



**Empresas
Públicas de
La Ceja E.S.P.**

**Informe²
Comercial₀₁₆**

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.
presenta a sus usuarios
el reporte de la información
operacional y comercial de la vigencia 2016

SUSCRIPTORES POR SERVICIO A DICIEMBRE 2016			
ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Estrato 1	74	73	81
Estrato 2	2.601	2.589	2.693
Estrato 3	10.156	10.059	10.637
Estrato 4	1.713	1.719	1.936
Estrato 5	437	422	729
Estrato 6	1	1	10
Comercial	1.705	1.691	1.790
Industrial	2	0	16
Oficial/Institucional	83	82	90
TOTAL	16.772	16.636	17.982

NOTA: Los usuarios registrados equivalen a las conexiones que a la fecha posee la empresa. Fuente de Información SUL.

ESTRATO	MICROMEDICIÓN PROMEDIO METROS CÚBICOS FACTURADOS ESTRATO/MES	CONSUMO PROMEDIO ACUEDUCTO M3 POR SUSCRIPTOR
Estrato 1	1.460	10.95
Estrato 2	28.928	9.86
Estrato 3	99.600	8.56
Estrato 4	12.204	9.25
Estrato 5	3.562	17.00
Estrato 6	17	114.00
Industrial	228	10.95
Comercial	13.897	8.04
Oficial	6.200	68.89

Solicitud de conexiones presentadas	694
Promedio suspensión servicio acueducto	5.69 horas/mes

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

PRESENTADAS	ATENDIDAS
927	912

NOTA: Las 15 PQRS por atender tienen fecha para dar respuesta del 15 de enero de 2017.

Facturación

CONSOLIDADO DE FACTURACIÓN POR SERVICIO

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ENERO	370.468.252	242.542.312	279.875.449
FEBRERO	409.273.320	257.893.928	290.830.851
MARZO	389.147.496	251.153.676	276.787.945
ABRIL	478.733.689	242.201.869	281.797.021
MAYO	419.182.775	240.916.603	298.510.568
JUNIO	407.336.768	229.474.703	301.069.939
JULIO	454.066.141	259.384.658	298.892.754
AGOSTO	428.354.568	240.532.815	276.590.524
SEPTIEMBRE	432.957.441	242.316.116	292.800.112
OCTUBRE	492.472.363	281.397.992	303.472.931
NOVIEMBRE	476.484.026	266.577.030	308.778.521
DICIEMBRE	507.991.105	282.106.857	322.991.933
TOTAL	5.266.467.944	3.036.498.559	3.532.398.548

Trabajadores por cada 1000 usuarios	7.33
--	-------------

CALIDAD DEL AGUA	Turbiedad: 0.8UNT
	Coliformes 0 UFC/100ML
	Color: 2.1 UPC

PORCENTAJE DE POTABILIDAD DEL AGUA IRCA (ÍNDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA)	Potabilidad
	Planta de Fátima: 100%
	Planta Milagrosa: 100%
	Planta Palo Santo: 100%
	0.5% agua apta para consumo humano. Según resolución 2115 de 2007

FUENTES DE ABASTECIMIENTO CAUDAL OTORGADO POR LA AUTORIDAD AMBIENTAL, CORNARE. Expresado en Litros por segundo. Resolución 131-0139	PANTANILLO	88 L/S
	PALO SANTO	18 L/S
	SANTA FE	8.4 L/S
	PAYUCO	14 L/S
	PEREIRA	60 L/S

COBERTURA POR SERVICIOS	
ACUEDUCTO	100%
ALCANTARILLADO	100%
ASEO	100%

Tarifas aplicadas a diciembre 2016

ACUEDUCTO			
USUARIOS	CARGO FIJO USUARIO/MES	CONSUMO BASICO (\$/M3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO
RESIDENCIAL ESTRATO 1	1.578.31	568.20	1.894.01
RESIDENCIAL ESTRATO 2	3.156.62	1.136.41	1.894.01
RESIDENCIAL ESTRATO 3	4.471.88	1.609.91	1.894.01
RESIDENCIAL ESTRATO 4	5.261.03	1.894.01	1.894.01
RESIDENCIAL ESTRATO 5	7.891.55	2.841.02	2.841.02
RESIDENCIAL ESTRATO 6	8.417.65	3.030.42	3.030.42
COMERCIAL	7.891.55	2.841.02	2.841.02
INSTITUCIONAL	5.261.03	1.894.01	1.894.01
OFICIAL	5.261.03	1.894.01	1.894.01
INDUSTRIAL	6.839.34	2.462.21	2.462.21

ALCANTARILLADO			
USUARIOS	CARGO FIJO USUARIO/MES	CONSUMO BASICO (\$/M3)	CONSUMO COMPLEMENTARIO
RESIDENCIAL ESTRATO 1	850.28	369.66	1.232.18
RESIDENCIAL ESTRATO 2	1.700.56	739.31	1.232.18
RESIDENCIAL ESTRATO 3	2.409.13	1.047.36	1.232.18
RESIDENCIAL ESTRATO 4	2.834.27	1.232.18	1.232.18
RESIDENCIAL ESTRATO 5	4.251.40	1.848.28	1.848.28
RESIDENCIAL ESTRATO 6	4.534.83	1.971.49	1.971.49
COMERCIAL	4.251.40	1.848.28	1.848.28
INSTITUCIONAL	2.834.27	1.232.18	1.232.18
OFICIAL	2.834.27	1.232.18	1.232.18
INDUSTRIAL	3.684.55	1.601.84	1.601.84

ASEO	
USUARIOS	TARIFA USUARIO/MES
RESIDENCIAL ESTRATO 1	4.205.50
RESIDENCIAL ESTRATO 2	8.534.29
RESIDENCIAL ESTRATO 3	12.190.05
RESIDENCIAL ESTRATO 4	14.634.79
RESIDENCIAL ESTRATO 5	22.920.94
RESIDENCIAL ESTRATO 6	25.764.14
PP COMERCIAL	28293.05
PP INDUSTRIAL	24.520.65
PP OFICIAL	18.862.04
GP COMERCIAL	73.127.69
GP INDUSTRIAL	33.399.22
GP OFICIAL	48.751.80

MES	TONELADAS	JULIO	953.5
ENERO	971.80	AGOSTO	1.035.06
FEBRERO	959.36	SEPTIEMBRE	937.38
MARZO	976.5	OCTUBRE	1.129.56
ABRIL	1.057.99	NOVIEMBRE	1.035.56
MAYO	1.030.66	DICIEMBRE	1.178.31
JUNIO	1.099.98	TOTAL AÑO	12.365.66

PRODUCCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	12.365.66 TONELADAS/AÑO
TIPO DE DISPOSICIÓN DE RESIDUOS	RELLENO SANITARIO
	APROVECHAMIENTO DE INORGÁNICOS- RECICLAJE
	APROVECHAMIENTOS DE ORGÁNICOS - ABONO
FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE ASEO	5 VECES POR SEMANA

CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS	
ACUEDUCTO	98.56%
ALCANTARILLADO	100%
ASEO	100%

<p>ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA: Estos datos reflejan la cantidad de agua que se deja de facturar por motivos de pérdidas técnicas, daños o fraudes.</p>	18.07%
<p>PÉRDIDAS TÉCNICAS: Deterioro de las redes, daños o fugas en la red de distribución.</p>	10%
<p>PÉRDIDAS COMERCIALES Fraudes o medidores en mal estado.</p>	8.07%

**Reporte daños,
fugas o fraudes al
553 7788**

Indicadores de Gestión Financiera

TIPO INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO	ANÁLISIS
EFICIENCIA DE RECAUDO	Indica qué porcentaje de ingresos facturados fueron recaudados en el año 2016.	93%	Es un índice bueno que refleja el éxito de las campañas de recaudo y la buena cultura en el pago de las facturas que tienen nuestros usuarios.
SOLVENCIA	Capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo.	1.1	Se observa que la empresa tiene capacidad de pago frente a los compromisos del corto plazo, por cada \$1 que la empresa debe, tiene \$ 1.1 para responder.
EJECUCIÓN DE INVERSIONES	Porcentaje de ejecución de las inversiones que se planearon para el 2016.	97.49%	Se llevaron a cabo el 97.49% de las inversiones que la empresa tenía proyectadas para el año 2016.
ENDEUDAMIENTO TOTAL	Indica la participación que tienen los proveedores y acreedores en los activos de la empresa.	16.50%	Es un indicador favorable para la Empresa ya que nos muestra que solamente el 16.50% de los activos están financiados con terceros. Es decir, que por cada 100 pesos que hay en el activo la empresa debe 16.50 pesos.
EJECUCIÓN DE INGRESOS	Porcentaje de ejecución de los ingresos respecto a los ingresos presupuestados del 2016.	95.63%	El indicador muestra que la Empresa ha sido eficiente en el recaudo de sus ingresos por los diferentes servicios que presta y resaltar la cultura que tiene nuestros usuarios frente al pago.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la entidad.	91%	En un 91% nuestros usuarios consideran que la prestación del servicio por parte de la empresa es excelente o bueno, resultado que permite evidenciar que nuevamente la imagen de la empresa se consolida de manera satisfactoria año tras año.
CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DE PLANES DE ACCIÓN	Porcentaje de ejecución de los proyectos planeados durante la vigencia 2016	83.79%	El plan de acción del 2016 contempla 35 proyectos los cuales presentan un avance promedio del 83.79%

Conozca cómo avanzamos diariamente con nuestros servicios

www. **eppdelaceja** .gov.co