

# INDICADORES PARA CONTROL **social**



**VIGENCIA 2021**

Empresa Pública de Alcantarillado  
de Santander, EMPAS S.A. ESP.



**PUBLICACIÓN DE INDICADORES PARA LA GESTIÓN SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO**

ARTÍCULO 1.3.4.6 RESOLUCIÓN CRA N° 151 DE 2001

a,c,e. Número de usuarios consumo promedio, número y valor facturado por estrato socioeconómico.

<b>ESTRATO</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>CONSUMO TOTAL M<sup>3</sup></b>	<b>VALOR FACTURADO (en pesos)</b>
<b>ESTRATO 1</b>	<b>31.183,00</b>	<b>315.155,00</b>	<b>25.299.374.792</b>
<b>ESTRATO 2</b>	<b>64.691,00</b>	<b>581.363,00</b>	<b>56.668.407.058</b>
<b>ESTRATO 3</b>	<b>76.812,00</b>	<b>1.035.552,00</b>	<b>51.471.445.398</b>
<b>ESTRATO 4</b>	<b>74.517,00</b>	<b>967.924,00</b>	<b>39.454.962.332</b>
<b>ESTRATO 5</b>	<b>13.614,00</b>	<b>259.390,00</b>	<b>10.058.378.592</b>
<b>ESTRATO 6</b>	<b>10.526,00</b>	<b>239.004,00</b>	<b>9.120.200.603</b>
<b>OFICIAL</b>	<b>769,00</b>	<b>122.419,00</b>	<b>2.245.127.161</b>
<b>COMERCIAL</b>	<b>25.790,00</b>	<b>444.050,00</b>	<b>35.448.503.953</b>
<b>INDUSTRIAL</b>	<b>92,00</b>	<b>82.635,00</b>	<b>3.765.345.229</b>
<b>TEMPORAL</b>	<b>404,00</b>	<b>20.021,00</b>	<b>987.817.941</b>
<b>ESPECIAL</b>	<b>229,00</b>	<b>41.381,00</b>	<b>2.505.934.380</b>
<b>PROVISIONAL</b>	<b>100,00</b>	<b>131.832,00</b>	<b>4.592.935.995</b>
<b>TOTAL</b>	<b>298.743</b>	<b>4.257.292,00</b>	<b>\$ 241.618.433.434</b>

d. Número de solicitudes de conexión presentadas y atendidas

<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO DE SOLICITUDES PRESENTADAS</b>	<b>NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS</b>
<b>2021</b>	<b>2.714</b>	<b>2.714</b>



**f. Variación porcentual de la tarifa en el período respectivo por servicio, sector y estrato.**

ESTRATO	DICIEMBRE - 2020	DICIEMBRE - 2021	Variación (%)
<b>SECTOR RESIDENCIAL</b>			
<b>CARGO FIJO (\$/mes)</b>			
<b>Estrato 1</b>	<b>2.884,24</b>	<b>2725,05</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 1 Girón</b>	<b>4.037,94</b>	<b>3815,07</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 1 Floridablanca</b>	<b>3.172,66</b>	<b>2997,55</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 2</b>	<b>4.037,94</b>	<b>3815,07</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 2 Girón</b>	<b>4.614,78</b>	<b>4360,08</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 2 Floridablanca</b>	<b>4.037,94</b>	<b>3815,07</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 3</b>	<b>5.191,63</b>	<b>4905,09</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 3 Girón</b>	<b>5.191,63</b>	<b>4.905,09</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 3 Floridablanca</b>	<b>5.480,06</b>	<b>5177,59</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 4</b>	<b>5.768,48</b>	<b>5450,1</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 5</b>	<b>8.652,72</b>	<b>8175,15</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Estrato 6</b>	<b>9.229,57</b>	<b>8720,16</b>	<b>-5,52%</b>

ESTRATO	DICIEMBRE - 2020	DICIEMBRE - 2021	Variación (%)
<b>SECTOR RESIDENCIAL</b>			
<b>CONSUMO BASICO (\$/M<sup>3</sup>)</b>			
<b>Estrato 1</b>	862,91	897,65	4,03%
<b>Estrato 1 Girón</b>	1.208,07	1.256,71	4,03%
<b>Estrato 1 Floridablanca</b>	949,20	987,41	4,03%
<b>Estrato 2</b>	1.208,07	1.256,71	4,03%
<b>Estrato 2 Girón</b>	1.380,66	1.436,24	4,03%
<b>Estrato 2 Floridablanca</b>	1.208,07	1.256,71	4,03%
<b>Estrato 3</b>	1.553,24	1.615,77	4,03%
<b>Estrato 3 Girón</b>	<b>1.553,24</b>	<b>1.615,77</b>	<b>4,03%</b>
<b>Estrato 3 Floridablanca</b>	1.639,53	1.705,53	4,03%
<b>Estrato 4</b>	<b>1.725,82</b>	<b>1.795,30</b>	<b>4,03%</b>
<b>Estrato 5</b>	2.588,73	2.692,95	4,03%
<b>Estrato 6</b>	2.761,31	2.872,48	4,03%



<b>ESTRATO</b>	<b>DICIEMBRE - 2020</b>	<b>DICIEMBRE - 2021</b>	<b>Variación (%)</b>
<b>SECTOR RESIDENCIAL</b>			
<b>CONSUMO COMPLEMENTARIO Y Suntuario (\$/M<sup>3</sup>)</b>			
<b>Estrato 1</b>	<b>1.725,82</b>	<b>1.795,30</b>	<b>4,03%</b>
<b>Estrato 2</b>	<b>1.725,82</b>	<b>1.795,30</b>	<b>4,03%</b>
<b>Estrato 3</b>	<b>1.725,82</b>	<b>1.795,30</b>	<b>4,03%</b>
<b>Estrato 4</b>	<b>1.725,82</b>	<b>1.795,30</b>	<b>4,03%</b>
<b>Estrato 5</b>	<b>2.588,73</b>	<b>2.692,95</b>	<b>4,03%</b>
<b>Estrato 6</b>	<b>2.761,31</b>	<b>2.872,48</b>	<b>4,03%</b>

<b>SECTOR COMERCIAL</b>			
	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>VARIACION (%)</b>
<b>Cargo Fijo (\$/mes)</b>	<b>8.652,72</b>	<b>8.175,15</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Consumo (\$/M<sup>3</sup>)</b>	<b>2.588,73</b>	<b>2.692,95</b>	<b>4,03%</b>
<b>SECTOR INDUSTRIAL</b>			
<b>Cargo Fijo (\$/mes)</b>	<b>7.499,02</b>	<b>7.085,13</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Consumo (\$/M<sup>3</sup>)</b>	<b>2.243,57</b>	<b>2.333,89</b>	<b>4,03%</b>
<b>SECTOR OFICIAL Y ESPECIAL</b>			
<b>Cargo Fijo (\$/mes)</b>	<b>5.768,48</b>	<b>5.450,10</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Consumo (\$/M<sup>3</sup>)</b>	<b>1.725,82</b>	<b>1.795,30</b>	<b>4,03%</b>
<b>PILAS PÚBLICAS</b>			
<b>Cargo Fijo (\$/mes)</b>	<b>1.730,54</b>	<b>1.635,03</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Consumo (\$/M<sup>3</sup>)</b>	<b>517,75</b>	<b>538,59</b>	<b>4,03%</b>
<b>PILAS PÚBLICAS- Girón</b>			
<b>Cargo Fijo (\$/mes)</b>	<b>1.730,54</b>	<b>1.635,03</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Consumo (\$/M<sup>3</sup>)</b>	<b>517,75</b>	<b>538,59</b>	<b>4,03%</b>
<b>TEMPORAL</b>			
<b>Cargo Fijo (\$/mes)</b>	<b>8.652,72</b>	<b>8.175,15</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Consumo (\$/M<sup>3</sup>)</b>	<b>2.588,73</b>	<b>2.692,95</b>	<b>4,03%</b>
<b>TEMPORAL - Floridablanca</b>			
<b>Cargo Fijo (\$/mes)</b>	<b>9.229,57</b>	<b>8.720,16</b>	<b>-5,52%</b>
<b>Consumo (\$/M<sup>3</sup>)</b>	<b>2.761,31</b>	<b>2.872,48</b>	<b>4,03%</b>



## G. Nivel de subsidios y contribución

CODIGO DANE	1	68001	68276	68307
PRESENTO SOLICITUD DE RECURSOS PARA SUBSIDIOS	2	SI	SI	SI
FECHA DE PRESENTACION DE LA SOLICITUD DE SUBSIDIOS	3	15/07/2016	12/11/2019	15/07/2016
EL CONCEJO MUNICIPAL APROBO PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	4	SI	SI	SI
FECHA DE APROBACION PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	5	30/12/2016	21/11/2019	22/11/2016
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 1 CARGO FIJO	6	-0.5	-0.45	-0.3
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 2 CARGO FIJO	7	-0.3	-0.3	-0.2
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 3 CARGO FIJO	8	-0.1	-0.05	-0.1
FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 5 CARGO FIJO	9	0.5	0.5	0.5
FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 6 CARGO FIJO	10	0.6	0.6	0.6
FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE USO INDUSTRIAL CARGO FIJO	11	0.3	0.3	0.3
FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE USO COMERCIAL CARGO FIJO	12	0.5	0.5	0.5
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 1 VERTIMINETO	13	-0.5	-0.45	-0.3
FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 2 VERTIMIENTO	14	-0.3	-0.3	-0.2
FACTOR APORTE SOLIDARIO ESTRATO 3 VERTIMIENTO	15	-0.1	-0.05	-0.1
FACTOR APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 5 VERTIMIENTO	16	0.5	0.5	0.5
FACTOR APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 6 VERTIMIENTO	17	0.6	0.6	0.6
FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE USO INDUSTRIAL VERTIMIENTO	18	0.3	0.3	0.3
FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE DE USO COMERCIAL VERTIMIENTO	19	0.5	0.5	0.5

## j. Nivel de continuidad del servicio

MES	CONTINUIDAD (%)	HORAS DEL SERVICIO AL MES
<b>ENERO</b>	99,7%	717,84
<b>FEBRERO</b>	99,8%	718,56
<b>MARZO</b>	99,7%	717,84
<b>ABRIL</b>	99,7%	717,84
<b>MAYO</b>	99,7%	717,84
<b>JUNIO</b>	99,7%	717,84
<b>JULIO</b>	99,7%	717,84
<b>AGOSTO</b>	99,6%	717.12
<b>SEPTIEMBRE</b>	99,6%	717.12
<b>OCTUBRE</b>	99,7%	717,84
<b>NOVIEMBRE</b>	99,7%	717,84
<b>DICIEMBRE</b>	99,7%	717,84



## I. Número de quejas formuladas y atendidas

MES	QUEJAS FORMULADAS	QUEJAS ATENDIDAS
ENERO	358	358
FEBRERO	445	445
MARZO	441	441
ABRIL	528	528
MAYO	383	383
JUNIO	395	395
JULIO	424	424
AGOSTO	517	517
SEPTIEMBRE	529	529
OCTUBRE	542	542
NOVIEMBRE	565	565
DICIEMBRE	407	407
<b>TOTAL</b>	<b>5534</b>	<b>5534</b>

## n. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1000 USUARIOS

0.65 Trabajadores por cada 1.000 usuarios

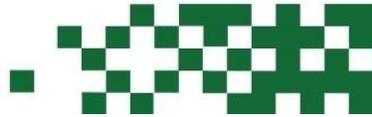
## p. ÁREA DE INTENCIÓN DE COBERTURA (AIC)

La intención de cobertura de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS. S.A. E.S.P., para la vigencia 2021 es del 100% de la población.

## q. COBERTURA REAL DE AIC

Es del 100% en el área urbana de jurisdicción de EMPAS (Floridablanca, Girón y Bucaramanga)

Nota: Se debe tener en cuenta que existen algunos asentamientos subnormales ilegales, que no se incluyen en este indicador, y que tienen la problemática de definir su reubicación y/o consolidación e incorporación al contexto urbano.



**r. EFICIENCIA EN EL NIVEL DEL RECAUDO**

La eficiencia del recaudo es del 108,00%

**t. COSTO UNITARIO DEL METRO CÚBICO VERTIDO Y AGUA RESIDUAL TRATADA**

\$ 685.58 [\$ /M3]

**z. INDICADORES DE GESTIÓN A LOS QUE SE COMPROMETIÓ Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTOS DE LOS MISMOS.**



**PLAN DE ACCIÓN, DE GESTIÓN Y RESULTADOS INDICADORES  
VIGENCIA 2021**

**PROGRAMA: MANEJO INTEGRAL DE SANEAMIENTO BÁSICO**

**PROYECTO: OPERACIÓN, EXPANSIÓN Y SEGUIMIENTO A INFRAESTRUCTURA DE  
ALCANTARILLADO**

INDICADOR / ACTIVIDAD	UNIDAD	META	EJECUTADO 2021	% EJECUCION 2021
Mantenimiento periódico a barrios e infraestructuras de alcantarillado	UNIDADES	1200	1331	110.92%
Longitud de reposición y reparación de alcantarillado	METROS	3360	4791.3	142.60%
Cobertura en operación y mantenimiento de infraestructura de PTARs	IVAT	95%	99,7	100%
	COV < 3000			
Mantenimiento y Reparaciones estructura de vertimientos	UNIDADES	24	40	166.67%
Mantenimiento y Reparaciones a Controles de Cauces	UNIDADES	30	74	246.67%
Corrientes descontaminadas por colectores y emisarios	ML	1.900	1991.97	104.84%
Proyectos de adecuación y optimización de procesos y ampliación de capacidad en las PTARs	% de avance	22,61	28,58	100%
Negociación de servidumbre y compra de predios para la infraestructura de Alcantarillado	UNIDAD	2	2	100%
Eventos comerciales y participación de la empresa en eventos institucionales	UNIDAD	26	26	100%
Eficiencia en el tramite técnico de incorporación y autorización de instalación de alcantarillado	DIAS	10	4.0	60%
Eficacia en revisión y aprobación de proyectos	UNIDAD	122	122	100%