

LA EMPRESA NEPSA DEL QUINDIO INFORMA A LA COMUNIDAD

En cumplimiento al artículo 1.3.4.6. “Control Social a las Personas Prestadoras de Servicios” de la Resolución CRA 151 de 2001, se publica la siguiente información a DICIEMBRE DE 2014.

1. Suscriptores de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

Usuarios	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Residencial Estrato 1	880	2046	199	496	49	814	330
Residencial Estrato 2	4680	2721	861	315	280	63	718
Residencial Estrato 3	1200	1099	180	77	60	1	245
Residencial Estrato 4	3	150	49	1	1	1	0
Residencial Estrato 5	1	38	3	0	0	0	0
Residencial Estrato 6	0	2	1	0	0	0	0
Comercial	606	316	122	73	34	45	117
Industrial	21	16	9	4	2	3	1
Oficial	62	43	33	24	18	14	27
Especial	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	7453	6431	1457	990	444	941	1438

2. Cobertura de los Servicios Públicos Domiciliarios

SECTOR	% DE COBERTURA						
	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Urbano	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Rural	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

3. Continuidad de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

Continuidad Servicio de Aseo	%
Quimbaya	100%
Circasia	100%
Salento	100%
Pijao	100%
B/vista	100%
Cordoba	100%
Genova	100%

4. Número de Peticiones, Quejas y Recursos PQR de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		
Municipio	Formulad	Atendidas
Quimbaya	66	66
Circasia	34	34
Salento	23	23
Pijao	21	21
B/vista	6	6
Cordoba	10	10
Genova	9	9

5. Frecuencias de Recolección y Barrido y Toneladas Recolectadas y Dispuestas en el Relleno Sanitario y Granja Ambiental Los Saltos

MUNICIPIO	Recolección	Recolección Rural	Barrido y Limpieza	Toneladas dispuestas
Quimbaya	2 veces/semana	2 veces/semana	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	4.928,573 ton
Circasia	2 veces/semana	2 veces/semana	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	4.393,508 ton
Salento	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 2 veces/semana sector residencial	1.162,969 ton
Pijao	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 2 veces/semana sector residencial	734,988 ton
B/vista	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	270,067 ton
Cordoba	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	568,227 ton
Genova	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	863,89 ton

NOTA: Los residuos sólidos recolectados en el Municipios han sido dispuestos correctamente en el Relleno Sanitario Andalucía el cual cuenta con los Permisos Ambientales vigentes y con el reconocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Toneladas recolectadas de Enero a Diciembre

MUNICIPIO	AÑO 2014											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
BUENAVISTA	31,584	18,77	21,62	20,233	21,340	20,65	22,13	19,34	19,69	29,00	22,84	22,87
CIRCASIA	387,298	317,853	374,71	365,86	355,247	367,10	365,89	337,22	354,54	361,14	355,89	450,76
CORDOBA	47,394	41,296	47,44	50,038	53,949	41,23	51,65	45,13	35,44	44,93	52,05	57,68
GÉNOVA	75,33	66,650	78,14	64,58	72,880	73,11	78,81	65,99	73,62	70,11	66,34	78,33
PIJAO	64,146	50,266	47,39	61,04	60,246	54,36	60,18	60,63	64,82	73,81	72,07	66,03
QUIMBAYA	441,198	363,615	384,30	383,41	424,990	392,90	438,26	402,43	404,04	410,78	384,98	497,67
SALENTO	137,8	81,383	82,03	101,64	84,176	83,29	102,91	93,63	92,23	102,54	90,10	111,24
TOTAL	1.184,75	939,83	1.035,62	1.046,81	1.072,83	1.032,64	1.119,82	1.024,37	1.044,38	1.092,31	1.044,27	1.284,58

6. Facturación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

M	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Enero de 2014	69592054	50439500	19567220	8627750	4989720	7248220	14654170
Febrero de 2014	73954896	52077060	20441550	8682256	4943220	7399980	14915290
Marzo de 2014	77183294	53948730	22654560	9037372	5269650	7674420	14974690
Abril de 2014	77370562	54184950	22925650	8974400	5288990	7911700	14966020
Mayo de 2014	77481200	54966730	22495550	8767730	5246860	7860370	15528030
Junio de 2014	75222390	54045670	22469030	8861959	5198210	7915150	15056500
Julio de 2014	74653300	53284288	20967548	8717041	4934080	8125860	15112230
Agosto de 2014	75321729	54440361	20943163	8691338	5017873	8119700	15287690
Sept de 2014	76664513	54295512	21487180	8860505	5008472	8176110	15295640
Octub de 2014	77106252	53742970	21199520	8932919	4969329	8073260	15298780
Noviem de 2014	76440824	53479550	21398900	8989708	4929741	7645150	15264740
Diciem de 2014	75443280	51851700	21828510	9481690	5038710	7694600	14792060

7. Facturación y Recaudo

Actualmente las actividades de facturación y recaudo son realizadas de la siguiente manera:

- € Aseo: La gran mayoría de usuarios de aseo son facturados por medio de un convenio de facturación conjunta firmado con el operador de **energía EPM.**

Esta facturación conjunta garantiza un porcentaje promedio de eficiencia de recaudo del: 100.76%

8. Atención a las Peticiones, Quejas y Recursos de los Usuarios

En cumplimiento de la Ley 142 de 1994 la Empresa cuenta con una oficina permanente para que los usuarios interpongan sus peticiones, quejas y recursos. Estas solicitudes están siendo resueltas en un tiempo promedio máximo **de 10 días.**

9. Factores de Aportes y Subsidios Aplicados en la Empresa

Los factores de Aportes y Subsidios aplicados en lo corrido del año 2014 para el servicio de aseo, son los siguientes:

RESIDENCIAL	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Residencial Estrato 1	54%	70%	65%	70%	70%	50%	70%
Residencial Estrato 2	27%	40%	33%	40%	40%	40%	40%
Residencial Estrato 3	4.5%	15%	0%	15%	15%	15%	15%
Residencial Estrato 4	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Residencial Estrato 5	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Residencial Estrato 6	60%	60%	60%	60%	60%	60%	60%
NO RESIDENCIAL	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
Oficial	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

NOTA: Los valores negativos hacen referencia a la aplicación de un Subsidio y los positivos a la aplicación de un Aporte Solidario.

10. Cruce de Aportes y Subsidios en los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

2014	APORTES	SUBSIDIOS	APORTE DEL
	RECAUDADOS	OTORGADOS	MUNICIPIO
Quimbaya	177.122.864	159.081.076	159.081.076
Circasia	230.474.500	349.757.901	349.757.901
Salento	61.240.919	63.688.625	63.688.625
Pijao	42.873.397	72.007.036	72.007.036
B/vista	12.982.910	22.003.825	22.003.825
Cordoba	56.120.094	59.977.500	59.977.500
Genova	54.146.240	72.193.080	72.193.080

11. Costos y Tarifas de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

Costos Servicio de Aseo:

Quimbaya

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	12.998
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.032
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.344
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	4.960
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	18.316

Circasia

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	12.998
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.032
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	48.517
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	5.007
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	18.316

Salento

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	12.998
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.032
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	48.517
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	5.406
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	18.793

Pijao

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	12.998
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.032
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.344
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	4.837
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	24.225

B/ Vista

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	12.998
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.032
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.344
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	4.286
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	24.237

Cordoba

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	12.998
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.032
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.344
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	3.863
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	24.237

Genova

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	12.998
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.032
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.344
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	7.817
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	24.237

Tarifas Servicio de Aseo:

Usua	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Residencial 1	5.882.95	4.182.31	7.875.35	4.308.01	4.598.01	7.308.96	4.345.00
Residencial 2	9.847.55	8.364.62	13.781.86	8.616.03	9.196.02	8.770.75	8.690.00
Residencial 3	12.213.52	11.849.88	16.735.11	12.206.04	13.027.70	12.425.23	12.310.84
Residencial 4	13.109.60	14.290.53	20.073.35	14.665.98	15.578.31	14.916.08	12.310.84
Residencial 5	20.514.89	22.379.40	31.149.48	22.824.97	24.046.81	23.179.14	14.738.86
Residencial 6	26.514.89	28.903.97	38.769.86	28.751.97	29.273.11	29.017.90	22.798.21
PP Comercial	40.052.93	43.663.11	54.594.91	41.455.89	39.369.83	41.336.98	38.359.53
PP Industrial	37.712.54	37.841.37	47.315.59	35.928.44	34.120.52	35.825.38	38.359.53
PP Oficial	26.701.95	29.108.74	36.396.61	27.637.26	22.628.87	27.557.98	25.573.02

12. Indicadores de Gestión

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO
EJECUCIÓN DE INGRESOS	Porcentaje de Ejecución de los ingresos respecto a los ingresos presupuestados	105%
EJECUCIÓN DE INVERSIONES	Porcentaje de Ejecución de las inversiones que se planearon para el 2014	82.3%
SOLVENCIA	Capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo	40.97%
EFICIENCIA DEL RECAUDO	Indica qué porcentaje de ingresos facturados fueron recaudados en el año 2014	100.76%
ENDEUDAMIENTO TOTAL	Indica la participación que tienen los proveedores y acreedores en los activos de la empresa	17.04%
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A P.Q.R.	Indica el tiempo que transcurre entre el momento en que se presenta una P.Q.R. y cuando se le da solución o respuesta a esta	En promedio 10 días
INCREMENTO PROMEDIO DE SUSCRIPTORES MENSUAL	Indica el número promedio de suscriptores que en 2014 ingresaron a la empresa	1372
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según Encuesta de satisfacción realizada en el mes de septiembre esta es la satisfacción promedio reportada por los usuarios	De 1 a 5, en promedio es de 3.5