

INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

2020

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 2020

USO	SUSCRIPTORES	FACTURACIÓN (Cargo Fijo + Consumo) (Miles de \$)	CONSUMO PROMEDIO (m3/mes- Suscriptores)
Estrato 1	31.237	\$ 9.537.277	14,0
Estrato 2	62.880	\$ 22.870.946	13,8
Estrato 3	75.529	\$ 32.309.154	13,0
Estrato 4	73.622	\$ 32.667.323	12,4
Estrato 5	13.944	\$ 9.664.927	13,0
Estrato 6	10.477	\$ 8.684.696	15,0
Total Residencial	267.689	115.734.324	13,2
INDUSTRIAL	120	\$ 3.550.867	822,9
COMERCIAL	25.196	\$ 21.835.016	17,2
OFICIAL	851	\$ 3.749.000	158,1
ESPECIAL	244	\$ 884.084	160,3
PROVISIONAL	248	\$ 2.811.566	1137,4
TEMPORAL	414	\$ 893.946	46,3
AGUA EN BLOQUE	1	\$ 1.278.858	N.A.
TOTAL amb	294.763	\$ 150.737.660	15,6

D. NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS= 8.529

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

	% SUB / APORTE	ACTUALIZACION IPC 3,2500%		VARIACIÓN PORCENTUAL ENE. - DIC.
		ENERO	DICIEMBRE	
		2020	2020	
RESIDENCIAL				
CARGO FIJO (\$/mes)				
E1 - B/MANGA	-50.0%	\$ 4.483.19	\$ 4.483.19	0.00%
E1 - FLORIDA	-45.0%	\$ 4.931.51	\$ 4.931.51	0.00%
E1 - GIRON	-30.0%	\$ 6.276.47	\$ 6.276.47	0.00%
E2 - B/MANGA	-30.0%	\$ 6.276.47	\$ 6.276.47	0.00%
E2 - FLORIDA	-30.0%	\$ 6.276.47	\$ 6.276.47	0.00%
E2 - GIRON	-25.0%	\$ 6.724.79	\$ 6.724.79	0.00%
E3 - B/MANGA	-10.0%	\$ 8.069.74	\$ 8.069.74	0.00%
E3 - FLORIDA	-5.0%	\$ 8.518.06	\$ 8.518.06	0.00%
E3 - GIRON	-5.0%	\$ 8.518.06	\$ 8.518.06	0.00%
ESTRATO 4		\$ 8.966.38	\$ 8.966.38	0.00%
ESTRATO 5	50.0%	\$ 13.449.57	\$ 13.449.57	0.00%
ESTRATO 6	60.0%	\$ 14.346.21	\$ 14.346.21	0.00%
CONSUMO BASICO (\$/m³)				
E1 - B/MANGA	-50.0%	\$ 1.141.37	\$ 1.141.37	0.00%
E1 - FLORIDA	-45.0%	\$ 1.255.51	\$ 1.255.51	0.00%
E1 - GIRON	-30.0%	\$ 1.597.92	\$ 1.597.92	0.00%
E2 - B/MANGA	-30.0%	\$ 1.597.92	\$ 1.597.92	0.00%
E2 - FLORIDA	-30.0%	\$ 1.597.92	\$ 1.597.92	0.00%
E2 - GIRON	-25.0%	\$ 1.712.06	\$ 1.712.06	0.00%
E3 - B/MANGA	-10.0%	\$ 2.054.47	\$ 2.054.47	0.00%
E3 - FLORIDA	-5.0%	\$ 2.168.60	\$ 2.168.60	0.00%
E3 - GIRON	-5.0%	\$ 2.168.60	\$ 2.168.60	0.00%
ESTRATO 4		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
ESTRATO 5	50.0%	\$ 3.424.11	\$ 3.424.11	0.00%
ESTRATO 6	60.0%	\$ 3.652.38	\$ 3.652.38	0.00%
CONSUMO COMPLEMENTARIO (\$/m³)				
ESTRATO 1		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
ESTRATO 2		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
ESTRATO 3		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
ESTRATO 4		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
ESTRATO 5	50.0%	\$ 3.424.11	\$ 3.424.11	0.00%
ESTRATO 6	60.0%	\$ 3.652.38	\$ 3.652.38	0.00%
CONSUMO Suntuario (\$/m³)				
E1		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
E2		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
E3		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%

E4		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
E5	50.0%	\$ 3.424.11	\$ 3.424.11	0.00%
E6	60.0%	\$ 3.652.38	\$ 3.652.38	0.00%
COMERCIAL				
CARGO FIJO (\$/mes)				
Todos	50.0%	\$ 13.449.57	\$ 13.449.57	0.00%
CONSUMO (\$/m³)				
Todos	50.0%	\$ 3.424.11	\$ 3.424.11	0.00%
INDUSTRIAL				
CARGO FIJO (\$/mes)				
Todos	30.0%	\$ 11.656.29	\$ 11.656.29	0.00%
CONSUMO (\$/m³)				
Todos	30.0%	\$ 2.967.56	\$ 2.967.56	0.00%
OFICIAL				
CARGO FIJO (\$/mes)				
		\$ 8.966.38	\$ 8.966.38	0.00%
CONSUMO (\$/m³)				
		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
USO PROVISIONAL (Pilas Públicas)				
CARGO FIJO (\$/mes)				
BUCARAMANGA	-70.0%	\$ 2.689.91	\$ 2.689.91	0.00%
FLORIDA	-70.0%	\$ 2.689.91	\$ 2.689.91	0.00%
GIRON	-50.0%	\$ 4.483.19	\$ 4.483.19	0.00%
CONSUMO (\$/m³)				
BUCARAMANGA	-70.0%	\$ 684.82	\$ 684.82	0.00%
FLORIDA	-70.0%	\$ 684.82	\$ 684.82	0.00%
GIRON	-50.0%	\$ 1.141.37	\$ 1.141.37	0.00%
USO TEMPORAL				
CARGO FIJO (\$/mes)				
	50.0%	\$ 13.449.57	\$ 13.449.57	0.00%
	60.0%	\$ 14.346.21	\$ 14.346.21	0.00%
	50.0%	\$ 13.449.57	\$ 13.449.57	0.00%
CONSUMO (\$/m³)				
	50.0%	\$ 3.424.11	\$ 3.424.11	0.00%
	60.0%	\$ 3.652.38	\$ 3.652.38	0.00%
	50.0%	\$ 3.424.11	\$ 3.424.11	0.00%
USO ESPECIAL				
CARGO FIJO (\$/mes)				
Categoría 2		\$ 8.966.38	\$ 8.966.38	0.00%
Categoría 1	-70.0%	\$ 2.689.91	\$ 2.689.91	0.00%
CONSUMO (\$/m³)				
Categoría 2		\$ 2.282.74	\$ 2.282.74	0.00%
Categoría 1	-70.0%	\$ 684.82	\$ 684.82	0.00%

G. NIVELES DE SUBSIDIO Y DE CONTRIBUCIÓN

A continuación, se presenta cuadro con niveles de Subsidios y Contribuciones a diciembre 2020:

AÑO 2020	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 2020:

MES	CONTINUIDAD (%)	CONTINUIDAD (HORAS MES)
Ene-20	99.23%	738.27
Feb-20	99.95%	695.65
Mar-20	99.84%	742.81
abr-20	99.81%	718.63
May-20	99.87%	743.03
Jun-20	99.93%	719.50
Jul-20	99.82%	742.66
ago-20	99.95%	743.63
Sep-20	99.93%	719.50
Oct-20	99.83%	742.74
Nov-20	98.60%	709.92
dic-20	99.66%	741.47
PROMEDIO ANUAL	99.70%	729.82

K. TIEMPOS DE SUSPENSIÓN PROMEDIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO VIGENCIA 2020:

MES	HORAS PROMEDIO
Enero	5.73
Febrero	0.35
Marzo	1.19
Abril	1.37
Mayo	0.97
Junio	0.50
Julio	1.34
Agosto	0.37
Septiembre	0.50
Octubre	1.26
Noviembre	10.08
Diciembre	2.53
PROMEDIO ANUAL	2.18

L. NUMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS

RESUMEN QUEJAS DEL SERVICIO AÑO 2020			TOTAL QUEJAS	
MES	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO		RECIBIDAS	ATENDIDAS
	POR CONTINUIDAD	POR CALIDAD		
Enero	8	8	16	16
Febrero	10	6	16	16
Marzo	2	9	11	11
Abril	1	8	9	9
Mayo	8	10	18	18
Junio	2	8	10	10
Julio	0	0	0	0
Agosto	1	8	9	9
Septiembre	0	5	5	5
Octubre	0	7	7	7
Noviembre	0	7	7	7
Diciembre	0	4	4	4
TOTAL	32	80	112	112

LL. QUEJAS REPORTADAS POR ESCRITO A LA COORDINACIÓN DE PQR AÑO 2020:

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 2020, se gestionaron 149 quejas

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

AÑO	m3 Producidos	m3 Facturados	IANC %
2020	70.248.190	54.785.506	22,01%

N. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS: 1,673

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

MUNICIPIO:	BUCARAMANGA	AÑO:	2020
------------	-------------	------	------

PARAMETROS	PARAMETROS FISICOS, QUIMICOS Y ORGANOQUIMICOS															PARAMETROS MICROBIOLÓGICOS				IRCA MENSUAL %	
	No. Muestras Fisicoquímicas	Cloro residual ⁽¹⁾ mg Cl ₂ /L	Turbiedad ⁽¹⁾ UNT	Color Aparente ⁽¹⁾ Unidades Pt-Co	pH ⁽¹⁾ Unidades de pH	Conductividad a 25 °C ⁽¹⁾ µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio ⁽¹⁾ mg A/L	Alcalinidad a pH 4,5 ⁽¹⁾ mg CaCO ₃ /L	Dureza Total ⁽¹⁾ mg CaCO ₃ /L	Cloruros ⁽¹⁾ mg Cl/L	Sulfatos ⁽¹⁾ mg SO ₄ /L	Hierro Total ⁽¹⁾ mg Fe/L	Mnitos ⁽¹⁾ mg NO ₂ /L	Nitritos ⁽¹⁾ mg NO ₃ /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento Heterótrofo en Placa ⁽¹⁾ UFC/100 ml	Coliformes Totales ⁽¹⁾ UFC/100ml		Escherichia coli ⁽¹⁾ UFC/100ml
Enero	180	1,04	0,92	5,9	7,25	177	0	0	0,06	54,2	73,2	4,8	30,1	< 0,12	1,0	< 0,01	180	22	0	0	0,60
Febrero	174	1,01	0,81	5,1	7,36	196	0	0	0,05	60,7	80,4	4,6	34,9	< 0,12	0,9	< 0,01	174	33	0	0	0,17
Marzo	186	1,12	0,64	4,4	7,26	209	0	0	0,04	62,4	84,0	5,3	36,5	< 0,12	1,1	< 0,01	186	33	0	0	0,28
Abril	168	1,17	0,64	4,0	7,19	193	0	0	0,04	59,2	84,6	7,6	41,7	< 0,12	0,8	< 0,01	168	36	0	0	0,00
Mayo	186	1,21	0,81	5,2	7,09	206	0	0	0,04	59,9	78,0	5,1	37,2	< 0,12	0,9	< 0,01	186	31	0	0	0,41
Junio	180	1,23	0,65	4,5	7,26	178	0	0	0,04	50,8	73,6	4,9	33,7	< 0,12	1,0	< 0,01	180	33	0	0	0,14
Julio	186	1,26	0,73	4,5	7,28	185	0	0	0,04	54,5	69,8	4,8	32,6	< 0,12	0,7	< 0,01	186	40	0	0	0,36
Agosto	186	1,14	0,71	4,8	7,26	174	0	0	0,04	53,6	68,2	4,1	30,7	< 0,12	0,8	< 0,01	186	47	0	0	0,00
Septiembre	180	1,07	1,2	7,9	7,16	163	0	0	0,06	48,9	67,2	4,2	30,4	< 0,12	0,9	< 0,01	180	39	0	0	0,56
Octubre	186	1,09	0,83	6,2	7,18	160	0	0	0,05	47,9	69,2	4,6	34,1	< 0,12	0,7	< 0,01	186	73	0	0	0,55
Noviembre	180	1,09	0,98	8,2	6,91	142	0	0	0,04	36,0	61,5	3,3	28,4	< 0,12	1,0	< 0,01	180	34	0	0	0,76
Diciembre	179	1,11	1,06	8,6	7,27	152	0	0	0,04	50,6	68,0	2,7	27,7	< 0,12	0,6	< 0,01	180	67	0	0	0,78
PROMEDIO	181	1,13	0,83	5,8	7,21	178	0	0	0,05	53,2	73,1	4,7	33,2	< 0,12	0,9	< 0,01	181	41	0	0	0,38
RES. 2115/2007 (Máximo Permiso)	3/día	0,3-2,0	2	15	6,5-9,0	1000	Aceptable	Aceptable	0,2	200	300	250	250	0,3	10	0,1	6/día	100	0	0	0-5

Convenciones: (1): Parámetro Acreditado por el ONAC. 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.

Declaración: 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 de Control de Calidad Aguas
 Químico Matrícula Profesional PQ-1520

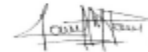
MUNICIPIO:	FLORIDABLANCA	AÑO:	2020
------------	---------------	------	------

PARAMETROS	PARAMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y ORGANOLEPTICOS														PARAMETROS MICROBIOLÓGICOS							
	No. Muestras Físicoquímicas	Cloro residual ⁽¹⁾ mg Cl ₂ /L	Turbiedad ⁽¹⁾ UNT	Color Aparente ⁽¹⁾ Unidades Pt-Co	pH ⁽¹⁾	Conductividad a 25 °C ⁽¹⁾ µS/cm	Clor	0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor	0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio ⁽¹⁾ mg A/L	Alcalinidad a pH 4,5 ⁽¹⁾ mg CaCO ₃ /L	Dureza Total ⁽¹⁾ mg CaCO ₃ /L	Cloruros ⁽¹⁾ mg Cl/L	Sulfatos ⁽¹⁾ mg SO ₄ /L	Hierro Total ⁽¹⁾ mg Fe/L	Nitrosos ⁽¹⁾ mg NO ₂ /L	Nitrosos ⁽¹⁾ mg NO ₃ /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento Heterótrofo en Placa ⁽¹⁾ UFC/100 ml	Coliformes Totales ⁽¹⁾ UFC/100ml	Escherichia coli ⁽¹⁾ UFC/100ml
Enero	150	0,98	0,91	6,0	7,27	106	0	0	0,06	28,1	36,3	4,2	15,8	< 0,12	2,7	< 0,01	150	35	0	0	0,18	
Febrero	145	0,93	0,90	6,0	7,30	118	0	0	0,10	20,6	25,8	3,5	17,7	< 0,12	2,8	< 0,01	145	8	0	0	0,37	
Marzo	155	1,02	0,76	4,9	7,29	116	0	0	0,04	23,1	26,7	3,5	14,6	< 0,12	3,2	< 0,01	155	15	0	0	0,00	
Abril	141	1,04	0,90	6,2	7,27	108	0	0	0,04	25,0	32,9	3,1	20,1	< 0,12	2,9	< 0,01	141	9	0	0	0,74	
Mayo	155	1,08	0,88	5,5	7,17	125	0	0	0,04	35,8	48,9	3,8	29,8	< 0,12	2,3	< 0,01	155	16	0	0	0,52	
Junio	150	1,08	0,87	6,0	7,13	103	0	0	0,04	30,4	41,4	4,0	19,1	< 0,12	2,4	< 0,01	150	19	0	0	0,70	
Julio	155	1,17	0,67	4,3	7,00	114	0	0	0,04	29,9	39,8	3,3	25,1	< 0,12	2,1	< 0,01	155	32	0	0	0,12	
Agosto	155	1,13	0,64	4,5	7,02	109	0	0	0,05	25,0	31,0	3,5	16,2	< 0,12	2,5	< 0,01	155	12	0	0	0,50	
Septiembre	150	1,06	0,78	5,4	7,07	94	0	0	0,04	23,2	28,7	3,2	13,9	< 0,12	2,6	< 0,01	150	40	0	0	0,36	
Octubre	155	1,11	0,71	5,4	7,08	108	0	0	0,04	26,8	38,4	2,4	17,4	< 0,12	2,3	< 0,01	155	46	0	0	0,17	
Noviembre	150	1,08	0,79	7,1	6,86	96	0	0	0,04	19,8	27,9	2,9	17,5	< 0,12	2,6	< 0,01	150	18	0	0	0,55	
Diciembre	151	1,13	0,63	5,0	7,09	96	0	0	0,04	32,6	43,2	2,2	19,0	< 0,12	2,0	< 0,01	151	38	0	0	0,00	
PROMEDIO	151	1,07	0,79	5,5	7,13	108	0	0	0,05	26,7	35,1	3,3	18,9	< 0,12	2,5	< 0,01	151	24	0	0	0,35	
RES. 2115/2007 (Máximo Permiso)	3/día	0,3-2,0	2	15	6,5-9,0	1000	Acceptable	Acceptable	0,2	200	300	250	250	0,3	10	0,1	6/día	100	0	0	0-5	

Convenciones: (1): Parámetro Acreditado por el ONAC. 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.

Declaración: 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 GÓMEZ
Lider Laboratorio de Control de Calidad Aguas
Químico Matrícula Profesional PQ-1520

"Fin del Informe"

CONTROLA SGC
2020-03-10


MUNICIPIO:	GIRON	AÑO:	2020
------------	-------	------	------

PARAMETROS	PARAMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y ORGANOLEPTICOS														PARAMETROS MICROBIOLÓGICOS							
	MES	No. Muestras Físicoquímicas	Cloro residual ⁽¹⁾ mg Cl ₂ /L	Turbiedad ⁽¹⁾ UNT	Color Aparente ⁽¹⁾ Unidades Pt-Co	pH ⁽¹⁾	Uricidades de pH	Conductividad a 25 °C ⁽¹⁾ µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor ⁽¹⁾ 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio ⁽¹⁾ mg AIL	Alcalinidad a pH 4,5 ⁽¹⁾ mg CaCO ₃ /L	Dureza Total ⁽¹⁾ mg CaCO ₃ /L	Cloruros ⁽¹⁾ mg Cl/L	Sulfatos ⁽¹⁾ mg SO ₄ /L	Hierro Total ⁽¹⁾ mg Fe/L	Nitratos ⁽¹⁾ mg NO ₃ /L	Nitritos ⁽¹⁾ mg NO ₂ /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento Heterótrofo en Placa ⁽¹⁾ UFC/100ml	Coliformes Totales ⁽¹⁾ UFC/100ml	Escherichia coli ⁽¹⁾ UFC/100ml
Enero	90	0,92	0,73	4,5	7,26	176	0	0	0,06	50,2	68,5	4,9	27,5	< 0,12	1,3	< 0,01	90	18	0	0	0,00	
Febrero	87	0,85	0,79	5,0	7,39	200	0	0	0,07	52,7	73,8	5,0	32,8	< 0,12	1,2	< 0,01	87	21	0	0	0,00	
Marzo	63	0,98	0,56	3,6	7,25	216	0	0	0,05	54,0	80,6	5,5	36,0	< 0,12	1,4	< 0,01	63	23	0	0	0,00	
Abril	83	0,96	0,66	4,3	7,18	189	0	0	0,04	54,4	73,6	4,3	34,4	< 0,12	1,2	< 0,01	83	26	0	0	0,00	
Mayo	93	1,06	0,61	3,8	7,17	213	0	0	0,04	57,1	82,4	5,9	38,5	< 0,12	1,2	< 0,01	93	9	0	0	0,00	
Junio	90	1,02	0,53	3,6	7,24	176	0	0	0,04	44,9	66,4	4,4	34,2	< 0,12	1,3	< 0,01	90	21	0	0	0,00	
Julio	93	1,16	0,58	3,7	7,32	183	0	0	0,04	44,2	65,4	5,2	38,2	< 0,12	1,0	< 0,01	93	20	0	0	0,00	
Agosto	93	1,00	0,57	4,0	7,35	174	0	0	0,04	46,6	65,2	4,8	36,0	< 0,12	1,0	< 0,01	93	9	0	0	0,00	
Septiembre	90	0,86	1,06	7,3	7,30	153	0	0	0,06	44,6	57,6	3,6	24,8	< 0,12	1,2	< 0,01	90	2	0	0	0,56	
Octubre	93	0,89	0,83	6,2	7,31	146	0	0	0,04	43,6	58,8	3,1	28,8	< 0,12	1,0	< 0,01	93	15	0	0	0,29	
Noviembre	90	0,91	1,04	9,4	7,04	132	0	0	0,05	32,9	54,8	3,9	26,7	< 0,12	1,4	< 0,01	90	14	0	0	0,86	
Diciembre	89	0,98	0,96	8,4	7,40	146	0	0	0,04	47,1	60,8	4,7	24,2	< 0,12	1,0	< 0,01	89	72	0	0	0,87	
PROMEDIO	88	0,97	0,74	5,3	7,27	175	0	0	0,05	47,7	67,3	4,6	31,8	< 0,12	1,2	< 0,01	88	21	0	0	0,22	
RES. 2115/2007 (Máximo Permisible)	3/día	0,3-2,0	2	15	6,5-9,0	1000	Aceptable	Aceptable	0,2	200	300	250	250	0,3	10	0,1	6/día	100	0	0	0-5	

Convenciones: (1): Parámetro Acreditado por el ONAC. 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.

Declaración: El IRCA promedio, determinado en este período 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 de Control de Calidad Aguas
Químico Matricula Profesional PQ-1520

"Fin del Informe"

CONTROLA SGC
2020-03-10

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 2020 la cobertura en el área de prestación del servicio es del 96.69% que incluye el Área Urbana de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

R. EFICIENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDO 2020 = 93,27%

S. COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA = \$ 2.843,14 a diciembre de 2020

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

SISTEMA	FUENTE
TONA	Rio Toná
	Qda. Golondrinas
	Qda. Arnania
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 2020
AREA FINANCIERA Y DE RECURSOS	
COBRANZAS	
Recaudo de cartera refacturada	15,72%
Recaudo de facturación del mes	81,96%
Comportamiento recaudo mensual	\$13'127.335.270 millones prom
Eficiencia del recaudo	93,27%
TESORERIA	
Recepción y pago de cuentas	81%
Días de pago promedio	20 días prom
BIENES y ALMACEN	
Siniestros por ramo	49 eventos
Nivel de cumplimiento del despacho	91,70% prom
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	
Mantenimiento locativo	97,42% prom
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	
Solicitudes resueltas	96,74% prom
Solicitudes aplazadas	1,42% prom
AREA OPERATIVA	
CAPTACIÓN	
Caudal captado (Sistema Tona)	1.066 l/s prom
Caudal captado (Sistema Frío)	397,8 l/s prom
Caudal captado (Sistema Suratá)	807,7 l/s prom
Disponibilidad estructura canal	99,9 % prom
TRATAMIENTO	
Agua producida	71.832.462 m ³
Fugas en planta	302.768 m ³
Aporte al sistema por planta de tratamiento	La Flora: 35,6 % Bosconia: 37 %
Consumo insumos químicos	Sulfato Líquido 58,78 mg/L Sulfato Sólido 23,4 mg/L
Suspensiones de tratamiento por calidad del r. Surata	0,00%
Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano de plantas de tratamiento (icap)	0,20%
Suspensión caudal tratamiento por alta turbiedad en fuentes de abastecimiento (horas/trimestre)	Sistema Tona: 43 h Sistema Frío: 36 h Sistema Suratá: 22 h
INFRAESTRUCTURA	
Atención de solicitudes	96%
MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO	
Costo energía por m ³ tratado Floridablanca	\$ 6,67 /m3
Costo energía por m ³ tratado la flora	\$ 4,75 /m3
Costo energía por m ³ tratado morrorico	-
Costo energía por m ³ bombeado	\$ 383,131/m3
Consumo energía por m ³ tratado fb	0,0139 kWh/m ³
Consumo energía por m ³ tratado lf	0,0115 kWh/m ³
Consumo energía por m ³ tratado mr	-
Consumo energía por m ³ bombeado	1,31 kWh/m3
Pago energía reactiva bombeo bosconia	0,00142% prom
Disponibilidad Sistema Scada	100% prom
Disponibilidad em de equipos del bombeo bosconia	99,04% prom
Disponibilidad em de equipos en plantas de tratamiento	100% prom
Disponibilidad em de equipos parque automotor	99,9% prom
Disponibilidad em de equipos de medicion y ensayo	100% prom
Disponibilidad de equipos de sede administrativa	99,96% prom
Eficacia en la planeación del mantenimiento de los equipos electromecánicos para las plantas de tratamiento	100% prom
Eficacia en la planeación del mantenimiento de los equipos electromecánicos de distribución	100% prom

Porcentaje de mantenimiento preventivo	100% prom
LABORATORIO CALIDAD DE AGUAS	
Informes a tiempo	98,90%
Turbiedad promedio agua tratada red (ntu)	Bucaramanga: 0,83 NTU Floridablanca: 0,79 NTU Girón: 0,80 NTU
Color promedio agua tratada (unidades pt-co)	Bucaramanga: 5,8 Unidades Pt-Co Floridablanca: 5,5 Unidades Pt-Co Girón:5,3 Unidades Pt-Co
Cloro promedio agua tratada (mg Cl2/L)	Bucaramanga: 1,13 mg Cl2/L Floridablanca: 1,07 mg Cl2/L Girón: 0,97 mg Cl2/L
Aluminio promedio agua tratada (mg/L)	Bucaramanga: 0,045 MG Al/L Floridablanca: 0,05 mg Al/L Girón: 0,05 MG Al/L
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red Bucaramanga	0,38% prom
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red Floridablanca	0,32% prom
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red Girón	0,22% prom
Ensayos interlaboratorio	100,00%
Disponibilidad de equipos del laboratorio de control de calidad	100,00%
DISTRIBUCIÓN	
Índice de agua no contabilizada (ianc)	22,01%
Continuidad del servicio de redes	99,7% prom
Atención de daños matrices	88% prom
Atención daños acometidas	90% prom
Atención otros servicios	88% prom
Respuesta a la solicitud de disponibilidades del servicio	99% prom
Respuesta solicitud de revisión de proyectos hidráulicos	91,4% prom
Respuesta solicitud de revisión de instalaciones hidráulicas	86,68% prom
Perdidas por rebose de tanques	0 eventos
Índice de daños por km de red	0,71 daños/km
Porcentaje de reposición de redes	0,66 %
Continuidad del servicio	99,71%
Tiempo de respuesta solicitudes help desk	305,13 min/soporte prom
AREA PLANEACIÓN Y PROYECTOS	
ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIAS	
Ejecución de la inversión	99,27%
RECURSOS HIDRICOS	
Ejecución de monitoreo hidrológicos en microcuencas	97%
GESTIÓN AMBIENTAL	
Cumplimiento aspectos ambientales de contratistas	86%
Cumplimiento programa de sensibilización ambiental a la comunidad	20%
Cumplimiento cronograma de sensibilización ambiental interno	20%
Eficacia de inversiones programadas para la gestión ambiental	70%
Índice gestión ambiental corporativa	2,50%
Disminución en el consumo de resma de papel	26%
Disminución en el número de fotocopias	47%
Disminución en el número de impresiones	36% prom
Eficacia en la gestión de los residuos peligrosos	50%
Consumo de agua/empleada/sede administrativa	2,7 m3/emp/mes
Gestión del aprovechamiento de los residuos sólidos	71%
AREA SERVICIOS AL USUARIO	
ASEGURAMIENTO DE INGRESOS	
Eficacia de la suspensión acumulada	66% prom
Eficacia de las revisiones previas acumuladas	62% prom
Eficacia de las revisiones especializadas acumuladas	83,14% prom
MEDIDORES	
Medidores instalados reposición	7.609
Medidores instalados nuevos	6.288
Medidores en funcionamiento	96.11%
CENTRO DE CONTROL OPERATIVO	

% atención	72% prom
Tiempos de respuesta	06' 20 " segundos prom
Ejecucion llamadas salientes	97,52% prom
NSU	1a Medición= 80,11% 2a Medición= 82,92%
FACTURACIÓN	
Calidad en la toma de lecturas	99,3%
Porcentaje de usuarios a critica	21,2%
Total usuarios de acueducto facturados	292,505 prom
Volumen agua facturada	54723.008m ³
Dotación media	15,6 m ³ /Suscriptor prom
Facturación tarifas servicio de acueducto	\$ 150.737.660 millones
PQR	
Tiempo promedio respuesta escritos	9 prom
Indice de reclamos	3,782 prom
Medio utilizado para la reclamacion	2472 prom
Tiempo de atencion en ventanillas	00:23:11 hrs
SERVICIO AL CLIENTE	
Solicitudes legalizadas	530 prom
Tiempo de respuesta proceso nuevos suscriptores	20 días prom
GESTIÓN DE PÉRDIDAS COMERCIALES	
LABORATORIO MEDIDORES	
Cumplimiento gestion equipos	100%
Nivel de competencia del personal	9,2 prom
Oportunidad de respuesta al cliente	3,6 días prom
Atencion de sugerencias/quejas	0
Nivel de satisfaccion del cliente	100%
Imparcialidad y Confidencialidad	0
Indice de Operación Coherente	35
Mejora continua del sgc del laboratorio	9 acciones implementadas
GERENCIA GENERAL y SECRETARIA GENERAL	
SECRETARÍA GENERAL	
GESTIÓN DOCUMENTAL	
Causales devolucion correspondencia	Cerrado segunda vez 893 (1,35 %); No existe numero 875 (1,32 %); No reside 358 (0,54 %); Direccion errada 258 (0,39 %); Desconocido 137 (0,21 %)
CONTRATACION	
Tipo de Contratación	CONSULTORIA –INTERVENTORIA:5 OBRA: 12 PRESTACIÓN DE SERVICIOS: 39 SUMINISTROS: 57 COMPRAVENTA: 1 INNOMINADOS: 2