SERVIGENERALES S.A. E.S.P. YUMBO, Conforme a lo estipulado en el artículo 1.3.4.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, emitida por la Comisión Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, reailiza la siguiente publicación con el fin permitir el Control Social del Servicio Público Domiciliario de Aseo. La información reportada se toma al corte del 31 de diciembre de 2019.

USUARIOS POR TIPO DE PRODUCTOR Y ESTRATO SOCIOECONOMICO			
CLASE USO	**COD CLASE DE USO**	**TIPO PRODUCTOR**	**No USUARIOS**
RESIDENCIAL	ESTRATO 1		3,093
	ESTRATO 2		8,649
	ESTRATO 3		2,633
	ESTRATO 4		236
	ESTRATO 5		0
	ESTRATO 6		0
NO RESIDENCIAL	COMERCIAL	PEQUEÑO PRODUCTOR	1,035
	OFICIAL	PEQUEÑO PRODUCTOR	0
	INDUSTRIAL	GRAN GENERADOR	129
	OFICIAL	GRAN GENERADOR	1
		TOTAL	**15,776**

VARIACION PORCENTUAL DE LA TARIFA POR SERVICIO YUMBO 2019		TARIFAS		
	DIC 2018 A DIC 2019			
ESTRATO O CATEGORIA	**% VARIACION**	**SERVICIO ESTANDAR**	**SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES**	**TON PROMEDIO USU MES**
1	0.00%	$ 4,092	-70.00%	0.03436
2	0.00%	$ 8,405	-40.00%	0.03740
3	0.00%	$ 12,087	-15.00%	0.03914
4	0.00%	$ 14,746	0.00%	0.04349
5	0.00%	$ 23,858	50.00%	0.05306
6	0.00%	$ 27,808	60.00%	0.06524
PROMEDIO				
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0 - 0,5	0.00%	$ 17,833	0.00%	0.05306
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0,51 - 0,7	0.00%	$ 21,174	0.00%	0.07429
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0,76 - 1	0.00%	$ 22,331	0.00%	0.10612
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0 - 0,5	0.00%	$ 26,749	50.00%	0.05306
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0,51 - 0,	0.00%	$ 31,761	50.00%	0.07429
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0,76 - 1	0.00%	$ 33,496	50.00%	0.10612
PROMEDIO				

FRECUENCIA DE RECOLECCION	**RESIDENCIAL**	**COMERCIAL**	**INDUSTRIAL**
No DE VECES POR SEMANA	**3**	**6**	**3**

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		FORMULADAS	ATENDIDAS
AGENCIA	**NOMBRE CAUSAL**	**Total general**	**Total general**
YUMBO	Solicitud de Prestacion del Servicio LC	9406	9406
TOTAL PQR		**9,406**	**9,406**

Indices Operativos Aplicables (Promedio Mensual)		
Indice de reclamaciones operativas IQOAS	0.000%	-
	Suscriptores	15,776
Índice de reclamaciones comerciales aseo IQCAS	0.00%	0.0
	Suscriptores	15,776
Indice de atención de quejas aseo IAQAS	0.000%	-
	Suscriptores	15,776
PQR Servicio		-
PQR Facturacion		-
TOTAL PQR POR SERVICIO Y FACTURACION		-
Indice de PQR		0.00%
Nivel Satisfacción Usuarios		100.00%

Numero de Trabajadores por cada 1000 usuarios
6.15

Área de intención de cobertura (AIC)
100%

Cobertura Real de AIC
45%

EFICIENCIA DE RECAUDO
0.00%

COSTO UNITARIO RECOL Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS
$ 106,291.19

COSTO UNITARIO POR DISPOSICION FINAL
$ 38,827.53

TIPO DE DISPOSICION FINAL
RELLENO SANITARIO EL GUABAL

PRODUCCION PROMEDIO DE RESIDUOS SOLIDOS
1.506,31 TONELADAS

NIVELES DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO
100%

INDICADORES DE GESTION		
CONCEPTO	**YUMBO**	**META**
CONTINUIDAD ASEO	100%	100%
COBERTURA ASEO	45%	100%
EJECUCIÓN DE INVERSIONES	100%	100%
ÍNDICE DE DISPOSICIÓN FINAL	100%	100%

SERVIGENERALES S.A. E.S.P. YUMBO, Conforme a lo estipulado en el artículo 1.3.4.6 de la Resolución CRA 151 de 2001, emitida por la Comisión Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, reailiza la siguiente publicación con el fin permitir el Control Social del Servicio Público Domiciliario de Aseo. La información reportada se toma al corte del 31 de diciembre de 2019.

USUARIOS POR TIPO DE PRODUCTOR Y ESTRATO SOCIOECONOMICO			
CLASE USO	COD CLASE DE USO	TIPO PRODUCTOR	No USUARIOS
RESIDENCIAL	ESTRATO 1		7,753
	ESTRATO 2		17,172
	ESTRATO 3		5,474
	ESTRATO 4		1,019
	ESTRATO 5		116
	ESTRATO 6		168
NO RESIDENCIAL	COMERCIAL	PEQUEÑO PRODUCTOR	2,925
	OFICIAL	PEQUEÑO PRODUCTOR	75
	INDUSTRIAL	GRAN GENERADOR	867
	OFICIAL	GRAN GENERADOR	44
		TOTAL	35,613

VARIACION PORCENTUAL DE LA TARIFA POR SERVICIO YUMBO 2019		TARIFAS		
	DIC 2018 A DIC 2019	SERVICIO ESTANDAR (NORMAL)	SUBSIDIO Y CONTRIBUCIONES	TON PROMEDIO USU MES
ESTRATO O CATEGORIA	% VARIACION			
1	6.69%	$ 4,625	-70.00%	0,0334
2	6.69%	$ 9,251	-40.00%	0,0334
3	6.69%	$ 13,105	-15.00%	0,0334
4	6.46%	$ 15,677	0.00%	0,0352
5	6.06%	$ 24,216	50.00%	0,0384
6	4.43%	$ 29,563	60.00%	0,0542
PROMEDIO				
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO	3.10%	$ 31,511	50.00%	0,0714
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO	1.53%	$ 37,819	50.00%	0,0999
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO	1.11%	$ 40,003	50.00%	0,1098
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL	3.10%	$ 21,007	0.00%	0,0714
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL	1.53%	$ 25,213	0.00%	0,0999
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL	1.11%	$ 26,669	0.00%	0,1098
PROMEDIO				
GRAN PRODUCTOR OFICIAL	6.55%	$ 39,137	0.00%	0,3299
GRAN PRODUCTOR PRIVADO	6.55%	$ 58,705	50.00%	0,3299
PROMEDIO				

FRECUENCIA DE RECOLECCION	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL
No DE VECES POR SEMANA	3	6	3

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		FORMULADAS	ATENDIDAS
AGENCIA	NOMBRE CAUSAL	Total general	Total general
YUMBO	Cambio de Datos Basicos	15	15
	Corte de Cesped	44	44
	Derecho de Peticion de Informacion	1	1
	Intervencion Relaciones con la Comun	3	3
	Peticion Predio Desocupado	584	584
	Puntos Criticos	2	2
	Recoleccion de Tierra	2	2
	Solicitud Cambio de Estrato	23	23
	Solicitud Financiacion	116	116
	Solicitud Servicio Especial	234	234
	Traslado por Competencia	5	5
	Sol Frecuencia Adicional Recoleccion	3	3
	Devolucion Saldo a Favor	20	20
	Recoleccion Ramas y Pasto	116	116
	Cambio Horario Recoleccion	1	1
	Explicación cobro del Servicio	1	1
	Instalación Mantenimiento de Cestas	9	9
	Solicitud Reactivacion Servicio	1	1
	Recoleccion Escombros Clandestinos	10	10
	Recoleccion Escombros Domiciliarios	1	1
	Retiro Caja Estacionaria Inutilizada	1	1
	Solicitud Aforo Extraordinario	2	2
	Solicitud Estado de Cuenta	2	2
	Solicitud Informacion del Servicio	45	45
	Solicitud Prestacion del Servicio	40	40
	Solicitud Servicio Contenedor	1	1
	Solicitud certificacion YUMBO	67	67
	Instalacion o Mantenimiento de Cestas	5	5
	Recoleccion Escombros Comercial	16	16
	Recoleccion Escombros Residencial	2	2
	Solicitud de Certificacion	27	27
	Frecuencias adicionales de recolección	3	3
	Quejas Administrativas	2	2
	Variaciones en las caracteristicas del suministro o Prestac	18	18
	Interrupciones en la Prestación del Servicio	16	16
	Cobro Multiple y/o acumulado	88	88
	Cobro por numero de unidades independientes	162	162
	Cobros Inoportunos	16	16
	Estrato incorrecto	4	4
	Inconformidad con el Aforo	25	25
	Tarifa incorrecta	13	13
	Terminación del Contrato	103	103
	Subsidios y Contribuciones	3	3
	Suscriptor que efectua el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	223	223
	Clase de uso incorrecto (Industrial, Comercial, Oficial Otro	57	57
	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refi	1	1
TOTAL PQR		2,133	2,133

Indices Operativos Aplicables (Promedio Mensual)		
Indice de reclamaciones operativas IQOAS	0.01%	3.08
	Suscriptores	35,613
Índice de reclamaciones comerciales aseo IQCAS	0.16%	57.92
	Suscriptores	35,613
Indice de atención de quejas aseo IAQAS	0.01%	3.25
	Suscriptores	35,613
PQR Servicio		3
PQR Facturacion		58
TOTAL PQR POR SERVICIO Y FACTURACION		61
Indice de PQR		0.17%
Nivel Satisfacción Usuarios		99.83%

Numero de Trabajadores por cada 1000 usuarios
3.76

Área de intención de cobertura (AIC)
100%

Cobertura Real de AIC
100%

EFICIENCIA DE RECAUDO
96.59%

UNITARIO POR RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS S
$ 94,029.00

COSTO UNITARIO POR DISPOSICION FINAL
$ 32,779.00

TIPO DE DISPOSICION FINAL
RELLENO SANITARIO EL GUABAL

PRODUCCION PROMEDIO DE RESIDUOS SOLIDOS
3771,79 TONELADAS

NIVELES DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO
100.00%

INDICADORES DE GESTION		
CONCEPTO	YUMBO	META
CONTINUIDAD ASEO	100%	100%
COBERTURA ASEO	100%	100%
EJECUCIÓN DE INVERSIONES	100%	100%
ÍNDICE DE DISPOSICIÓN FINA	100%	100%