LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN JOSÉ DE LA MARINILLA E.S.P. INFORMA A LA COMUNIDAD

En cumplimiento al artículo 1.3.4.6. "Control Social a las Personas prestadoras de Servicios" de la Resolución CRA 151 de 2001 se publica la siguiente información a diciembre de 2016.

1. **Suscriptores de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto. Alcantarillado y Aseo**

SUSCRIPTORES			
Usuario	**Acueducto**	**Alcantarillado**	**Aseo**
	Número	**Número**	**Número**
Residencial Estrato 1	65	41	115
Residencial Estrato 2	3.034	2.570	2.980
Residencial Estrato 3	9.244	8.859	9.582
Residencial Estrato 4	243	214	375
Residencial Estrato 5	0	0	47
Residencial Estrato 6	0	0	2
Comercial	1.189	1.064	1.311
Industrial	9	6	75
Oficial	61	54	53
Especial	35	29	0
TOTALES	**13.880**	**12.834**	**14.540**

2. **Cobertura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto. Alcantarillado y Aseo**

% DE COBERTURA URBANA		
Acueducto	**Alcantarillado**	**Aseo**
97%	93%	100%

Calle 30 No 25-96
PBX (4) 548 7116 - 548 2811
www.espamarinilla.gov.co
Marinilla - Antioquia
Nit 811 014 470-1
Vigilado SSPD

3. Continuidad de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto. Alcantarillado y Aseo

CONTINUIDAD		
Acueducto	**Alcantarillado**	**Aseo**
97%	100%	100%

NOTA: Las suspensiones se presentaron principalmente por reparaciones y reposiciones en las redes y las planificadas. Se informaron oportunamente a la población afectada en cada caso.

4. Consumo promedio mensual del Servicio Público Domiciliario de Acueducto

USUARIO	Consumo Promedio (m3/mes)
Residencial Estrato 1	16.42
Residencial Estrato 2	9.73
Residencial Estrato 3	9.70
Residencial Estrato 4	10.97
Comercial	11.85
Industrial	396.25
Oficial	79.18
Especial	22.25

5. Solicitudes de Conexión del Servicio Público Domiciliario de Acueducto

SOLICITUDES DE CONEXIÓN ACUEDUCTO	
Presentadas	833
Atendidas	833

6. Número de Peticiones. Quejas y Recursos PQR de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto. Alcantarillado y Aseo

NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	
Formuladas	**Atendidas**
3.118	3.118

Frecuencias de Recolección y Barrido y Toneladas Recolectadas y Dispuestas en el Relleno Sanitario y Granja Ambiental Los Saltos	
Recolección Urbana	4 Veces/Semana
Recolección Rural	1 Vez/Semana
Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas	2 Veces/Semana
Toneladas recolectadas de Enero a Diciembre de 2016	10.472,86

NOTA: Los residuos sólidos recolectados en el Municipio han sido dispuestos correctamente en el Relleno Sanitario Municipal Los Saltos el cual cuenta con los permisos ambientales vigentes y con el reconocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

1. Facturación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto. Alcantarillado y Aseo

MES	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Enero de 2016	286,098,395	159,447,142	226,237,108
Febrero de 2016	306,368,733	166,787,443	236,228,414
Marzo de 2016	300,243,763	162,975,398	221,766,320
Abril de 2016	299,421,041	162,119,292	230,169,865
Mayo de 2016	308,442,107	189,045,162	239,172,944
Junio de 2016	324,338,970	174,304,473	235,149,049
Julio de 2016	311,071,278	168,776,490	250,776,664
Agosto de 2016	345,777,293	198,839,643	263,090,546
Septiembre de 2016	316,254,149	187,180,553	261,968,813
Octubre de 2016	344,246,704	193,194,455	330,853,165
Noviembre de 2016	355,998,518	208,440,751	270,680,306
Diciembre de 2016	363,358,860	218,573,971	264,130,097
TOTAL	**3,861,619,811**	**2,189,684,773**	**3,030,223,291**

2. Facturación y Recaudo

Actualmente las actividades de facturación y recaudo son realizadas de la siguiente manera:

- Acueducto – Alcantarillado: Por medio de Facturación Conjunta Directa efectuada por la ESPA.
- Aseo: La gran mayoría de usuarios de aseo son facturados por medio de un convenio de facturación conjunta firmado con el operador de energía EPM.

Esta facturación conjunta garantiza un porcentaje promedio de eficiencia de recaudo del:

- Acueducto: 92%
- Alcantarillado: 92%
- Aseo: 92%

3. Índice de Calidad Promedio del Agua

CALIDAD DEL AGUA	Turbiedad: 0.4
	Coliformes: 0.0
	Color: 2

% DE POTABILIDAD DEL AGUA	100% de Potabilidad IRCA Promedio del 1.22% Según DSSA

Índice de Agua No Contabilizada	11.62%
Pérdidas Técnicas	2.0%
Pérdidas Comerciales	9.62%

4. Atención a las Peticiones. Quejas y Recursos de los Usuarios

En cumplimiento de la Ley 142 de 1994 la Empresa cuenta con una oficina permanente para que los usuarios interpongan sus peticiones, quejas y recursos. Estas solicitudes están siendo resueltas en un tiempo promedio máximo de **5 días**.

5. Factores de Aportes y Subsidios Aplicados en la Empresa

Los factores de Aportes y Subsidios aplicados en lo corrido del año 2016 para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo fueron los siguientes:

FACTORES DE APORTES Y SUBSIDIOS			
RESIDENCIAL	**% Acueducto**	**% Alcantarillado**	**% Aseo**
Residencial Estrato 1	-30%	-30%	-50%
Residencial Estrato 2	-20%	-20%	-40%
Residencial Estrato 3	0%	0%	-15%
Residencial Estrato 4	0%	0%	0%
Residencial Estrato 5	50%	50%	50%
Residencial Estrato 6	60%	60%	60%
NO RESIDENCIAL			**%**
Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%
Oficial	0%	0%	0%

NOTA: Los valores negativos hacen referencia a la aplicación de un Subsidio y los positivos a la aplicación de un Aporte Solidario.

6. Tarifas de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto. Alcantarillado y Aseo

- **<u>Servicio de Acueducto</u>:**

USUARIO	CARGO FIJO ($ /MES)	CARGO POR CONSUMO ($ /M3)
Residencial 1	$ 3 050.53	$ 1 024.17
Residencial 2	$ 3 486.32	$ 1 170.48
Residencial 3	$ 4 357.90	$ 1 463.10
Residencial 4	$ 4 357.90	$ 1 463.10
Residencial 5	$ 6 536.86	$ 2 194.65

Residencial 6	$ 6 972.65	$ 2 340.96
Comercial	$ 6 536.86	$ 2 194.65
Institucional	$ 4 357.90	$ 1 463.10
Oficial	$ 4 357.90	$ 1 463.10
Industrial	$ 5 665.27	$ 1 902.03

- **Servicio de Alcantarillado:**

USUARIO	CARGO FIJO ($ /MES)	CARGO POR VERTIMIENTO ($ /M3)
Residencial 1	$ 1 541.88	$ 746.04
Residencial 2	$ 1 762.15	$ 852.61
Residencial 3	$ 2 202.68	$ 1 065.76
Residencial 4	$ 2 202.68	$ 1 065.76
Residencial 5	$ 3 304.03	$ 1 598.65
Residencial 6	$ 3 524.29	$ 1 705.22
Comercial	$ 3 304.03	$ 1 598.659
Institucional	$ 2 202.68	$ 1 065.76
Oficial	$ 2 202.68	$ 1 065.76
Industrial	$ 2 863.49	$ 1 385.49

- **Servicio de Aseo:**

Usuario	Tarifa Dic 2016
Residencial 1	$7 881.54
Residencial 2	$9 949.96
Residencial 3	$14 494.16
Residencial 4	$18 223.66
Residencial 5	$31 202.12
Residencial 6	$38 531.52
PP Comercial	$47 906.38
PP Industrial	$41 518.86
PP Oficial	$31 937.59
GP Comercial	$ 349 380.56
GP Industrial	$ 302 796.49
GP Oficial	$ 232 920.37

7. Indicadores de Gestión

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO
EJECUCIÓN DE INGRESOS	Porcentaje de Ejecución de los ingresos respecto a los ingresos presupuestados	**77.06%**
EFICIENCIA DEL RECAUDO	Indica qué porcentaje de ingresos facturados fueron recaudados en el año 2016	**89%**
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A P.Q.R.	Indica el tiempo que transcurre entre el momento en que se presenta una P.Q.R. y cuando se le da solución o respuesta a esta	**5 Días**
INCREMENTO PROMEDIO DE SUSCRIPTORES MENSUAL	Indica el número promedio de suscriptores que en 2016 ingresaron a la empresa	**69**
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según Encuesta de satisfacción realizada en el año 2016 esta es la satisfacción promedio reportada por los usuarios	**87%**