



TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS
CONFORME AL ARTICULO 1.3.4.6 DE LA RESOLUCION CRA 151 DE 2001
INFORMACION A DICIEMBRE DE 2023 APS JAMUNDI

USO / ESTRATO	No. USUARIOS ACTIVOS			USUARIOS CON MICROMEDICION	CONSUMO PROMEDIO POR SUScriptor (M3)	VALOR FACTURADO (\$)			NIVEL DE SUBSIDIOS				
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
									CARGO FIJO	CONSUMO	CARGO FIJO	CONSUMO	
ESTRATO 1	1.312	1.312	1.312	1.312	5.9	\$ 322.147.791	\$ 161.686.570	\$ 206.675.366	0%	50%	0%	50%	50%
ESTRATO 2	7.131	7.130	7.141	7.127	6.6	\$ 2.324.497.578	\$ 1.239.153.070	\$ 1.955.200.819	0%	15%	0%	15%	15%
ESTRATO 3	299	299	300	298	9.1	\$ 128.502.571	\$ 73.204.064	\$ 90.340.856	0%	10%	0%	10%	10%
ESTRATO 4	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
ESTRATO 5	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
ESTRATO 6	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
PORCENTAJES DE CONTRIBUCION													
COMERCIAL	11	11	10	11	24.0	\$ 20.905.796	\$ 11.182.380	\$ 11.966.118	50%	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	30%	30%	30%	30%	30%
OFICIAL	8	8	8	8	118.0	\$ 27.950.771	\$ 18.601.087	\$ 5.252.586	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
TOTAL	8761	8.760	8771	8756	NA*	\$ 2.824.004.507	\$ 1.503.827.171	\$ 2.269.435.745					

DESCRIPCION DE LA VARIABLE	VARIABLE VALOR
COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA (\$)	2.655.67
COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO VERTIDO (\$)	1.788.75
TIEMPO DE SUSPENSION PROMEDIO DEL SERVICIO (HORAS/MES)	16.38
NIVEL DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (% mes)	97.70%
IANC Perdidas Técnicas (Fugas en redes y acometidas %)	28.00%

AREA DE INTENCION DE COBERTURA (%)	100	
COBERTURA REAL EN SU AREA DE INTENCION DE COBERTURA - AIC (%)	100	
PRODUCCION PROMEDIO DE RESIDUOS SOLIDOS (toneladas/mes)	431.571833	
FRECUENCIA DE RECOLECCION (DIAS/SEMANA)	6	
COSTO UNITARIO RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS (\$/Ton)	211.572.71	
COSTO UNITARIO POR DISPOSICION FINAL (\$/Ton)	37.126.79	
FUENTE DE ABASTECIMIENTO	Pozo VJ-112	
TIPO DE DISPOSICION FINAL	Relleno sanitario	
CALIDAD DE AGUA	Turbiedad	0.42
	Coliformes	0.00
	Color	2.25

VARIABLES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
SOLICITUDES CONEXIÓN PRESENTADAS	45	45	45
SOLICITUDES CONEXIÓN REALIZADAS	45	45	45
SOLICITUDES CONEXIÓN RECHAZADAS	0	0	0
No. QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS	626	611	102
No. TRABAJADORES POR CADA 1000 USUARIOS (AAA)	3.3	3.2	3.6

DIRECCION: CALLE 17 # 50 SUR 22 JAMUNDI - VALLE TELEFONO: PBX 592 18 04

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

INDICADORES DE GESTIÓN						
PROCESO	INDICADOR	SERVICIO RELACIONADO	dic-23	PROMEDIO 2023	META 2023	
Área Gestión Humana	Accidentes laborales	Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	2%	1%	3%	
Área Técnica	Índice de Riesgo de la Calidad del Agua - IRCA	Acueducto	1.24%	1.20%	< 3%	
	Cobertura del servicio de Acueducto	Acueducto	100%	100%	100%	
	Continuidad del servicio de Acueducto	Acueducto	99.70%	97.7%	100%	
	Cumplimiento de Parámetros de calidad de vertimientos	PH (Unidades de pH)		7.2	6.69	6 a 9
		Temperatura °C		26.8	26.0	40
		DQO mg/L O2		303	145	180
		DBO5 mg/L O2		106.8	66.9	90
		SST mg/L		43.1	28.5	90
		SSED mg/L		0.99	0.099	5
		Grasas y Aceites mg/L		4.9	4.26	20
		Sustancias Activas al Azul de Metileno (SAAM) mg/L		0.735	3.3	Análisis y reporte
		Nitrógeno Total (N) mg/L		52.51	26.6	Análisis y reporte
		Hydrocarburos Totales (HTP) mg/L		10	2	Análisis y reporte
	Ortofosfatos (P-PO4-3) mg/L		4	1.65	Análisis y reporte	
	Fósforo Total (P)		4.81	2.39	Análisis y reporte	
	Nitratos (N-NO3) mg/L		0.99	0.99	Análisis y reporte	
	Nitritos (N-NO2) mg/L		0.01	0.00599	Análisis y reporte	
Nitrógeno Amónico (N-NH3) mg/L		51.5	21.4	Análisis y reporte		
Cobertura del servicio de Alcantarillado	Alcantarillado	99.90%	99.90%	100%		
Continuidad en el servicio de Recolección y Transporte	Aseo	115%	116%	100%		
Cobertura en Recolección de los Residuos Sólidos	Aseo	100%	100%	100%		
Cobertura del servicio de Barrido	Aseo	100%	100%	100%		
Continuidad del servicio de barrido	Aseo	100%	100%	100%		
Área Comercial	Nivel de oportunidad en la respuesta de PQR	Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	3	2	< 5	
	Nivel de satisfacción de los usuarios	Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	N/A	78.3%	> 80%	
Área Financiera y Económica	Margen EBITDA	Acueducto		27%	30%	
		Alcantarillado	N/A	36%	30%	
		Aseo		19%	30%	
	Ejecución presupuestal de Gastos y Costos	Acueducto		103%	90%	
		Alcantarillado	N/A	98%	90%	
		Aseo		105%	90%	
Productividad del Capital de Trabajo	Acueducto		19%	18%		
	Alcantarillado	N/A	6%	18%		
	Aseo		10%	18%		