

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 2015.

1. Suscriptores de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

Usuarios	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Residencial Estrato 1	865	1762	214	506	50	815	328
Residencial Estrato 2	4672	3154	811	310	280	64	716
Residencial Estrato 3	1198	1080	194	78	60	2	245
Residencial Estrato 4	3	181	49	1	1	1	0
Residencial Estrato 5	1	41	11	0	0	0	0
Residencial Estrato 6	0	2	6	0	0	0	0
Comercial	582	310	126	69	32	45	111
Industrial	20	24	9	4	2	3	1
Oficial	61	45	33	22	18	14	26
Especial							
TOTALES	7403	6599	1453	990	443	944	1427

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	10	10
Circasia	23	23
Salento	20	20
Pijao	4	4
B/vista	1	1
Cordoba	4	4
Genova	12	12

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	5.087,183 ton
Circasia	2 veces/semana	2 veces/semana	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	4.755,211 ton
Salento	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 2 veces/semana sector residencial	1.324,715 ton
Pijao	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 2 veces/semana sector residencial	741,769 ton
B/vista	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	231,02 ton
Cordoba	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	635,364 ton
Genova	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	873,11 ton

NOTA: Los residuos sólidos recolectados en el Municipio 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 2015											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
BUENAVISTA	20,065	16,566	18,92	20,34	21,942	18,570	20,990	19,25	20,188	17,843	18,486	17,86
CIRCASIA	457,924	348,078	388,51	361,80	379,282	404,164	417,236	404,62	364,601	394,228	391,148	443,62
CORDOBA	53,646	46,744	44,03	49,96	47,731	51,450	60,905	53,48	55,057	56,852	51,969	63,54
GÉNOVA	78,188	62,155	72,43	71,86	65,695	81,612	80,320	77,77	66,390	70,630	73,200	72,86
PIJAO	67,735	53,925	54,50	62,64	62,343	62,226	66,585	61,68	60,405	59,990	59,770	69,97
QUIMBAYA	450,021	381,068	410,58	424,74	381,167	437,560	444,349	410,05	404,908	419,860	427,460	495,42
SALENTO	140,82	95,720	99,19	92,18	111,645	111,263	108,000	106,57	103,967	109,382	108,308	137,67
TOTAL	1.268,40	1.004,26	1.088,14	1.083,505	1.069,805	1.166,845	1.198,385	1.133,420	1.05,516	1.128,785	1.130,34	1.300,935

6. Facturación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

M	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Enero de 2015	75.535.995	53.234.540	21.732.920	9.598.460	5.126.605	7.721.890	14.881.330
Febrero de 2015	75.398.705	53.311.990	21.627.700	10.561.350	5.124.535	7.722.260	14.766.760
Marzo de 2015	77.875.830	55.700.160	22.117.120	9.590.450	5.249.180	7.993.550	15.203.920
Abril de 2015	81.139.120	58.592.360	23.850.420	9.794.460	5.367.030	8.519.340	15.646.730
Mayo de 2015	79.050.890	57.972.950	23.685.260	8.651.800	4.757.210	8.061.450	14.658.970
Junio de 2015	78.015.240	57.061.006	24.237.650	8.717.410	4.657.020	7.933.900	14.614.180
Julio de 2015	76.186.110	55.595.361	23.040.430	8.598.810	4.602.900	7.822.880	14.415.140
Agosto de 2015	77.750.370	56.581.000	23.381.090	8.756.210	4.653.810	7.914.240	14.885.210
Sept de 2015	78.855.980	57.264.930	23.524.380	9.012.830	4.692.510	8.235.330	15.082.100
Octub de 2015	80.824.700	60.522.940	24.351.280	9.316.830	4.846.980	8.623.310	15.816.100
Noviem de 2015	81.400.000	60.279.761	24.157.697	9.285.830	4.882.530	8.789.940	15.814.760
Diciem de 2015	81.087.391	61.220.309	24.084.493	7.644.450	4.868.861	8.935.012	15.545.398

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: 99.19%

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 2015 para el servicio de aseo, son los siguientes:

RESIDENCIAL	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Residencial Estrato 1	54%	70%	60%	70%	70%	50%	70%
Residencial Estrato 2	25%	40%	30%	40%	40%	40%	40%
Residencial Estrato 3	4.5%	15%	15%	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	130.090.768	156.270.578	156.270.578
Circasia	300.589.211	376.512.939	376.512.939
Salento	37.037.280	62.517.567	62.517.567
Pijao	75.542.759	71.247.990	71.247.990
B/vista	23.361.250	21.486.408	21.486.408
Cordoba	63.571.408	63.147.590	63.147.590
Genova	54.287.620	74.311.193	74.311.193

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	13.030
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.001
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.577
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	4.985
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	19.037
Costo Fijo Medio de Referencia	CFMR	\$/Suscriptor	
Costo Variable Medio de Referencia	CVMR	\$/Tonelada	

Circasia

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	13.030
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.001
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	48.760
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	5.032
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	19.037

Salento

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	13.030
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.001
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	48.760
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	5.433
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	19.037

Pijao

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	13.030
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.001
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.577
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	4.861
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	25.035

B/ Vista

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	13.030
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.001
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.577
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	4.308
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	25.035

Cordoba

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	13.030
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.001
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.577
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	3.883
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	25.035

Genova

COSTO DE REFERENCIA		UNIDADES	VALOR
Costo de Barrido y Limpieza	CBL	\$/Kilómetro	13.030
Costo de Comercialización	CCS	\$/Suscriptor	1.001
Costo de Recolección y Transporte	CRT	\$/Tonelada	46.577
Costo Transporte Excedente	CTE	\$/Tonelada	7.856
Costo Disposición Final	CDT	\$/Tonelada	25.035
Costo Variable Medio de Referencia	CVMR	\$/Tonelada	

Tarifas Servicio de Aseo:

Usua	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Residencial 1	4.761.04	3.992.89	7.520.84	4.274.03	4.151.56	7.284.63	4.160.17
Residencial 2	8.331.82	7.985.78	13.161.46	8.548.06	8.303.12	8.741.55	8.320.33
Residencial 3	11.307.47	11.313.19	15.981.78	12.109.75	11.762.75	12.383.86	11.787.14
Residencial 4	12.194.69	13.649.64	19.185.77	14.581.00	14.041.07	14.895.33	14.131.18
Residencial 5	19.080.68	21.392.47	29.814.58	22.773.92	21.608.48	23.223.41	21.906.46
Residencial 6	24.558.83	27.714.74	37.327.18	29.105.13	25.965.65	29.467.18	27.171.09
PP Comercial	24.579.33	42.098.89	53.180.56	43.128.66	33.943.30	43.081.65	37.984.54
PP Industrial	31.953.12	36.485.70	46.089.82	37.378.18	29.417.53	37.337.43	32.919.93
PP Oficial	23.063.79	28.065.92	35.453.71	28.752.44	22.628.87	28.721.10	25.323.02

12. Indicadores de Gestión

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	CÁLCULO
EJECUCIÓN DE INGRESOS	Porcentaje de Ejecución de los ingresos respecto a los ingresos presupuestados	102%
EJECUCIÓN DE INVERSIONES	Porcentaje de Ejecución de las inversiones que se planearon para el 2014	40%
SOLVENCIA	Capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo	38.30%
EFICIENCIA DEL RECAUDO	Indica qué porcentaje de ingresos facturados fueron recaudados en el año 2014	99.19%
ENDEUDAMIENTO TOTAL	Indica la participación que tienen los proveedores y acreedores en los activos de la empresa	18.79%
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	10 días
INCREMENTO PROMEDIO DE SUSCRIPTORES MENSUAL	Indica el número promedio de suscriptores que en 2014 ingresaron a la empresa	110
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según Encuesta de satisfacción realizada en el mes de septiembre esta es la satisfacción promedio reportada por los usuarios	En una escala de 1 a 5, en promedio 3.5