



## SERVICIDAD E.S.P.

Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos SPPP - NUIR 1-6617000-2

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 1.3.4.6 de la Resolución CRA 151 de 2001 "Control Social a las personas prestadoras de servicios públicos", informa a sus usuarios los indicadores de gestión correspondiente al año 2019.

| DATOS GENERALES  |            |  |  |                | INFORMACION DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO      |  |                |                |                          |
|--|------------|--|--|----------------|--|--|----------------|----------------|--------------------------|
|  |            | 2018   | 2019   |                | INDICADORES CUANTITATIVOS                  | Unidad                                       | Logro Dic-2018 | Logro Dic-2019 |                          |
| Frecuencia de recolección  |            | 2 veces por semana   | 2 Veces Por Semana   |                | Cobertura del Servicio                     | %  | 72.58%         | 73.98%         |                          |
| Número de trabajadores por cada 1000 usuarios  |            | 3.86   | 3.82   |                | Eficiencia del recaudo                     | %  | 97.34%         | 97.75%         |                          |
| Área de intención de cobertura (AIC)   |            | 15,93 Km <sup>2</sup>  | 15,93 Km <sup>2</sup>  |                | Ejecución de inversiones                   | % promedio                                   | 97.12%         | 93.44%         |                          |
| Cobertura real en su AIC   |            | 11,77 Km <sup>2</sup>  | 11,77 Km <sup>2</sup>  |                | Continuidad del Servicio                   | %  | 99.82%         | 99.65%         |                          |
| Costo unitario del metro cúbico de agua  |            | 1,600.09   | 1,652.43   |                | Cobertura de medición                      | %  | 99.03%         | 98.63%         |                          |
| Costo unitario del metro cúbico vertido  |            | 1,017.77   | 1,081.87   |                | Índice de Agua No Contabilizada            | %  | 49.59%         | 45.37%         |                          |
| Costo unitario del metro cúbico de agua residual tratada.                                |            | No Aplica  | No Aplica  |                | INFORMACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO |  |                |                |                          |
| Costo unitario por recolección y transporte de residuos sólidos                          |            | 95,012.82  | 98,786.02  |                | INDICADORES CUANTITATIVOS                  | Unidad                                       | Logro Dic-2018 | Logro Dic-2019 |                          |
| Costo unitario por disposición final   |            | 37,882.82  | 42,103.22  |                | Cobertura del Servicio                     | %  | 82.94%         | 83.71%         |                          |
| Tipo de disposición final  |            | Relleno Sanitario  | Relleno Sanitario  |                | Eficiencia del recaudo                     | %  | 96.47%         | 96.10%         |                          |
| Producción promedio de residuos sólidos * mes  |            | 3,396.28   | 3,508.92   |                | Ejecución de inversiones                   | %  | 94.99%         | 99.23%         |                          |
| Fuentes de abastecimiento que se están utilizando para captar el recurso hídrico.        |            | - Planta de Empocabal (Rio Campoalegrito).<br>- Planta Villasantana (Rio Otún) | - Planta de Empocabal (Rio Campoalegrito).<br>- Planta Villasantana (Rio Otún) |                | INFORMACION DEL SERVICIO DE ASEO           |  |                |                |                          |
| NUMERO DE SUSCRIPTORES POR TIPO DE USO Y SERVICIO, A DICIEMBRE DE 2019                   |            |  |  |                | INDICADORES CUANTITATIVOS                  | Unidad                                       | Logro Dic-2018 | Logro Dic-2019 |                          |
| TIPO DE USO  | ACUEDUCTO  | ALCANT.  | ASEO   |                | Cobertura del Servicio                     | %  | 85.86%         | 86.35%         |                          |
| RESIDENCIAL  |            |  | RESIDENCIAL  | PP             | GP   | Eficiencia del recaudo                       | %              | 94.56%         |                          |
| ESTRATO 1  | 4,052      | 5,450  | 6,101  |                |  | Ejecución de inversiones                     | %              | 99.74%         |                          |
| ESTRATO 2  | 14,262     | 19,603   | 19,940   |                |  | Continuidad del servicio de aseo             | %              | 100.00%        |                          |
| ESTRATO 3  | 26,466     | 26,977   | 27,462   |                |  | NUMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS 2019 |                |                |                          |
| ESTRATO 4  | 8,487      | 8,465  | 8,457  |                |  | Formuladas                                   |                | Atendidas      |                          |
| SUBTOTAL   | 53,267     | 60,995   | 61,960   | 2,379          | 483  |  | 2,068          | 2,068          |                          |
| COMERCIAL  | 2,497      | 2,633  |  |                |  | CONEXIONES SOLICITADAS Y ATENDIDAS EN 2019   |                |                |                          |
| INDUSTRIAL   | 118        | 122  |  | 53             | 62   | SERVICIO                                     | Recibidas      | Atendidas      | Solicitudes No Aprobadas |
| OFICIAL  | 75         | 86   |  | 36             | 54   | Acueducto                                    | 3,606          | 3,230          | 376                      |
| ESPECIAL   | 64         | 76   |  | 74             | 8  | Alcantarillado                               | 3,606          | 3,102          | 504                      |
| PROVISIONAL  | 381        | 425  |  | 728            | -  | Aseo   | 3,606          | 3,215          | 391                      |
| TEMPORAL   | 17         | -  |  | 6              | 4  | CALIDAD DE AGUA PROMEDIO 2019                |                |                |                          |
| TOTAL  | 56,419     | 63,837   |  | 6              | 65,847                                     | Turbiedad                                    | Parametro      | Logro          |                          |
| USO  |            |  |  |                | SERVICIO                                   |  |                |                |                          |
|  |            | ESTRATO  | ACUEDUCTO  | ALCANTARILLADO | ASEO                                       |  |                |                |                          |
| RESIDENCIAL  |            | 1  | -  | 247,834,644    | -241,090,689                               | -  | 370,256,528    |                |                          |
| SUBTOTAL SUBSIDIOS   |            | 2  | -  | 713,431,043    | -690,921,120                               | -  | 922,372,779    |                |                          |
| TOTAL SUBSIDIOS  |            |  | -  | 961,265,687    | -932,011,809                               | -  | 1,292,629,307  |                |                          |
| CONTRIBUCIONES 2019  |            |  |  |                | CONTRIBUCIONES 2019                        |  |                |                |                          |
|  |            |  | ACUEDUCTO  | ALCANTARILLADO | ASEO                                       |  |                |                |                          |
| COMERCIAL  |            | 1  | 525,636,904  | 336,004,098    | 722,967,514                                |  |                |                |                          |
| INDUSTRIAL   |            | 1  | 153,763,979  | 81,762,552     | 49,224,243                                 |  |                |                |                          |
| TEMPORAL   |            | 1  | 20,961,205   | -              | 7,455,245                                  |  |                |                |                          |
| SUBTOTAL CONTRIBUCIONES  |            |  | 700,362,088  | 417,766,650    | 779,647,002                                |  |                |                |                          |
| TOTAL CONTRIBUCIONES   |            |  |  |                | 1,897,775,740                              |  |                |                |                          |
| VARIACION PORCENTUAL DE LA TARIFA EN EL PERIODO RESPECTIVO POR SERVICIO SECTOR Y ESTRATO |            |  |  |                |  |  |                |                |                          |
| TARIFA SERVICIO  | 2018       |  | 2019   |                | VARIACION                                  |  |                |                |                          |
|  | Cargo Fijo | Cargo Variable   | Cargo Fijo   | Cargo Variable | Cargo Fijo                                 | Cargo Variable                               |                |                |                          |
| ACUEDUCTO  | 5,465.85   | 1,600.09   | 5,630.57   | 1,652.43       | 3.01%                                      | 3.27%  |                |                |                          |
| ALCANTARILLADO   | 3,080.91   | 1,017.77   | 3,173.76   | 1,081.86       | 3.01%                                      | 6.30%  |                |                |                          |
| ASEO   | 8,392.59   | 133,633.82   | 8,817.28   | 143,112.87     | 5.06%                                      | 7.09%  |                |                |                          |
| VALOR FACTURADO POR SERVICIO AÑO 2019  |            |  |  |                |  |  |                |                |                          |
| ESTRATO / SECTOR   | Acueducto  |  | Alcantarillado   |                | Aseo                                       |  |                |                |                          |
| RESIDENCIAL  |            |  |  |                |  |  |                |                |                          |
| Bajo-Bajo (1)  |            | 768,956,558  |  | 682,068,179    |  | 744,978,296                                  |                |                |                          |
| Bajo (2)   |            | 3,491,032,223  |  | 2,975,841,112  |  | 2,903,962,325                                |                |                |                          |
| Medio-Bajo (3)   |            | 7,579,435,140  |  | 4,583,353,479  |  | 4,970,297,780                                |                |                |                          |
| Medio (4)  |            | 2,052,395,824  |  | 1,227,040,651  |  | 1,310,173,376                                |                |                |                          |
| Total Residencial  |            | 13,891,819,745   |  | 9,468,303,421  |  | 9,929,411,777                                |                |                |                          |
| COMERCIAL  |            | 1,623,648,094  |  | 1,054,593,983  |  | 2,000,083,131                                |                |                |                          |
| INDUSTRIAL   |            | 32,223,606   |  | 24,073,962     |  | 33,206,272                                   |                |                |                          |
| OFICIAL  |            | 671,775,150  |  | 374,435,079    |  | 215,492,398                                  |                |                |                          |
| ESPECIAL   |            | 225,417,058  |  | 155,436,140    |  | 105,144,594                                  |                |                |                          |
| PROVISIONAL  |            | 145,703,707  |  | 89,289,664     |  | 137,458,839                                  |                |                |                          |
| TEMPORAL   |            | 64,410,674   |  | -              |  | 22,380,425                                   |                |                |                          |
| TOTAL  |            | 16,654,998,034   |  | 11,166,132,229 |  | 12,443,177,436                               |                |                |                          |