

METAS PARA LOS ESTANDARES DE SERVICIO

Artículo 2.1.2.1.9.2. de la Resolución CRA 943 de 2021

ESTÁNDAR DE SERVICIO	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	APS	LINEA BASE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5	AÑO 6	AÑO 7	AÑO 8	AÑO 9	AÑO 10
Cobertura de acueducto *	Nuevos suscriptores del servicio de acueducto	100%	Mercado Regional	21,087	28,595	5,019	5,117	6,468	5,545	5,737	5,524	7,015	5,741	5,523
Calidad de acueducto**	Puntaje IRCA (%)	Resolución CRA 701 de 2014	Barranquilla	0.06%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Puerto Colombia	0.20%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Soledad	0.08%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Galapa	0.02%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Tubará	0.39%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Juan de Acosta	0.38%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Usiacurí	0.20%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Piojó	0.23%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Sabanalarga	0.21%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Sabanagrande	0.24%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Santo Tomás	0.27%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Baranoa	0.23%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Polonuevo	0.24%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Palmar de Varela	0.05%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
			Ponedera	0.13%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Continuidad de acueducto**	Días de prestación del servicio/ días totales del año	Resolución CRA 701 de 2014	Barranquilla	97.20%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Puerto Colombia	98.60%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Soledad	99.10%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Galapa	98.70%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Tubará	93.40%	95,00%	>95,10%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%
			Juan de Acosta	93.60%	>95,00%	>95,10%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%
			Usiacurí	90.50%	94.50%	>95,10%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%
			Piojó	92.00%	95,00%	>95,10%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%
			Sabanalarga	94.90%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Sabanagrande	98.10%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Santo Tomás	98.20%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Baranoa	97.20%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Polonuevo	99.50%	>95,20%	>95,30%	>95,40%	>95,50%	>95,60%	>95,70%	>95,80%	>95,90%	>96,00%	>96,10%
			Palmar de Varela	98.10%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%
			Ponedera	99.04%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%	>95,00%
Cobertura de alcantarillado*	Nuevos suscriptores del servicio de alcantarillado	100%	Mercado Regional	16,717	36,553	7,871	6,339	6,476	6,959	6,798	6,789	8,302	7,090	4,978
Calidad de alcantarillado	% de cumplimiento del PSMV	100%	Mercado Regional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Continuidad de alcantarillado	Días de prestación del servicio/ días totales del año	>= 98.36%	Mercado Regional	100%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%	>= 98.36%
IQR - Indicador de reclamos comerciales	(reclamos/1.000 suscriptores/periodo de tiempo analizado)	<= 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.	Mercado Regional	0.12	<= 4	<= 4	<= 4	<= 4	<= 4	<= 4	<= 4	<= 4	<= 4	<= 4

*Nota 1: Las metas del indicador de cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado, se calcularon con base en los nuevos suscriptores residenciales tomando como referencia la meta porcentual de cobertura (%) aprobada en la Resolución CRA 701 de 2014 y el censo DANE 2005 (según lo dispuesto del artículo 121 de la Resolución CRA 688 de 2014).

**Nota 2: Las metas de calidad y continuidad al cierre de cada año tarifario corresponden a las establecidas al cierre del año fiscal inmediatamente anterior, aprobadas mediante la Resolución CRA 701 de 2014 (según lo dispuesto del artículo 121 de la Resolución CRA 688 de 2014).

Nota 3: El valor de la línea base de los indicadores de calidad y continuidad hace referencia a diciembre de 2013. Para los demás indicadores corresponde a diciembre de 2014.

Nota 4: El Mercado Regional está conformado en el servicio de acueducto por Barranquilla, Puerto Colombia, Galapa, Soledad, Tubará, Juan de Acosta, Usiacurí, Piojó, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Polonuevo, Palmar de Varela, Sabanalarga y Ponedera y en el servicio de alcantarillado por Barranquilla, Puerto Colombia, Galapa, Soledad, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa y Sabanalarga.