

## 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 2016.

### 1. Suscriptores de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo

Usuarios	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Residencial Estrato 1	865	1760	215	505	49	813	326
Residencial Estrato 2	4673	3158	809	309	279	63	717
Residencial Estrato 3	1199	1082	193	77	59	1	242
Residencial Estrato 4	3	180	49	1	1	1	0
Residencial Estrato 5	1	41	11	0	0	0	0
Residencial Estrato 6	0	2	8	0	0	0	0
Comercial	587	314	135	71	33	45	115
Industrial	22	22	09	4	2	3	1
Oficial	63	49	33	22	18	15	26
Especial							
<b>TOTALES</b>	<b>7.413</b>	<b>6.608</b>	<b>1.462</b>	<b>989</b>	<b>441</b>	<b>941</b>	<b>1427</b>

### 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	76	76
Circasia	59	59
Salento	38	38
Pijao	13	13
B/vista	7	7
Cordoba	16	16
Genova	12	12

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

<b>MUNICIPIO</b>	<b>Recolección</b>	<b>Recolección Rural</b>	<b>Barrido y Limpieza</b>	<b>Toneladas dispuestas</b>
Quimbaya	2 veces/semana	2 veces/semana	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	5.454,231 ton
Circasia	2 veces/semana	2 veces/semana	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	4.889,646 ton
Salento	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 2 veces/semana sector residencial	1.546,136 ton
Pijao	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 2 veces/semana sector residencial	735,464 ton
B/vista	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	272,64 ton
Cordoba	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	649,175 ton
Genova	2 veces/semana	NA	7 veces/semana sector comercio 3 veces/semana sector residencial	878,487 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 2016											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
BUENAVISTA	22,696	18,832	19,786	20,396	17,570	23,094	23,386	22,429	22,400	21,920	27,845	32,286
CIRCASIA	426,176	363,098	402,037	367,266	402,887	407,338	409,074	433,609	401,105	409,892	411,758	455,406
CORDOBA	57,999	44,003	53,595	52,798	52,513	58,410	52,609	62,496	44,766	52,517	55,400	62,069
GÉNOVA	73,630	64,300	74,510	65,286	78,720	78,745	80,371	72,395	72,505	72,895	65,880	79,250
PIJAO	72,580	51,047	60,374	50,685	58,506	64,341	67,503	65,850	52,850	62,303	63,320	66,105
QUIMBAYA	461,867	412,625	430,522	414,112	465,524	454,362	474,214	456,840	440,555	436,755	454,395	552,460
SALENTO	172,193	98,890	140,191	108,182	118,395	107,350	129,513	145,466	126,894	114,689	133,918	150,455
<b>TOTAL</b>	<b>1.287,14</b>	<b>1.052,795</b>	<b>1.181,015</b>	<b>1.078,725</b>	<b>1.194,115</b>	<b>1.193,640</b>	<b>1.236,670</b>	<b>1.259,085</b>	<b>1.161,075</b>	<b>1.170,971</b>	<b>1.212,516</b>	<b>1.398,031</b>

**6. Facturación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Aseo**

M	Quimbaya	Circasia	Salento	Pijao	B/vista	Cordoba	Genova
Enero de 2016	80.802.966	60.667.357	24.111.665	9.105.360	4.806.850	8.743.669	15.422.550
Febrero de 2016	83.146.757	61.255.465	24.866.885	9.331.418	4.714.790	9.464.941	15.082.043
Marzo de 2016	89.023.350	64.982.976	27.787.830	9.925.321	5.001.482	10.026.225	15.765.274
Abril de 2016	88.738.240	64.328.041	27.632.140	9.728.780	5.082.460	9.566.097	15.715.761
Mayo de 2016	88.917.760	64.968.920	28.582.120	9.749.120	5.129.110	9.617.022	15.802.680
Junio de 2016	86.540.880	63.070.420	27.564.300	9.288.360	5.158.560	9.326.427	15.587.950
Julio de 2016	86.654.030	62.908.750	26.055.040	8.961.910	5.037.140	9.054.290	15.553.230
Agosto de 2016	94.718.850	66.277.470	33.360.710	10.095.147	5.471.172	10.313.760	16.848.370
Sept de 2016	99.572.040	69.988.540	31.697.160	10.569.260	5.476.170	10.657.420	17.322.830
Octub de 2016	114.195.510	78.523.630	32.823.960	11.143.780	5.701.960	10.964.570	17.637.070
Noviem de 2016	113.478.350	73.004.090	32.534.680	10.799.330	5.640.120	10.674.630	17.289.980
Diciem de 2016	111.545.720	76.931.970	31.993.720	10.586.770	5.685.970	10.555.160	16.977.250

## 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: 96.82%

## 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 2016 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	23%	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	104.900.100	171.560.630	171.560.630
Circasia	287.093.159	410.371.760	410.371.760
Salento	66.684.069	64.448.600	64.448.600
Pijao	75.545.868	77.201.330	77.201.330
B/vista	32.078.393	23.685.471	23.685.471
Cordoba	64.660.840	64.708.840	64.708.840
Genova	91.486.943	81.213.470	81.213.470

## 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:**

<b>Usua</b>	<b>Quimbaya</b>	<b>Circasia</b>	<b>Salento</b>	<b>Pijao</b>	<b>B/vista</b>	<b>Cordoba</b>	<b>Genova</b>
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	14.738.86
Residencial 5	20.529.95	22.379.40	31.149.48	22.824.97	24.046.81	23.179.14	22.798.21
Residencial 6	26.514.89	28.903.97	38.769.86	28.751.97	29.273.11	29.017.90	27.997.61
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	34.712.54	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
<b>EJECUCIÓN DE INGRESOS</b>	Porcentaje de Ejecución de los ingresos respecto a los ingresos presupuestados	<b>117%</b>
<b>EJECUCIÓN DE INVERSIONES</b>	Porcentaje de Ejecución de las inversiones que se planearon para el 2014	<b>16.6%</b>
<b>SOLVENCIA</b>	Capacidad de pago que tiene la empresa en el corto plazo	<b>27.18%</b>
<b>EFICIENCIA DEL RECAUDO</b>	Indica qué porcentaje de ingresos facturados fueron recaudados en el año 2014	<b>96.82%</b>
<b>ENDEUDAMIENTO TOTAL</b>	Indica la participación que tienen los proveedores y acreedores en los activos de la empresa	<b>16.25%</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A P.Q.R.</b>	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	<b>12 días</b>
<b>INCREMENTO PROMEDIO DE SUSCRIPTORES MENSUAL</b>	Indica el número promedio de suscriptores que en 2014 ingresaron a la empresa	<b>54</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Según Encuesta de satisfacción realizada en el mes de <b>septiembre</b> esta es la satisfacción promedio reportada por los usuarios	<b>En una escala de 1 a 5, en promedio 3.5</b>