Q. COBERTURA REAL DE SU AIC:

En la vigencia 2019 la cobertura en el área de prestación del servicio es del 99.13% la cual incluye el Área Urbana de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

R. EFICIENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDO 2019 = 97,27%

S. COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA = \$ 2.843,14 a diciembre de 2019

Y. FUENTES DE ABASTECIMIENTO QUE ES ESTAN UTILIZANDO PARA CAPTAR EL RECURSO HIDRICO

SISTEMA	FUENTE
TONA	Rio Toná
	Qda. Golondrinas
	Qda. Arnanía
FRIO	Rio Frio
SURATA	Rio Surata

Z. LOS INDICADORES DE GESTIÓN A QUE SE COMPROMETIO EL amb Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS

INFORMACIÓN GENERAL: INDICADORES POR PROCESOS	
PERIODO	RESULTADOS 2019
AREA FINANCIERA Y DE RECURSOS	
COBRANZAS	
Recaudo de cartera refacturada	21,45%
Recaudo de facturación del mes	87,28%
Comportamiento recaudo mensual	\$14'055,26 millones prom
Eficiencia del recaudo	97,23%
TESORERIA	
Recepción y pago de cuentas	83% prom
Días de pago promedio	17 días prom
BIENES y ALMACEN	
Siniestros por ramo	48 eventos
Nivel de cumplimiento del despacho	94,41% prom
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
Mantenimiento locativo	93,96% prom
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
Solicitudes resueltas	90,92% prom
Solicitudes aplazadas	4,08% prom
Tiempo de respuesta solicitudes help desk	201,69 min/soporte prom
AREA OPERATIVA	
CAPTACIÓN	
Caudal captado (Sistema Tona)	1,307 l/s prom
Disponibilidad estructura canal	99% prom
Diferencia de caudal	44,83 l/s prom
TRATAMIENTO	
Agua producida	69.480.518m ³
Fugas en planta	18.095 m ³ agua prom
Aporte al sistema por planta de tratamiento	La Flora: 39,78% Bosconia: 26,19% Floridablanca: 18,54% Morrórico: 15,49%
Consumo insumos químicos	Sulfato Líquido 51 mg/L Sulfato Sólido 21,92 mg/L
Suspensiones de tratamiento por calidad del r. Surata	0
Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano de plantas de tratamiento (icap)	0,01%
Suspensión caudal tratamiento por alta turbiedad en fuentes de abastecimiento (horas/trimestre)	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 43h
INFRAESTRUCTURA	
Atención de solicitudes	94%
MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO	
Costo energía por m ³ tratado Floridablanca	\$ 6,15 /m3 prom
Costo energía por m ³ tratado la flora	\$ 4,37 /m3 prom
Costo energía por m ³ tratado morrórico	-
Costo energía por m ³ bombeado	\$ 333,30/m3 prom
Consumo energía por m ³ tratado fb	0,0141 kWh/m ³
Consumo energía por m ³ tratado lf	0,0114 kWh/m ³
Consumo energía por m ³ tratado mr	-
Consumo energía por m ³ bombeado	Acumulado 1,31 kWh/m ³
Pago energía reactiva bombeo bosconia	0,0028% prom
Disponibilidad Sistema Scada	99,64% prom
Disponibilidad em de equipos del bombeo bosconia	98,98% prom
Disponibilidad em de equipos en plantas de tratamiento	100% prom
Disponibilidad em de equipos parque automotor	99,99% prom
Disponibilidad em de equipos de medición y ensayo	100%
Disponibilidad de equipos de sede administrativa	99,96% prom

Eficacia en la planeación del mantenimiento de los equipos electromecánicos para las plantas de tratamiento	99,17% prom
Eficacia en la planeación del mantenimiento de los equipos electromecánicos de distribución	99,38% prom
Porcentaje de mantenimiento preventivo	91,67% prom
LABORATORIO CALIDAD DE AGUAS	
Informes a tiempo	98,90%
Turbiedad promedio agua tratada red (ntu)	Bucaramanga: 0,87 NTU Floridablanca: 0,80 NTU Girón: 0,87 NTU
Color promedio agua tratada (unidades pt-co)	Bucaramanga: 5,8 Unidades Pt-Co Floridablanca: 4,8 Unidades Pt-Co Girón: 5,7 Unidades Pt-Co
Cloro promedio agua tratada (mg Cl ₂ /L)	Bucaramanga: 0,94 mg Cl ₂ /L Floridablanca: 0,96 mg Cl ₂ /L Girón: 0,80 mg Cl ₂ /L
Aluminio promedio agua tratada (mg/L)	Bucaramanga: 0,06 MG Al/L Floridablanca: 0,06 mg Al/L Girón: 0,07 MG Al/L
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red Bucaramanga	0,46% prom
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red Floridablanca	0,19% prom
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red girón	0,60% prom
Ensayos intralaboratorio	100%
Disponibilidad de equipos del laboratorio de control de calidad	100%
DISTRIBUCIÓN	
Índice de agua no contabilizada (ianc)	20,15%
Continuidad del servicio de redes	99,72% prom
Atención de daños matrices	82% prom
Atención daños acometidas	83% prom
Atención otros servicios	78% prom
Respuesta a la solicitud de disponibilidades del servicio	99,3% prom
Respuesta solicitud de revisión de proyectos hidráulicos	94% prom
Respuesta solicitud de revisión de instalaciones hidráulicas	86% prom
Perdidas por rebose de tanques	3 eventos
Índice de daños por km de red	0,63 daños/km
Porcentaje de reposición de redes	0,61%
Continuidad del servicio	99,72%
AREA PLANEACIÓN Y PROYECTOS	
ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIAS	
Ejecución de la inversión	98,23%
RECURSOS HIDRICOS	
Ejecución de monitoreo hidrológicos en microcuencas	100%
GESTIÓN AMBIENTAL	
Cumplimiento aspectos ambientales de contratistas	95%
Cumplimiento programa de sensibilización ambiental a la comunidad	100%
Cumplimiento cronograma de sensibilización ambiental interno	100%
Eficacia de inversiones programadas para la gestión ambiental	91%
Índice gestión ambiental corporativa	2,7%
Disminución en el consumo de resma de papel	64%
Disminución en el número de fotocopias	33%
Disminución en el número de impresiones	13% prom
Eficacia en la gestión de los residuos peligrosos	87,00%
Consumo de agua/empleo/sede administrativa	2,7%
Gestión del aprovechamiento de los residuos sólidos	72%
AREA SERVICIOS AL USUARIO	

ASEGURAMIENTO DE INGRESOS	
Eficacia de la suspension acumulada	72% prom
Eficacia de las revisiones previas acumuladas	74% prom
Eficacia de las revisiones especializadas acumuladas	88% prom
MEDIDORES	
Medidores instalados reposicion	12.511
Medidores instalados nuevos	6.648
Medidores en funcionamiento	95,6%
CENTRO DE CONTROL OPERATIVO	
% atención	49% prom
Nivel de servicio	31% prom
Tiempos de respuesta	2'39" seg prom
Ejecucion llamadas salientes	99,8% Enero 99,8% Marzo 100% Abril 91% Diciembre
NSU	83,5%
FACTURACIÓN	
Calidad en la toma de lecturas	99,5%
Porcentaje de usuarios a critica	19,5%
Total usuarios de acueducto facturados	285.950 prom
Volumen agua facturada	55'602.888m ³
Dotación media	16,2 m ³ /Suscriptor prom
Facturación tarifas servicio de acueducto	\$ 149.912millones
PQR	
Tiempo promedio respuesta escritos	10,83 prom
Indice de reclamos	2.904 prom
Medio utilizado para la reclamacion	996 prom
Tiempo de atencion en ventanillas	0:37:48
SERVICIO AL CLIENTE	
Solicitudes legalizadas	6.370
Tiempo de respuesta proceso nuevos suscriptores	17 días prom
GESTIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	
LABORATORIO MEDIDORES	
Cumplimiento gestion equipos	100%
Nivel de competencia del personal	9,3 prom
Oportunidad de respuesta al cliente	6,3 días prom
Atencion de sugerencias/quejas	0
Nivel de satisfaccion del cliente	100%
Indice de confiabilidad y oportunidad del lcm	0
Mejora continua del sgc del laboratorio	6 acciones
GERENCIA GENERAL y SECRETARIA GENERAL	
SECRETARÍA GENERAL	
GESTIÓN DOCUMENTAL	
Causales devolucion correspondencia	Cerrado (51%) Dirección errada (29%)
CONTRATACION	
Tipo de Contratación	COMPRAVENTA: 2% CONSULTORIA –INTERVENTORIA: 3% OBRA: 75% PRESTACIÓN DE SERVICIOS: 8% SUMINISTROS: 9% OTROS (CONTRATOS): 2%