

**PUBLICACION DE INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS-ASEO – ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S. EN C.A. E.S.P. 2020**

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

USO/ ESTRATO	Bimestre 1	Bimestre 2	Bimestre 3	Bimestre 4	Bimestre 5	Bimestre 6
Estrato 1	3,600	3,603	3,604	3,602	3,638	3,639
Estrato 2	9,207	9,212	9,195	9,188	9,185	9,165
Estrato 3	21,255	21,465	21,694	21,684	21,767	21,793
Estrato 4	6,604	6,765	6,956	6,954	7,045	7,740
Estrato 5	4	4	4	4	4	4
Estrato 6	24	24	24	24	24	24
Comercial	1,698	1,693	1,687	1,670	1,660	1,592
Industrial	803	820	819	867	825	804
oficial	77	75	77	68	77	77
Zona Franca	43	43	43	43	42	43
Parque Maxiabasto						88
Total	43,315	43,704	44,103	44,104	44,267	44,969

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

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

Estrato	Facturación	Recaudo	Eficiencia del recaudo
Estrato 1	409'022'532.39	347'813'276.00	85.04%
Estrato 2	1'457'589'167.82	1'325'124'143.54	90.91%
Estrato 3	4'579'877'285.40	4'179'188'579.06	91.25%
Estrato 4	1'807'158'779.25	1'502'195'365.29	83.12%
Estrato 5	1'641'748.92	1'444'420.00	87.98%
Estrato 6	11'268'022.64	9'630'645.00	85.47%
Comercial	1'338'680'125.13	1'171'398'902.33	87.50%
Industrial	1'601'751'661.46	1'396'489'900.36	87.19%
Oficial	131'127'154.04	140'638'250.64	107.25%
Total	11'338'116'477.06	10'073'923'482.22	88.85%

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

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

COSTOS ACTUALIZADOS	\$ DE DICIEMBRE DE 2014	FACTOR DE ACTUALIZACION (FA)	INCREMENTO EN PRODUCTIVIDAD ESPERADA	COSTO ACTUALIZADO (CM) \$ DE ENERO 2018
COSTO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS POR SUSCRIPTOR (CBLs)	\$ 2,380.68	1.4250	0.072%	\$ 3,382.26
COSTO DE LIMPIEZA URBANA POR SUSCRIPTOR (CLUS)	\$ 5,983.24	1.4250	0.072%	\$ 8,521.78
COSTO DE COMERCIALIZACION POR SUSCRIPTOR (CCS)	\$ 1,779.51	1.2493	0.072%	\$ 2,221.86
COSTO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS POR TONELADA (CRT)	\$ 78,399.85	1.2135	0.072%	\$ 92,657.06
COSTO DE DISPOSICION FINAL(CDF)	\$ 27,878.44	1.1251	0.072%	\$ 31,141.84

**Tabla 3. Actualización de costos primer semestre de 2020**

Año	2020	Periodo	II Semestre	Mes	Julio
-----	------	---------	-------------	-----	-------

COSTOS POR COMPONENTE ACTUALIZADOS									
COSTO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS POR SUSCRIPTOR (CBLs)	COSTO DE LIMPIEZA URBANA POR SUSCRIPTOR (CLUS)	COSTO DE COMERCIALIZACION POR SUSCRIPTOR (CCS)	COSTO DE COMERCIALIZACION POR SUSCRIPTOR (CCS)	COSTO DE TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS POR TONELADA (CTL)	COSTO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS POR TONELADA (CRT)	COSTO DE DISPOSICION FINAL (CDF)	VALOR BASE DE APROVECHAMIENTO (VBA)	VALOR BASE INCENTIVO APROVECHAMIENTO POR TONELADA (VIAT)	VALOR POR METRO CUBICO AFORADO DE RESIDUOS NO APROVECHABLES (M3)
\$ 3,433.01	\$ 7,592.15	\$ 1,709.12	\$ 512.74	\$ 95,887.23	\$ 31,900.84	\$ 122,484.55	\$ 7,022.84	\$ 34,448.78	

**Tabla 4. Actualización de costos segundo semestre de 2020**

Tipo de suscriptor	TFS segundo semestre 2019	TFS primer semestre 2020	TFS segundo semestre 2020
Estrato 1	8,690.28	9,526.96	8,957.36
Estrato 2	11,794.34	12,944.44	12,183.79
Estrato 3	17,075.02	18,751.75	17,660.54
Estrato 4	20,348.26	22,380.13	21,108.49
Estrato 5	32,151.23	35,470.23	33,553.55
Estrato 6	36,505.91	40,414.34	38,357.39
PP Comercial 1	48,935.42	46,006.75	44,039.02
PP Industrial 1	50,566.60	47,540.31	45,506.99
PP Oficial 1	32,623.62	30,671.17	29,359.35

**Tabla 5. Variación Porcentual de la Tarifa 2020 vs Vigencia Anterior**

g) Niveles de subsidio y contribución;

Uso/Estrato	Subsidio / Contribución acuerdo 2019	Subsidio / Contribución acuerdo 2020
Estrato 1	-55%	-55%
Estrato 2	-40%	-40%
Estrato 3	-14%	-14%
Estrato 4	0%	0%
Estrato 5	50%	50%
Estrato 6	60%	60%
Industrial	55%	55%
Comercial	50%	50%
Oficial	0%	0%

Tabla 6. Niveles / Porcentaje de Subsidios y Contribución Aplicados

h) Producción promedio de residuos sólidos;

De acuerdo con la información reportada al SUI por la empresa NUEVO MONDOÑEDO S.A. E.S.P., sobre las toneladas dispuestas en el Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo para el año 2020, se dispusieron 583,789 toneladas de residuos sólidos provenientes de los municipios que allí disponen. La empresa ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S EN C.A. E.S.P., para su área de prestación, dispuso para el mismo periodo un total de 38,706.86 toneladas, es decir 4.54% más que el año 2019 (37,024.05) toneladas, podemos concluir que corresponde al 7% del total de residuos que llegan al relleno sanitario. Lo anterior se encuentra acorde con la certificación emitida por la empresa NUEVO MONDOÑEDO SA ESP.

ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S. en C.A E.S.P. realizó la recolección, transporte y disposición final de 38,704.86 toneladas de residuos sólidos para el año 2020, donde el 97.6% de los residuos sólidos recolectados son provenientes de la actividad de recolección de residuos no aprovechables (37,783.29 toneladas) y el 2.38% a la recolección de residuos de la actividad de barrido de vías y áreas públicas (921.57 toneladas).

ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S. en C.A. E.S.P, realizó la recolección de 3,225.41 toneladas de residuos sólidos promedio mensual, con el personal operativo necesario (promedio de 12 conductores y 27 operarios de recolección), para un rendimiento promedio, para el año 2020, de 3.16 toneladas recolectadas/operario/día, lo que representa un aumento en 0.33 puntos en comparación con la vigencia anterior (Año 2019: 2.83 toneladas recolectadas/operario/día).

i) Frecuencia de recolección;

La actividad de recolección y transporte de residuos sólidos para el municipio de Mosquera, cuenta en total con 22 macrorrutas y 38 microrrutas, las cuales incluyen en casco urbano y el área rural del municipio de Mosquera, con frecuencias entre 2, 3 y 6 veces por semana en jornadas de 8 horas, en los horarios establecidos en el contrato de condiciones uniformes.

j) Niveles de continuidad del servicio;

De conformidad con las frecuencias y horarios establecidos en el contrato de condiciones uniformes, la Empresa 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;

Clasificación PQRs por Tipo de Tramite - Servicio de Aseo				
MES	Reclamación	Recurso de Reposición	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	TOTAL
Enero	242	-	-	243
Febrero	212	-	5	219
Marzo	179	-	3	182
Abril	317	-	-	318
Mayo	305	-	-	305
Junio	336	-	2	338
Julio	247	-	-	247
Agosto	154	-	-	154
Septiembre	450	-	2	452
Octubre	313	2	-	315
Noviembre	143	-	-	143
Diciembre	199	-	-	199
<b>Total</b>	<b>3,097</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>3,115</b>

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	1	-	-	1	1	-	2	4	3	1	16
Inconformidad con el consumo o producción facturado	-	-	-	-	-	25	20	16	42	47	16	21	187
Cobros inoportunos	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Cobro por servicios no prestados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cobro múltiple y/o acumulado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	4	10
Descuento por predio desocupado	174	157	129	156	216	206	179	64	256	196	104	150	1,987
Cobro por número de unidades independientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Estrato incorrecto	-	-	-	2	1	1	-	-	2	-	1	-	7
Clase de uso incorrecto	2	3	1	1	7	12	5	9	8	12	4	-	64
Tarifa incorrecta	28	24	14	32	33	5	1	-	2	-	-	-	139
Cobros por promedio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pago sin abono a cuenta	30	24	34	125	48	81	37	63	135	49	4	17	647
Multiusuario del servicio de aseo	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	4
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>212</b>	<b>181</b>	<b>316</b>	<b>305</b>	<b>332</b>	<b>243</b>	<b>152</b>	<b>448</b>	<b>311</b>	<b>135</b>	<b>194</b>	<b>3,064</b>

Tabla 8. Facturación – Reclamación

Causal	En e	Fe b	Ma r	Ab r	Ma y	Ju n	Ju l	Ag o	Se p	Oc t	No v	Di c	Tot al
Terminación del contrato	7	5	1	1	-	6	4	2	4	4	8	5	47
Falla en la prestación deservicio por continuidad	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Quejas Administrativas	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>51</b>

**Tabla 9. Prestación – Queja**

Clasificación PQRs por Tipo de Respuesta - Servicio de Aseo														
Código	Tipo de Respuesta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1	Accede	205	177	141	281	265	286	218	126	408	262	119	151	2,639
2	Accede parcialmente	10	23	27	22	28	37	13	6	11	9	6	5	197
3	No Accede	28	14	11	15	12	13	16	22	31	41	18	13	234
4	Confirma	-	3	3	-	-	2	-	-	-	3	-	-	11
6	Revoca	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
7	Rechaza	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
9	Pendiente de respuesta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	30	30
	<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>219</b>	<b>182</b>	<b>318</b>	<b>305</b>	<b>338</b>	<b>247</b>	<b>154</b>	<b>452</b>	<b>315</b>	<b>143</b>	<b>199</b>	<b>3,115</b>

**Tabla 10. Clasificación PQRs por tipo de respuesta – Servicio de Aseo**

n) Número de trabajadores por cada 1000 usuarios;

Ecoprocesos Hábitat Limpio S. EN .CA E.S.P, para el año 2020 contó con un promedio mensual de 134 empleados para atender a 44,077 suscriptores, dando como resultados un índice de 3.0 empleados por cada mil suscriptores.

En el año 2020 la planta de personal presentó un promedio mensual de 134 empleados, 7.5% superior al año 2019 con unos costos de \$3,912 millones con un incremento del 38.9% (\$1,096 millones) respecto al año 2019 y un factor prestacional de 1.55. El Índice de Eficiencia Laboral de la Empresa presentado durante el año 2020 fue de \$101,062.18/Ton, con un incremento de 32.9% respecto al 2019 lo que obedece al aumento de los costos de personal en 39% mientras que las toneladas presentaron un incremento del 5%.

p) Área de intención de Cobertura (AIC); Ecoprocesos Hábitat Limpio S. en C.A. E.S.P buscó en el 2020 obtener una cobertura del servicio del 100% en el municipio de Mosquera.

q) Cobertura real en su AIC;

ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S. en C.A. E.S.P, para el año 2020 ha mantenido una cobertura del servicio de aseo en el municipio de Mosquera del 100% en el área urbana, dado que cuenta con rutas de recolección que cubren toda el área de prestación de la Cabecera Municipal. Lo anterior de acuerdo a las metas propuestas en el programa de prestación del servicio de aseo y el PGIRS, para el año 2020.

r) Eficiencia en el nivel de recaudo;

Bimestre	Facturación	Recaudo	Eficiencia del recaudo 2020	Eficiencia del recaudo 2019
Enero – Febrero	1,902,121,303	2,009,760,285	106%	99.60%
Marzo – Abril	2,024,732,197	1,497,931,928	74%	77.80%
Mayo – Junio	1,802,874,986	1,911,333,011	106%	48.80%
Julio – Agosto	1,913,070,440	1,518,859,511	79%	67.80%
Septiembre - Octubre	1,836,321,966	2,190,578,072	119%	87.10%
Noviembre - Diciembre	1,858,995,586	1,824,899,161	98%	85.60%
<b>Total año 2020</b>	<b>11,338,116,477</b>	<b>10,953,361,968</b>	<b>97%</b>	
<b>Total año 2019</b>	<b>12,355,100,097</b>	<b>9,413,130,747</b>		<b>76.20%</b>

**Tabla 11. Valor facturado por periodos**

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

ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S EN C.A. E.S.P. informó que durante el año 2020 se cobraron dos tarifas, una para el primer semestre y otra para el segundo semestre del año:

Primer Semestre: \$ 92,657.06. - Segundo Semestre: \$ 95,687.23

w) Costo unitario por disposición final;

ECOPROCESOS HABITAT LIMPIO S EN C.A. E.S.P. informó que durante el año 2020 se cobraron dos tarifas, una para el primer semestre y otra para el segundo semestre del año:

Primer Semestre: \$ 31,141.84 - Segundo Semestre: \$ 31,900.84

x) Tipo de disposición final;

Este concepto no es responsabilidad de la empresa Ecoprocesos Hábitat Limpio S en C.A. E.S.P., ya que ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S EN CA ESP dispone sus residuos sólidos en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo, el cual 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 la licencia ambiental la capacidad total es de 7,102,190 m3 correspondiente a 300.000 Ton/año. El relleno sanitario Nuevo Mondoñedo se encuentra a cargo de la empresa Nuevo Mondoñedo S.A E.S.P. y se encuentra ubicado en el municipio de Bojacá en el Km. 9 vía Mosquera – La Mesa.

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

**INDICADORES DE GESTIÓN**

INDICADORES	AÑO 2019	LOGRO AÑO 2020	META	CONCEPTO
Cobertura Aseo (%)	100.00%	100.00%	100%	ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S. en C.A. E.S.P sigue manteniendo la cobertura del servicio del aseo en el 100% en el área urbano, dado que cuenta con microrrutras de recolección y barrido que cubren toda el área de prestación.
Rotación de Cartera (días)	95			
Ejecución de Inversiones	58.00%	58.00%	50%	Para el año 2020, Ecoprocesos Hábitat Limpio S en CA ESP, proyectó inversiones por valor de \$327 millones ejecutándose el 100%. Dichas inversiones han sido recuperadas vía tarifa.
Índice de eficiencia Laboral (\$/Ton)	79,967	101,062	100,000	El Índice de Eficiencia Laboral de la Empresa presentado durante el año 2020 fue de \$101,062.18/Ton, que en comparación con el año 2019 (\$76,046/Ton) registra un aumento de 32.9%, lo que obedece al aumento de los costos de personal en 39% mientras que las toneladas presentaron un incremento del 5%.
Índice de disposición final	100.00%	100.00%	100%	Para la vigencia 2020, Ecoprocesos Hábitat Limpio S en CA ESP dispuso en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo el 100% de los residuos recolectados, 38,706.86 toneladas, provenientes de las actividades de recolección, barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Es de indicar que la vida útil del sitio de disposición final es de 5.60 años, lo que de acuerdo con la Resolución 315 de 2005, el nivel de riesgo para este indicador es de RANGO I, toda vez, que es superior a 2 años.
Continuidad del servicio de aseo	100.00%	100.00%	100%	ECOPROCESOS HÁBITAT LIMPIO S en CA ESP 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 microrrutras, los horarios y las

**Cuadro 1. Indicadores y Referentes**

**INDICADORES DE PROCESOS**

INDICADORES DE PROCESO	CUMPLE
Estudio de Viabilidad empresarial	NO
Cuantificación del costo económico del servicio	SI
Separación de la contabilidad	SI

**Cuadro 2. Indicadores de Procesos**

**CONCEPTO GENERAL DE LA EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

En concepto de esta auditoría, para el periodo 2020, 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%.