

**PUBLICACION DE INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS-ASEO 2018 – ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. EN C.A. E.S.P.**

a) Número de usuarios por servicio, sector y estrato socioeconómico;

MESES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COM. PRODUCTOR	MECAN. PRODUCTOR	RECOLECC. PRODUCTOR	TOTAL AÑO 2018	TOTAL AÑO 2017
Enero-Febrero	3,401	8,475	19,562	4,152	2	20	399	1,202	853	37,879	35,798
Marzo-Abril	3,411	8,262	19,560	4,252	4	20	201	1,255	861	37,859	36,334
Mayo-Junio	3,418	8,268	19,127	4,252	3	20	210	1,195	887	38,835	36,510
Julio-Agosto	3,417	8,282	19,125	4,815	4	20	215	1,208	887	39,979	36,880
Sep- Octubre	3,421	8,292	19,132	5,163	4	20	226	1,221	893	39,346	37,899
Nov- Diciembre	3,422	8,301	19,468	5,881	4	20	228	1,246	892	40,239	37,427

**Tabla 1. Número de usuarios / suscriptores facturados servicio de aseo por sector y estrato socioeconómico**

e) Valor facturado por servicio, sector y estrato socioeconómico;

USO/ESTRATO	FACTURACIÓN	RECAUDO	EFICIENCIA DEL RECAUDO 2018	EFICIENCIA DEL RECAUDO 2017
E1	304.651.193	301.890.588	99.09%	101.40%
E2	1.139.739.844	1.082.843.350	95.01%	96.10%
E3	3.170.535.053	3.161.351.223	99.71%	98.10%
E4	928.775.490	863.218.258	92.94%	90.50%
E5	926.929	947.080	102.17%	75.40%
E6	9.214.504	6.864.330	74.49%	90.10%
COMERCIAL	1.164.895.109	1.122.718.375	96.38%	94.00%
INDUSTRIAL	1.673.415.425	1.565.387.693	93.54%	91.10%
OFICIAL	137.270.720	144.848.668	105.52%	96.60%
TOTAL	8.529.424.267	8.250.069.565	96.72%	95.40%

**Tabla 2. Valor facturado por servicio, sector y estrato socioeconómico**

f) Variación porcentual de la tarifa en el periodo respectivo por servicio, sector y estrato;

USO	TARIFA APLICADA ENERO - DICIEMBRE 2018
E1	\$12.729.35
E2	\$16.854.94
E3	\$23.944.84
E4	\$28.468.04
E5	\$46.160.83
E6	\$53.934.38
Industrial PP	\$67.065.78
Comercial PP	\$65.342.33
Oficial PP	\$43.561.68

**Tabla 3. Actualización de costos 2019**

g) Niveles de subsidio y contribución;

USO/ESTRATO	Subsidio / Contribución
Estrato 1	-55%
Estrato 2	-40%
Estrato 3	-14%
Estrato 4	0%
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Industrial	55%
Comercial	50%
Oficial	0%

**Tabla 4. Niveles / Porcentaje de Subsidios y Contribución Aplicados**

h) Producción promedio de residuos sólidos;

Ecoprocesos Hábitat Limpio S en CA ESP, para el año 2018, dispuso en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo 35,464 toneladas de residuos sólidos provenientes de las actividades de recolección, barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Donde el 3% de los residuos sólidos recolectados son provenientes de la actividad de barrido manual y mecánico y la limpieza de vías y áreas públicas (749.68 toneladas) y el 97% a la recolección de residuos ordinarios en el municipio de Mosquera (34.4410). Con respecto a los años 2016 y 2017, se presentó un incremento del 8.26% y 8% respectivamente, pasando de 30.388 ton (2016) a 32.898 ton (2017) a 35.464 ton (2018). La información de las toneladas dispuesta se encuentra acorde con la información reportada al SUI por parte del prestador.

i) Frecuencia de recolección;

La actividad de recolección y transporte de residuos sólidos para el municipio de Mosquera, cuenta con 22 macrorrutas y 39 microrrutas, las cuales incluyen en casco urbano y el área rural del municipio de Mosquera, con frecuencias entre 1, 2 y 3 veces por semana y jornadas de 8 horas.

j) Niveles de continuidad del servicio;

De conformidad con las frecuencias y horarios establecidos, la Ecoprocesos Hábitat Limpio S. en C.A. E.S.P. tuvo en la continuidad de las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, así como la recolección y transporte de los residuos para el año 2018 sigue manteniéndose en un 100%, lo cual evidencia el cumplimiento de las microrrutas, horarios y frecuencias establecidas.

l) Número de quejas formuladas y atendidas;

MES	Petición	Reclamación	Queja	Recurso de Reposición y Subordinario de Apelación	TOTAL
Enero	94	161	0	0	255
Febrero	97	113	1	0	211
Marzo	73	132	0	2	207
Abril	92	147	0	0	239
Mayo	98	128	0	1	227
Junio	101	114	0	0	215
Julio	86	194	0	0	280
Agosto	101	130	1	1	233
Septiembre	95	155	0	1	251
Octubre	98	158	0	0	256
Noviembre	98	109	0	0	207
Diciembre	86	131	0	1	218
Total 2018	1119	1672	2	6	2799

**Tabla 5. Clasificación PQRS por Tipo de Tramite - Servicio de Aseo**

	PETICIONES												Total 2018	
	Ene	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Novi	Dici		
Cambio De Datos Básicos	1					1			2					4
Explicación Cobro Del Servicio	1							1		1			2	5
Servicios Especiales	92	97	72	92	98	100	86	101	92	97	98	84	1109	
Solicitud De Prestación Del Servicio			1											1
TOTAL	94	97	73	92	98	101	86	101	95	98	98	86	1119	

**Tabla 6. Recursos – Por tipo de Causal**

	PETICIONES												Total 2018	
	Ene	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Novi	Dici		
Cambio De Datos Básicos	1					1			2					4
Explicación Cobro Del Servicio	1							1		1			2	5
Servicios Especiales	92	97	72	92	98	100	86	101	92	97	98	84	1109	
Solicitud De Prestación Del Servicio			1											1
TOTAL	94	97	73	92	98	101	86	101	95	98	98	86	1119	

**Tabla 7. Peticiones**

	PETICIONES												Total 2018
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ag	Sep	Oct	Nov	Dic	
Clase De Uso Incorrecto	9	9	8	5	6	5	15	11	1	5	1		75
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL)													5
Cobro De Consumo Registrado Por Medidor De Otro P										1			1
Cobro Por Número De Unidades Independientes											1		1
Cobro Por Servicios No Prestados											1		1
Descuento Por Predio Desocupado	125	76	99	115	90	83	128	86	104	123	75	98	1202
Estrato Incorrecto							1		1		1		3
Inconformidad Con El Consumo O Producción Factor											4	1	5
Inconformidad Con El Afaro	10	11	12	9	3	6	6	10	17	5	6	2	97
Multisuario Del Servicio De Aseo						1							1
Tarifa Incorrecta	12	15	11	17	26	17	39	17	30	14	25	22	245
TERMINACIÓN DEL CONTRATO													3
Terminación Del Contrato	5	2	2	1	3	1	6	5	2	4	1	1	33
Total	161	113	132	147	128	114	194	130	155	158	109	131	1672

**Tabla 8. Facturación - Reclamación**

	Enero	Febrero	Agosto	Total 2018
Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuada			1	1
QUEJAS ADMINISTRATIVAS				1
Total			1	2

**Tabla 9. Prestación – Queja**

m) Número de trabajadores por cada 1000 usuarios;

Para el periodo auditado 2018, Ecoprocesos Hábitat Limpio S. EN CA E.S.P. contó con un promedio mensual de 128 empleados para atender a 40,239 suscriptores, dando como resultados un índice de 3.1 empleados por cada mil suscriptores.

p) Área de intención de Cobertura (AIC);

Ecoprocesos Hábitat Limpio S. en C.A. E.S.P. buscó en el 2018 obtener una cobertura del servicio del 100% en el municipio de Mosquera.

q) Cobertura real en su AIC;

A diciembre de 2018 en la cabecera municipal de Mosquera se alcanzó una cobertura del 100%, manteniendo este nivel presentado también en el 2017. El IOCA para el año 2018 sigue en el Nivel Superior, mantenido la buena gestión para la prestación del servicio público de aseo en el Municipio de Mosquera, garantizado cobertura, calidad, continuidad y eficiencia en las actividades de recolección, transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles.

r) Eficiencia en el nivel de recaudo;

Bimestre	Facturación	Recaudo	Eficiencia del recaudo 2018	Eficiencia del recaudo 2017
Enero – Febrero	1.251.829.008	1.233.752.865	98.6%	96.70%
Marzo – Abril	1.250.209.711	1.215.058.613	97.2%	95.00%
Mayo – Junio	1.375.084.049	1.134.808.959	82.5%	98.60%
Julio – Agosto	1.511.874.990	1.569.848.985	103.8%	94.60%
Septiembre - Octubre	1.542.970.203	1.515.181.249	98.2%	92.10%
Noviembre - Diciembre	1.597.456.305	1.581.418.894	99.0%	96.00%
Total año 2018	8.529.424.267	8.250.069.565	96.7%	
Total año 2017	6.607.845.766	6.302.015.109		95.40%

**Tabla 10. Valor facturado por periodos**

v) Costo unitario por recolección y transporte de residuos sólidos;

De acuerdo con la información entregada por ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S EN CA ESP La tarifa aplicada por recolección y transporte de residuos sólidos para el año 2018 fue de \$90,460.52.

w) Costo unitario por disposición final;

De acuerdo con la información entregada por ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S EN CA ESP La tarifa aplicada por disposición final para el año 2018 fue de \$24,352 más \$5,390.57 por incentivo regional, para un total en la tarifa \$29,742.57.

x) Tipo de disposición final;

Se continúa disponiendo los residuos sólidos en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo de la empresa Nuevo Mondoñedo S.A.E.S.P. el cual se encuentra ubicado en el municipio de Bojacá en el Km. 9 vía Mosquera – La Mesa. El relleno sanitario Nuevo Mondoñedo cuenta con Licencia Ambiental No. 0694 del 3 de junio de 2005 y tiene vigencia hasta el 16 de enero del 2037, es decir que tiene una vida útil de 30 años. De acuerdo con lo contenido en el Auto 1504 de 21 de mayo de 2009 la capacidad del relleno sanitario de SUI de las toneladas dispuestas, para el año 2018 se dispusieron 504,959.98 toneladas, y desde el inicio de operación de relleno en el año 2007, se han dispuesto 3,350,765.84 metros cúbicos de residuos sólidos. Lo anterior se encuentra acorde con la certificación emitida por la empresa NUEVO MONDOÑEDO SA ESP a 30 de junio de 2018 en cuanto a la capacidad disponible del relleno sanitario.

z) Los indicadores de gestión a que se comprometió y el nivel de cumplimiento de los mismos.

**INDICADORES DE GESTIÓN**

INDICADORES	AÑO 2017	LOGRO AÑO 2018	META	CONCEPTO
Cobertura Aseo (%)	100%	100%	100%	ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. en C.A. E.S.P sigue manteniendo la cobertura del servicio del aseo en el 100% en el área urbana, dado que cuenta con microrrutas de recolección que cubren toda el área de prestación.
Rotación de Cartera (días)	100	94	90	Respecto a la rotación de cartera durante el año 2018 se observa una mejora en la eficiencia de este indicador pasando de 100 a 84 días, no se realizó castigo de cartera.
Índice de disposición final	100%	100%	100%	Para la vigencia 2018, Ecoprocesos Hábitat Limpio S en CA ESP dispuso en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo el 100% de los residuos recolectados, 35,464 toneladas, provenientes de las actividades de recolección, barrido y limpieza de vías y áreas públicas. En cuanto a la capacidad de la vida útil del sitio de disposición final, Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo, cuenta con una capacidad para 9.26 años, ubicándolo en nivel de riesgo I.
Continuidad del servicio de aseo	100%	100%	100%	ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. en C.A. E.S.P sigue manteniendo la continuidad de las actividades de barrido y limpieza y recolección y transporte de residuos en un 100%, evidenciando el cumplimiento de las microrrutas, los horarios y las frecuencias establecidas en el contrato de condiciones uniforme.

**Cuadro 1. Indicadores y Referentes**

**INDICADORES DE PROCESOS**

INDICADORES DE PROCESO	CUMPLE
Cuantificación del costo económico del servicio	SI
Separación de la contabilidad	SI

**Cuadro 2. Indicadores de Procesos**

**CONCEPTO GENERAL DE LA EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

Para el periodo 2018, ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S. en C.A. E.S.P continuó prestando el servicio público de aseo en el Municipio de Mosquera, con calidad, continuidad y eficiencia, dentro de un marco de responsabilidad social y ecológica, propendiendo al cumplimiento de sus metas y objetivos en un 100%.