

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

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

SUSCRIPTORES	enero	febrero	marzo	abr	mayo	junio	Julio	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Diciembre	PROMEDIO
SUSCRIPTORES ESTRATO 1	1.376	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370	1.370
SUSCRIPTORES ESTRATO 2	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146	1.146
SUSCRIPTORES ESTRATO 3	20.941	20.958	20.948	20.948	20.948	20.948	20.948	20.948	20.948	20.948	20.948	20.948	20.948
SUSCRIPTORES ESTRATO 4	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888	6.888
SUSCRIPTORES ESTRATO 5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUSCRIPTORES ESTRATO 6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
SUSCRIPTORES PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL TIPO 1	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191	1.191
SUSCRIPTORES PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL TIPO 1	481	481	481	481	481	481	481	481	481	481	481	481	481
SUSCRIPTORES PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL TIPO 1	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
SUSCRIPTORES GRAN PRODUCTOR COMERCIAL	468	468	468	468	468	468	468	468	468	468	468	468	468
SUSCRIPTORES GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL	311	311	311	311	311	311	311	311	311	311	311	311	311
SUSCRIPTORES GRAN PRODUCTOR OFICIAL O ESPECIAL	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Total	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266	40.266

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 2019	EFICIENCIA DEL RECAUDO 2018
E1	495.637.811	323.415.825	65,25%	99,09%
E2	1.284.493.043	1.261.182.960	98,19%	95,01%
E3	3.568.879.724	3.680.521.171	103,13%	99,71%
E4	1.651.161.360	1.232.397.316	74,64%	92,94%
E5	103.213.669	980.168	0,95%	102,17%
E6	395.988.258	6.795.128	1,72%	74,48%
COMERCIAL	1.906.098.029	1.314.479.901	68,96%	96,38%
INDUSTRIAL	2.689.357.704	1.460.825.065	54,32%	93,54%
OFICIAL	260.270.501	132.533.213	50,92%	105,52%
TOTAL	8.529.424.267	8.250.069.565	96,72%	96,72%

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/ESTRATO	1ER PERIODO DE 2019	ACTUALIZACIÓN FFA	INCREMENTO POR PRODUCTIVIDAD	COSTO ACTUALIZADO	CONCEPTO
COSTO DE BARRIO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS POR SUSCRIPTOR URBANO	2.406,91	1.340	0,07%	1.318,64	TIPO DE SUSCRIPTOR
COSTO DE LIMPIEZA URBANA POR SUSCRIPTOR URBANO	5.882,72	1.340	0,07%	4.542,72	TEFA
COSTO DE COMERCIALIZACIÓN POR SUSCRIPTOR COC	1.778,12	1.340	0,07%	1.340,00	ESTRATO 1
COSTO DE TRATAMIENTO DE LÍQUIDOS POR TONELAJE (CTL)	1.193	-	-	-	ESTRATO 2
COSTO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS POR TONELAJE (COT)	14.844,14	1.340	0,07%	14.700,00	ESTRATO 3
COSTO DE DISPOSICIÓN FINAL (COT)	38.641,76	1.340	0,07%	38.301,76	ESTRATO 4
					ESTRATO 5
					ESTRATO 6
					PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL TIPO 1
					PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL TIPO 1
					PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL TIPO 1

Tabla 3. Actualización de costos 2019

Tabla 4. Tarifa sin ajuste por productividad

TIPO DE SUSCRIPTOR	TARIFA FINAL POR SUSCRIPTOR DESPUES DE SUBSIDIO O CONTRIBUCIONES
ESTRATO 1	8.719,70
ESTRATO 2	11.833,57
ESTRATO 3	17.131,25
ESTRATO 4	20.413,64
ESTRATO 5	32.249,30
ESTRATO 6	36.592,05
PEQUEÑO PRODUCTOR COMERCIAL TIPO 1	41.281,94
PEQUEÑO PRODUCTOR INDUSTRIAL TIPO 1	42.658,00
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL TIPO 1	27.521,29

Tabla 5. Tarifa con ajuste de productividad

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 6. Niveles / Porcentaje de Subsidios y Contribución Aplicados

h) Producción promedio de residuos sólidos; ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S EN CA ESP, para el año 2019, dispuso en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo 37,024 toneladas de residuos sólidos provenientes de las actividades de recolección, transporte, barrio y limpieza de vías y áreas públicas. Donde el 3% de los residuos sólidos recolectados son provenientes de la actividad de barrio manual y mecánico y la limpieza de vías y áreas públicas (950,27 toneladas) y el 97% a la recolección de residuos ordinarios en el municipio de Mosquera (36.073,78). El promedio mensual de residuos recolectados durante el año 2019 fue de 3.066,81 toneladas, para un total anual de 37,024 toneladas de residuos sólidos recolectados, es decir que se presentó un incremento de 4,4% con respecto al año 2018 y 11,86% con respecto al año 2017. Lo anterior se encuentra acorde con la certificación emitida por la empresa NUEVO MONDOÑEDO SA ESP a 18 de febrero de 2020, donde se informa que la capacidad disponible del relleno sanitario es de 7 años.

i) Frecuencia de recolección; La actividad de recolección y transporte de residuos sólidos para el municipio de Mosquera, cuenta con 22 macrotrutas 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 un cumplimiento en la continuidad del servicio del 100%.

l) Número de quejas formuladas y atendidas;

MES	Reclamación	Recurso de Reposición	Recurso de Reposición	Subsidiario de Apelación	TOTAL
Enero	158	-	-	-	158
Febrero	181	-	-	-	181
Marzo	164	1	-	-	165
Abril	381	-	1	-	382
Mayo	145	-	-	-	145
Junio	223	8	-	-	231
Julio	239	1	-	-	240
Agosto	255	-	-	-	255
Septiembre	208	3	-	8	220
Octubre	587	1	-	-	588
Noviembre	237	1	-	3	242
Diciembre	463	-	-	-	463
Total	3.210	14	1	13	3.239

Tabla 7. Clasificación PQRS por Tipo de Tramite - Servicio de Aseo

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Inconformidad con el Aforo	3	6	4	42	9	36	22	18	4	4	1	2	151
Inconformidad con el consumo o producción facturada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Cobros inoportunos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Cobro por servicios no prestados	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	6
Cobro múltiple y/o acumulado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Descuento por predio desocupado	121	116	135	269	104	156	183	168	111	265	120	235	1.983
Cobro por número de unidades independientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Estrato incorrecto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Clase de uso incorrecto	9	6	9	10	7	6	15	9	6	9	24	110	238
Tarifa incorrecta	23	31	15	48	15	29	11	13	22	69	29	72	377
Cobros por promedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Pago sin abono a cuenta	-	-	-	-	-	-	-	1	18	43	216	71	120
Total	156	183	160	368	138	228	233	290	200	570	234	459	3.139

Tabla 8. Facturación - Reclamación

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Terminación del contrato	3	8	5	14	7	3	6	5	19	17	7	4	98
Afectación Ambiental	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Quejas Administrativas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	3	8	5	14	7	3	6	5	20	17	7	4	100

Tabla 9. Prestación – Queja

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Terminación del contrato	3	8	5	14	7	3	6	5	19	17	7	4	98
Afectación Ambiental	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Quejas Administrativas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	3	8	5	14	7	3	6	5	20	17	7	4	100

Tabla 10. Clasificación PQRS por tipo de respuesta – Servicio de Aseo

TIPO DE RESPUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Accede	131	117	140	287	112	176	195	234	156	484	205	297	2514
Accede parcialmente	22	31	20	91	21	42	28	6	23	65	25	22	396
No Accede	5	13	3	21	11	5	5	15	30	38	8	10	164
Confirma	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	13
Modifica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Revoca	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Rechaza	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pendiente de respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	134	134
Archiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	158	161	165	382	148	231	228	255	220	587	242	463	3.139

n) Número de trabajadores por cada 1000 usuarios; Para el periodo auditado 2019, Ecoprocesos Hábitat Limpio S, EN .CA E.S.P. contó con un promedio mensual de 128 empleados para atender a 41,248 suscriptores, dando como resultados un índice de 3,1 empleados por cada mil suscriptores, con un aumento de 0,6 respecto al año 2018 en donde contó con 2,5 empleados por cada 1000 suscriptores. Para el periodo auditado se contó con un índice de 3,1 empleados por cada mil suscriptores, y con un índice de eficiencia laboral de \$79,967,5/TON con un aumento de 0,6 respecto al año 2018.

p) Área de intención de Cobertura (AIC); Ecoprocesos Hábitat Limpio S, en C.A. E.S.P buscó en el 2019 obtener una cobertura del servicio del 100% en el municipio de Mosquera.

q) Cobertura real en su AIC; A diciembre de 2019 en la cabecera municipal de Mosquera se alcanzó una cobertura del 100%, manteniendo este nivel presentado también en el 2018.

r) Eficiencia en el nivel de recaudo;

Bimestre	Facturación	Recaudo	Eficiencia del recaudo 2019	Eficiencia del recaudo 2018
Enero – Febrero	1.598.034.131	1.591.940.120	99,6%	96,60%
Marzo – Abril	2.403.265.546	1.870.133.874	77,8%	97,20%
Mayo – Junio	2.177.216.841	1.051.552.251	48,3%	82,50%
Julio – Agosto	2.389.940.004	1.620.193.089	67,8%	103,80%
Septiembre - Octubre	1.903.967.346	1.658.102.009	87,1%	98,20%
Noviembre - Diciembre	1.882.676.229	1.611.209.424	85,6%	99,00%
Total año 2019	12.355.100.097	9.413.130.747	76,2%	96,70%
Total año 2018	8.529.424.267	8.250.069.565		