

ESTÁNDARES DE SERVICIO

ESTÁNDAR DEL SERVICIO	UNIDAD	META DEL ESTANDAR		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Cobertura de Acueducto	Nuevos suscriptores del servicio de acueducto	100%	Real	22,279	8,683	13,915	10,451
			Meta	14,780	6,234	6,085	5,708
Calidad de acueducto	Puntaje IRCA (%)	IRCA<=5%	Real	0.92	0.25	0.39	0.47
			Meta	4.99	4.99	4.99	4.99
Continuidad de Acueducto	Días de prestación del servicio/ días totales del año (%)	>= 98,36%	Real	99.10	99.15	99.56	99.24
			Meta	98.36	98.36	98.36	98.36
Cobertura de Alcantarillado	Nuevos suscriptores del servicio de alcantarillado	100%	Real	20,660	7,943	12,198	8,326
			Meta	12,982	5,783	6,137	8,242
Calidad de Alcantarillado	% Cumplimiento del PSMV	100% del cumplimiento de las obras a cargo del prestador estipuladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV	Real	100	100	100	100
			Meta	100	100	100	100
Continuidad de Alcantarillado	Días de prestación del servicio/ días totales del año (%)	>= 98,36%	Real	99.10	99.15	99.56	99.24
			Meta	98.36	98.36	98.36	98.36
IQR - Indicador de Reclamos Comerciales	Reclamos/ 1000 suscriptores/ por periodos de tiempo analizados	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.	Real	0.76	0.37	0.35	0.23
			Meta	4.00	4.00	4.00	4.00

ESTÁNDARES DE EFICIENCIA

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ESTÁNDAR DE EFICIENCIA		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4
Nuevos suscriptores	Nuevos suscriptores residenciales de	Dimensión de Cobertura POIR –personas prestadoras Primer	Real	22,569	8,548	13,791	10,228
			Meta	14,511	6,013	5,871	5,504

residenciales de acueducto	residenciales de alcantarillado	segmento.	Real	21,368	7,822	11,029	8,103
			Meta	12,734	5,562	5,924	7,976
IPUF* - Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado estándar		<=6 m ³ /suscriptor/mes	Real	13.28	12.41	12.40	11.14
			Meta	11.41	10.81	10.21	9,61
CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	CAU* – Costos administrativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el artículo 26 de la Resolución CRA 688 de 2014.	Real	8,122	8,090	7,817	7,632
			Meta	10,058	9,539	9,020	8,501
			Real	6,317	6,164	7,124	6,758
			Meta	5,907	5,451	4,994	4,537
COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de acueducto (\$/suscriptor/mes).	COU* – Costos operativos eficientes estándar por suscriptor mensual de alcantarillado (\$/suscriptor/mes).	Alcanzar el valor de referencia establecido en el artículo 33 de la Resolución CRA 688 de 2014.	Real	13,359	13,286	16,501	16,730
			Meta	12,584	12,579	12,575	12,570
			Real	5,190	5,244	5,735	4,655
			Meta	5,074	5,074	5,074	5,074
CUP - Costos Unitarios Particulares de acueducto (\$/m3)	CUP - Costos Unitarios Particulares de alcantarillado (\$/m3).	Costos particulares: Mantener los actuales o reducirlos.	Real	246	266	276	276
			Meta	223	223	223	223
			Real	241	161	195	240
			Meta	263	263	263	263