



SERVIASEO S.A. E.S.P. POPAYAN, 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, realiza la siguiente publicación con el fin de 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 | | 15,498 |
| | ESTRATO 2 | | 30,167 |
| | ESTRATO 3 | | 23,103 |
| | ESTRATO 4 | | 16,800 |
| | ESTRATO 5 | | 3,976 |
| | ESTRATO 6 | | 646 |
| NO RESIDENCIAL | COMERCIAL | PEQUEÑO PRODUCTOR | 6,482 |
| | OFICIAL | PEQUEÑO PRODUCTOR | 165 |
| | INDUSTRIAL | GRAN GENERADOR | 315 |
| | OFICIAL | GRAN GENERADOR | 62 |
| TOTAL | | | 97,214 |

| VARIACION PORCENTUAL DE LA TARIFA POR SERVICIO 2019 | | TARIFAS | | |
|---|-------------|-------------------|----------------------------|----------------------|
| ESTRATO O CATEGORIA | % VARIACIÓN | SERVICIO ESTANDAR | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES | TON PROMEDIO USU MÉS |
| 1 | 2.20% | \$ 14,809 | -39.00% | 0.0540 |
| 2 | 2.23% | \$ 17,524 | -30.00% | 0.0588 |
| 3 | 2.25% | \$ 24,704 | -3.00% | 0.0616 |
| 4 | 2.29% | \$ 26,551 | 0.00% | 0.0684 |
| 5 | 2.37% | \$ 53,528 | 85.00% | 0.0834 |
| 6 | 2.45% | \$ 60,737 | 90.00% | 0.1026 |
| PROMEDIO | | | | |
| PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0 - 0,5 | 2.44% | \$ 31,577 | 0.00% | 0.1001 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0,51 - 0,75 | 2.56% | \$ 36,863 | 0.00% | 0.1335 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0,76 - 1 | 2.65% | \$ 42,148 | 0.00% | 0.1669 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0 - 0,5 | 2.44% | \$ 47,365 | 50.00% | 0.1001 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0,51 - 0,75 | 2.56% | \$ 55,294 | 50.00% | 0.1335 |
| PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0,76 - 1 | 2.65% | \$ 63,223 | 50.00% | 0.1669 |
| PROMEDIO | | | | |

| FRECUENCIA DE RECOLECCION | RESIDENCIAL | COMERCIAL | INDUSTRIAL |
|---------------------------|-------------|-----------|------------|
| No de VECES POR SEMANA | 3 | 7 | 3 |

| PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS | | FORMULADAS | ATENDIDAS |
|--|---|---------------|---------------|
| AGENCIA | NOMBRE CAUSAL | Total general | Total general |
| POPAYAN | Campanas de Educacion Ciudadana | 47 | 47 |
| | Corte de Césped | 150 | 150 |
| | Derecho de Peticion de Informacion | 2 | 2 |
| | Desistimiento | 2 | 2 |
| | Devolucion Saldo a Favor | 3 | 3 |
| | Explicacion Cobro del Servicio | 5 | 5 |
| | Explicaci□obro del Servicio | 2 | 2 |
| | Instalacion o Mantenimiento de Cestas | 11 | 11 |
| | Instalaci□ Mantenimiento de Cestas | 12 | 12 |
| | Intervencion Relaciones con la Comun | 81 | 81 |
| | Lavado de Vias y Areas Publicas | 1 | 1 |
| | Paz y Salvo | 5 | 5 |
| | Peticion Predio Desocupado | 5447 | 5447 |
| | Poda de Arboles | 183 | 183 |
| | Recoleccion Colchones | 75 | 75 |
| | Recoleccion de Animal Muerto | 3 | 3 |
| | Recoleccion Escombros Comercial | 3 | 3 |
| | Recoleccion Escombros Residencial | 45 | 45 |
| | Recoleccion Escombros Clandestinos | 34 | 34 |
| | Recoleccion Escombros Domiciliarios | 65 | 65 |
| | Recoleccion Ramas y Pasto | 24 | 24 |
| | Recurso de Queja | 4 | 4 |
| | Relleno Sanitario | 1 | 1 |
| | Requerimiento Preliminar SAP | 2 | 2 |
| | Retiro Caja Estacionaria Inutilizada | 1 | 1 |
| | Servicio Recoleccion Caja Estacionaria | 2 | 2 |
| | Servicio Recolecti□aja Estacionaria | 1 | 1 |
| | So□ Frecuencia Adicional Recoleccion | 5 | 5 |
| | Solicitud Reactivacion Servicio | 3 | 3 |
| | Solicitud Aforo Extraordinario | 1 | 1 |
| | Solicitud Cambio de Estrato | 691 | 691 |
| | Solicitud de Copias | 12 | 12 |
| | Solicitud Estado de Cuenta | 53 | 53 |
| | Solicitud Financiacion | 4 | 4 |
| | Solicitud Informacion del Servicio | 82 | 82 |
| | Solicitud Prestacion del Servicio | 139 | 139 |
| | Solicitud Servicio Contenedor | 17 | 17 |
| | Solicitud Servicio Especial | 192 | 192 |
| | Traslado por Competencia | 1 | 1 |
| | Frecuencias adicionales de recolección | 5 | 5 |
| | Negativa de prestación de un servicio esp | 1 | 1 |
| | Quejas Administrativas | 60 | 60 |
| | Variaciones en las características del sumi | 59 | 59 |
| | Interrupciones en la Prestación del Servici | 139 | 139 |
| | No atención de condiciones de seguridad | 1 | 1 |
| | Cobro Multiple y/o acumulado | 107 | 107 |
| | Cobro por numero de unidades independi | 889 | 889 |
| | Cobro por servicios no prestados | 484 | 484 |
| | Cobros Inoportunos | 32 | 32 |
| | Estrato incorrecto | 1 | 1 |
| | Inconformidad con el Aforo | 24 | 24 |
| | Tarifa incorrecta | 28 | 28 |
| | Descuento por no recolección puerta a pu | 11 | 11 |
| Terminación del Contrato | 38 | 38 | |
| Entrega inoportuna o no entrega de la fac | 1 | 1 | |
| Suscriptor que efectua el pago pero este i | 7 | 7 | |
| Clase de uso incorrecto (Industrial, Come | 149 | 149 | |
| Cobro de cargos relacionados con interes | 5 | 5 | |
| Datos Generales Incorrectos | 1 | 1 | |
| TOTAL PQR | | 9,453 | 9,453 |

| Indices Operativos Aplicables (Promedio Mensual) | | |
|--|------------|------------|
| Indice de reclamaciones operativas IQOAS | Suscriptor | 0.21% |
| | | 205.0 |
| | | 97,214 |
| Indice de reclamaciones comerciales aseó IQCAS | Suscriptor | 0.15% |
| | | 148 |
| | | 97,214 |
| Indice de atención de quejas aseó IAQAS | Suscriptor | 0.27% |
| | | 265.0 |
| | | 97,214 |
| PQR Servicio | | 205 |
| PQR Facturacion | | 148 |
| TOTAL PQR POR SERVICIO Y FACTURACION | | 353 |

| | |
|-----------------------------|--------|
| Indice de PQR | 0.36% |
| Nivel Satisfacción Usuarios | 99.64% |

| |
|--|
| Numero de Trabajadores por cada 1000 usuarios |
| 2.49 |

| |
|---|
| Area de intención de cobertura (AIC) |
| 100% |

| |
|------------------------------|
| Cobertura Real de AIC |
| 100% |

| |
|------------------------------|
| EFICIENCIA DE RECAUDO |
| 98.64% |

| |
|--|
| COSTO UNITARIO RECOL Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS |
| \$ 98,718.02 |

| |
|---|
| COSTO UNITARIO POR DISPOSICION FINAL |
| \$ 67,997.37 |

| |
|---------------------------------------|
| TIPO DE DISPOSICION FINAL |
| RELLENO SANITARIO LOS PICACHOS |

| |
|--|
| PRODUCCION PROMEDIO DE RESIDUOS SOLIDOS |
| 7158,42 TONELADAS |

| |
|---|
| CAPACIDAD DISPONIBLE EN EL RELLENO TONELADAS |
| 2' 351.322,36 TONELADAS |

| |
|--|
| NIVELES DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO |
| 100% |

| INDICADORES DE GESTION | | |
|-----------------------------|---------|------|
| CONCEPTO | POPAYAN | META |
| COBERTURA ASEO | 100% | 100% |
| EJECUCION DE INVERSIONES | 100% | 100% |
| INDICE DE DISPOSICION FINAL | 100% | 100% |