

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA  
EMSERCHIA E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ASEO  
Bogotá, 29 de Agosto de 2014**

## EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P

### ANÁLISIS AÑO 2013 -2014

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

##### Conformación de la empresa

ID EMPRESA	166
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P
SIGLA	EMSERCHIA E.S.P
ÁREA DE PRESTACIÓN	CHIA
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
FECHA DE CONSTITUCIÓN	03/02/1979
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	03/02/1979
ESTADO DEL PRESTADOR	OPERATIVA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	FLOR DE MARIA CELY LOPEZ
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	03/01/2012
DEPARTAMENTO (DIRECCIÓN PRINCIPAL)	CUNDINAMARCA
MUNICIPIO ( DIRECCIÓN PRINCIPAL)	CHÍA
DIRECCIÓN PRINCIPAL	CALLE 11 No 17-00
TELÉFONO 1	8630248
TELÉFONO 2	8630248
NÚMERO DE FAX	8630248
TELÉFONO MÓVIL	3203821855
CORREO ELECTRÓNICO OFICIAL	gerencia@emserchia.gov.co
DEPARTAMENTO (DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA)	CUNDINAMARCA
MUNICIPIO ( DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA)	CHIA
DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA	CALLE 11 No 17-00

Fuente: SUI, RUPS

## **ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA**

EMSERCHIA E.S.P realiza la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Chia- Cundinamarca.

## **ANTECEDENTES DE LA CONSTITUCIÓN**

Mediante acuerdo No 002 de 1979 del municipio de Chía, se crea la Empresa de servicios públicos de Chia Cundinamarca, cuyo objetivo es ofrecer a la comunidad eficientes servicios públicos con lo relacionado con acueducto, alcantarillado, mataderos, aseo, parque y plaza de mercado.

## **JUNTA DIRECTIVA**

Mediante el artículo 12 del acuerdo No 04 de 1997 del municipio de Chía, La junta directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHIA E.S.P y en concordancia con el artículo 27, numeral 6 de la Ley 142 de 1994, estará integrada por siete miembros así:

- a. El Alcalde Municipal o su delegado quien la presidirá
- b. Cuatro (4) miembros designados libremente por el alcalde.
- c. Dos (2) miembros de los vocales de control escogidos por el Alcalde y debidamente registrados por los comités de desarrollo y control social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

## **MIEMBROS ACTUALES DE LA JUNTA DIRECTIVA:**

Ciro Joaquín Vera Rodríguez- Vocal  
Flor de María Cely López- Secretario  
Guillermo Moncayo- Presidente  
Guillermo Varela Romero- Otro  
Luis Hernán Vargas- Otro  
Miriam Suta- Otro  
Rafael Antonio Ballesteros- Otro

## **2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

Con base en los reportes de SUI, se obtuvo el balance general correspondientes a los periodos 2011, 2012 y 2013 cabe resaltar que se detallan solo los aspectos en relación a las actividades del servicio de aseo.

## REPORTE DETALLADO BALANCE GENERAL

CUENTA	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
<b>Activo</b>	<b>29.017.217.426</b>	100%	<b>28.308.691.139</b>	100%	-2%	<b>6.275.336.505</b>	100%	<b>-78%</b>
Deudores Servicios Publicos	1.135.792.472	4%	937.715.632	3%	-17%	1.153.218.652	18%	<b>23%</b>
Deudores Servicio de Aseo	1.135.792.472	4%	912.087.109	3%	-20%	1.144.510.390	18%	<b>25%</b>
Otros deudores servicios	0	0%	25.628.523	0%		8.708.262	0%	<b>-66%</b>
Provision deudores	-250.093.177	-1%	-168.810.844	-1%	33%	18.836.521	0%	<b>111%</b>
Provision Aseo	-250.093.177	-1%	-168.810.844	-1%	33%	-228.639.380	-4%	<b>-35%</b>
Otros Activos CP	3.675.741.025	13%	1.081.652.064	4%	-71%	2.251.160.093	36%	108%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>4.649.440.320</b>	<b>16%</b>	<b>3.749.289.295</b>	<b>13%</b>	<b>-19%</b>	<b>3.515.427.119</b>	<b>56%</b>	<b>-6%</b>
Propiedad, Planta y Equipo	16.018.764.401	55%	16.807.438.437	59%	5%	4.016.847.398	64%	-76%
Depreciación Acumulada	-5.321.531.806	-18%	-5.942.135.054	-21%	-12%	-1.927.711.742	-31%	68%
<b>Propiedad, Planta y Equipo Neto</b>	<b>10.697.232.595</b>	<b>37%</b>	<b>10.865.303.383</b>	<b>38%</b>	<b>2%</b>	<b>2.089.135.656</b>	<b>33%</b>	<b>-81%</b>
<b>Total Activo LP</b>	<b>24.367.777.106</b>	<b>84%</b>	<b>24.559.401.844</b>	<b>87%</b>	<b>1%</b>	<b>2.759.909.386</b>	<b>44%</b>	<b>-89%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>29.017.217.426</b>	<b>100%</b>	<b>28.308.691.139</b>	<b>100%</b>	<b>-2%</b>	<b>6.275.336.505</b>	<b>100%</b>	<b>-78%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>257.335.887</b>	<b>1%</b>	<b>345.590.451</b>	<b>1%</b>	<b>34%</b>	<b>556.961.024</b>	<b>9%</b>	<b>61,16%</b>
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>257.335.887</b>	<b>1%</b>	<b>345.590.451</b>	<b>1%</b>	<b>34%</b>	<b>556.961.024</b>	<b>9%</b>	<b>61,16%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>257.335.887</b>	<b>1%</b>	<b>345.590.451</b>	<b>1%</b>	<b>34%</b>	<b>556.961.024</b>	<b>9%</b>	<b>61,16%</b>
Utilidades Ejercicios anteriores	0	0%	0	0%		0	0%	
Utilidad Ejercicio	-724.582.589	-2%	20.260.638	0%	103%	-8.243.268	0%	-59%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>28.759.881.539</b>	<b>99%</b>	<b>27.963.100.688</b>	<b>99%</b>	<b>3%</b>	<b>5.718.375.481</b>	<b>91%</b>	<b>-79,55%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>29.017.217.426</b>	<b>100%</b>	<b>28.308.691.139</b>	<b>100%</b>	<b>2%</b>	<b>6.275.336.505</b>	<b>100%</b>	<b>-78%</b>

Fuente: Reporte contable SUI

En el 2013 los pasivos corrientes y totales representan el 15% de los activos corrientes y un 8.87% de los activos totales, lo cual indica que los saldos de naturaleza crediticia son bajos.

Cabe resaltar que de 2012 a 2013 el patrimonio baja en un 79,5% y al revisar la información financiera cargada en el SUI se detalla que en 2011 y 2012 se reportan valorizaciones correspondientes a los servicios de acueducto y alcantarillado en el cargue de cuentas contables para el servicio de aseo y en 2013 se eliminan estas valorizaciones para el cargue mencionado. El cambio en el patrimonio también se debe a que la cuenta de capital fiscal de 2012 a 2013 disminuye en un 62%, así mismo la cuenta de utilidad del ejercicio disminuye en un 59% ocasionando el cambio drástico en el patrimonio. Por último el balance de patrimonio igual a activo menos pasivo se cumple.

ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS								
ESTADO DE RESULTADOS								
	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>3.887.458.642</b>	100%	<b>3.972.254.778</b>	100%	2%	<b>3.917.156.597</b>	100%	-1,39%
Servicio de Aseo	3.887.458.642	100%	3.972.254.778	100%	2%	3.917.156.597	100%	-1%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>3.741.791.864</b>	96%	<b>3.509.116.065</b>	88,34%	-6%	<b>3.525.884.997</b>	90%	0,48%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>145.666.778</b>	<b>4%</b>	<b>463.138.713</b>	<b>12%</b>	<b>-218%</b>	<b>391.271.600</b>	<b>10%</b>	<b>-16%</b>
Gastos operacionales	1.505.068.190	39%	801.448.325	20%	-47%	512.016.337	13%	-36%
Gastos de personal	759.713.088	20%	315.628.570	8%	-58%	194.264.796	5%	-38%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	12.448.094	0%	325.650.265	8%	2516%	124.758.397	3%	-62%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>-1.359.401.412</b>	<b>-35%</b>	<b>-338.309.612</b>	<b>-9%</b>	<b>-75%</b>	<b>-120.744.737</b>	<b>-3%</b>	<b>-64%</b>
Otros ingresos	640.387.197	16%	741.782.589	19%	16%	194.852.837	5%	-74%
Otros gastos	5.568.374	0%	349.282.243	9%	6173%	82.351.368	2%	-76%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>-724.582.589</b>	<b>-19%</b>	<b>54.190.734</b>	<b>1%</b>	<b>107%</b>	<b>-8.243.268</b>	<b>0%</b>	<b>-115%</b>
Impuesto de renta	0	0%	33.930.096	1%	0%	0	0%	-100%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>-724.582.589</b>	<b>-19%</b>	<b>20.260.638</b>	<b>1%</b>	<b>103%</b>	<b>-8.243.268</b>	<b>0%</b>	<b>-141%</b>

Fuente: Planes Contables, SUI

Para el estado de resultados se destaca el cambio en las utilidades netas, en 2011 se presentan pérdidas de \$724.582.589 mientras que en 2012 se presentan utilidades de \$20.260.638 se presenta un aumento en las utilidades del 103% , es notable que de 2011 a 2012 los ingresos operacionales varían en un 2% y los costos de ventas y operación disminuyeron en un 6%, los gastos operacionales disminuyen en un 47% de 2011 a 2012, así mismo los gastos de personal en un 58% y las provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones pasan de 12.448.094 a 325.650.265 en 2012, la disminución de los gastos operacionales, de personal influyen en el cambio de las utilidades de 2011 a 2012.

Durante el 2013 se presentaron pérdidas de \$8.243.268, los ingresos operacionales cambiaron con respecto al 2012 de 3.972.254.778 disminuyeron en un 1.39% a 3.917.156.597, los costos de venta y operación disminuyeron en 1% respecto al 2012, los gastos operacionales, gastos de personal y provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones disminuyeron de 2012 a 2013, logrando una disminución en las pérdidas operacionales que se venían presentando en los años

anteriores. Se presenta una disminución representativa de otros ingresos y gastos de un año al otro lo cual se ve reflejado en las pérdidas netas del 2013.

Cabe resaltar que lo más crítico del estado de resultados es el comportamiento de los gastos operacionales, de personal y provisiones de un año a otro, cuya diferencia hace que sea notable el cambio en las utilidades netas por año.

### INDICADORES FINANCIEROS

INDICADORES FINANCIEROS	2013	2012	2011
Razón Corriente	6,31	10,85	-
Prueba Acida (AC – Inventarios – Cartera > 90 días)	6,31	10,85	-
Margen Neto	-0,21%	0,51%	-18,64%
Capital de trabajo	\$2.958.466.095	\$ 3.403.698.844	\$ 4.649.440.320
Nivel de Endeudamiento	8,88%	1,22%	0,0%

Fuente: SUI, 2014

Para 2013 la razón corriente fue 6,31 lo que indica que por cada peso de la deuda a corto plazo la empresa tiene \$6,31 para pagar o respaldar la deuda, indicador que disminuye atractivamente de 2012 a 2013.

El valor que le quedaría a la empresa después de haber pagado sus pasivos de corto plazo en 2013 sería \$2.958.466.095, cifra que disminuye de 2012 a 2013 .

Durante 2013 por cada \$100 representado en el activo la empresa tiene \$8,88 de deuda con terceros, valor que aumenta de 2012 a 2013 significativamente, lo cual quiere decir que del activo total la empresa presenta un crecimiento en sus deudas.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### Producción

Según la información reportada por la empresa y datos facturados por Nuevo Mondoñedo a la empresa de Servicios Públicos de Chía – EMSERCHIA E.S.P la empresa durante el 2013 y 2014 ha producido en toneladas totales de barrido y recolección, en el servicio de aseo la empresa cuenta con 31806 suscriptores:

MES	2013	2014
enero	2392	2583,42
febrero	2219	2324,36
marzo	2216	2570,15
abril	2379	2405,75
mayo	2537	
junio	2367	
julio	2470	
agosto	2513	
septiembre	2317	
octubre	2541	
noviembre	2527	
diciembre	2808	
TOTAL	29285	9884

Fuente: EMSERCHIA E.S.P, visita 4 y 5 de junio

### Barrido y limpieza de áreas públicas

La limpieza y el barrido del municipio de Chía se realizan de acuerdo a los horarios establecidos en la siguiente tabla y en las siguientes imágenes:

No	FRECUENCIA	HORARIO	NOMBRE DE RUTA
1	LUNES A DOMINGO ( DIARIA LUNES A VIERNES UN TURNO- SÁBADO Y DOMINGO- DOS TURNOS)	5:00 A.M 12:00 P.M DOMINGO 7:00 A.M A 10:00 Y 2:00 P.M A 4:00 P.M	PARQUE PRINCIPAL
2	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	5:00 A.M A 12:00 P.M	PARQUE OSPINA
3	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	5:00 A.M A 12:00 P.M	PLAZA CALLE 12
4	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	5:00 A.M A 12:00 P.M	TRANQUILANDIA CONCEJO
5	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	CHILACOS-KRA 3
6	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	OSORIO- DPTAL
7	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	CENTAURUS
8	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	SAN FRANCISCO
9	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	CARREFOUR- BARRIO CHILACO
10	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	OSORIO-DPTAL
11	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	SIATA-PALOS VERDES
12	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	AV-PRADILLA SALIDA
13	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	SAN LUIS - SIDONIA
14	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	ACACIAS-IBARO II

15	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	IBARO I- CLINICA CHIA
16	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	SIATA-PALOS VERDES
17	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	KRA10 -ZIPAS
18	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	ZIPAS-CAIRO
19	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	KRA 4 -VARIANTE
20	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	CAIRO- 20 DEJULIO
21	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	VEINTE DE JULIO – CLL 12
22	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	EL CAMPIN
23	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	CEMENTERIO-PRIMAVERA
24	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	REGISTRADURIA
25	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	OSORIO-DPTAL
26	LUNES A SABADO ( UNA VEZ POR SEMANA)	6:00 A.M A 1:00 P.M	SIATA- PALOS VERDES

Fuente: EMSERCHIA E.S.P, visita 4 y 5 de junio

#### Cronograma de rutas de barrito mecánico

<b>RUTAS BARREDORA</b>	<b>DIAS DE LA SEMANA</b>
AV. CHILACOS	LUNES
AV. PRADILLA	MARTES
ANILLO VIAL	MIERCOLES
CARRERA 9	JUEVES
AV. CHILACOS VIERNES	VIERNES
AV. PRADILLA	SABADO

Fuente: EMSERCHIA E.S.P, visita 4 y 5 de junio

Durante la última visita realizada en 2014:

- Se observa que las rutas de barrido no son claras dentro de los mapas realizados en Google Earth, los mapas que la empresa suministra son por trayecto pero no indican el inicio dentro de la imagen ni el final, los horarios establecidos difieren con los de la tabla suministrada.
- Existe una persona encargada de realizar el seguimiento a los operarios de barrido con los mapas anteriormente mencionados, según la empresa la idea

es barrer de Lunes a Viernes de acuerdo al personal asignado, con la posibilidad de que existan cambios entre ellos.

- Los operarios barren la ruta correspondiente de lunes a viernes, es decir el lunes parten del punto inicial y barren de lunes a viernes la ruta asignada, por ejemplo: Parten del punto inicial A y terminan el barrido en el punto B el día Lunes, el día martes continúan su ruta desde el punto B, y de esta manera hasta que el día viernes llegan al punto final X.
- El promedio de barrido manual mensual suministrado por la empresa es de 593 km con una estimación de 6855 kg, este cálculo parte del hecho de que cada bolsa recogida pesa alrededor de 2,5 kg.
- Ningún operario de barrido tiene carnets durante la visita ( EMSERCHIA y ARL)
- La empresa cuenta con 11 operarios para el servicio de barrido.
- Se realizó la verificación de 3 puntos de barrido dentro de las cuales los operarios afirman que eran las rutas:
  - a. Acacias- Rio Frio
  - b. Calle 17
  - c. Cr. 11 desde las oficinas de Gas Natural
- Los operarios conocen las rutas por medio de indicaciones y por la practica en campo, específicamente no conocen el nombre de la ruta por la cual barren.
- Los operarios afirman que no tienen carnet de la empresa y no portan su carnet de ARL, algunos no cuentan con los carritos porta bolsas y afirman que los carritos se encuentran en mal estado.
- Al día 2o de la visita la empresa muestra evidencia de que los operarios de barrido si tienen carnet la cual se relaciona en el anexo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 60 del Decreto 2981 del 2013 el personal que ejecuta esta actividad deberá contar con el equipo necesario para el barrido y limpieza.

*“Artículo 60. Equipo para la actividad de barrido manual. El personal operativo para la actividad de barrido manual deberá contar con el equipo necesario para la limpieza, barrido almacenamiento, recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios”.*

## **Recolección**

La empresa presta el servicio de aseo en el casco urbano y rural al 100%

La empresa cuenta con las siguientes macro rutas y micro rutas:

COD MACRO	COD MICRO	JORNADA	DIAS RECOLECCION	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACION	SECTOR CUBIERTO POR LA MICRORUTA
8	25	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	CRA. 7 SINDAMANÓY
9	28	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	DELICIAS NORTE Y SUR Y AV. PRADILLA
9	32	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	CENTRO CHÍA, VIA CAJICA
10	35	MAÑANA	LUNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	PLAZA MERCADO
7	23	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	CRA 4 CALLE 7 Y VARIANTE
7	24	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	SAMARIA
9	29	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	MERCEDES DE CALAHORRA TRES ESQUINAS
9	30	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	NUEVO MILENIO CALATRAMA EL 40
9	31	MAÑANA	LUNES-JUEVES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	ENT. BOJACA BOMBEROS
1	1	VESPERTINA	Lunes, Miércoles, Viernes	02:00 p.m.	10:00 p.m.	RIOFRIO PRIMAVERA SAN LUIS I
1	2	VESPERTINA	Lunes, Miércoles, Viernes	02:00 p.m.	10:00 p.m.	BARRIO OSORIO AV. PRADILLA
1	3	VESPERTINA	Lunes, Miércoles, Viernes	02:00 p.m.	10:00 p.m.	GRANDES GENERADORES ZONA HISTORICA
1	4	VESPERTINA	Lunes, Miércoles, Viernes	02:00 p.m.	10:00 p.m.	CRA. 12 PLAZA
3	12	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	SAN FRANCISCO, 20 DE JULIO
10	36	MAÑANA	VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	VITEMCO
6	19	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	LA BALSA
6	20	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	LA BALSA LAS JUNTAS
8	27	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	AUTO NORTE
3	10	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	ENTRADAS VARIAS / ENTRADAS AVENIDA PRADILLA
6	22	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	ENTRADAS VIA GUAYMARAL - LAS JUNTAS
4	13	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	CTS. CHILACOS / CHILACOS
3	11	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	EL CAMPIN
6	21	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	MONGUIBELLO - ENTRADAS LA BALSA
8	26	MAÑANA	MARTES-VIERNES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	YERBABUENA / FUSCA
2	8	VESPERTINA	Martes, Jueves, Sábado	02:00 p.m.	10:00 p.m.	CAIRO LOS ZIPAS LA VIRGINIA
2	9	VESPERTINA	Martes, Jueves, Sábado	02:00 p.m.	10:00 p.m.	VARIANTE SIATA CRA 10
2	5	VESPERTINA	Martes, Jueves, Sábado	02:00 p.m.	10:00 p.m.	CTS DE IBAROS P. DE RIO FRIO ACASIAS
2	6	VESPERTINA	Martes, Jueves, Sábado	02:00 p.m.	10:00 p.m.	SAN LUIS LA LORENA CRA 12 LA PEPITA
2	7	VESPERTINA	Martes, Jueves, Sábado	02:00 p.m.	10:00 p.m.	SANTA LUCIA I CLINICA Chía
10	33	MAÑANA	MIÉRCOLES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	ANDRES CEMENTERIO / PROLECHE, VITEMCO, PLAZA
5	18	MAÑANA	MIÉRCOLES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	FAGUA
5	17	MAÑANA	MIÉRCOLES	06:00 a.m.	02:00 p.m.	TIQUIZA
4	14	MAÑANA	MIÉRCOLES-SABADO	06:00 a.m.	02:00 p.m.	BOJACA BOCHICA
5	15	MAÑANA	MIÉRCOLES-SABADO	06:00 a.m.	02:00 p.m.	ENT. CERCA DE PIEDRA
5	16	MAÑANA	MIÉRCOLES-SABADO	06:00 a.m.	02:00 p.m.	CERCA DE PIEDRA FONQUETA
10	34	MAÑANA	SABADO	07:00 a.m.	02:00 p.m.	FAGUA, TIQUIZA Y CENTROCHIA
10	37	MAÑANA	SABADO	06:00 a.m.	02:00 p.m.	ANDRES, BRITANICO - SERVICIOS ESPECIALES

Fuente: EMSERCHIA E.S.P, visita 4 y 5 de junio de 2014

## Transporte

La Empresa de Servicios Públicos de Chía cuenta con 10 vehículos compactadores, un vehículo recolector, una volqueta, un carro de estacas, una barredora y un minicargador, relacionados a continuación:

VEHICULO	MARCA	LINEA	EJES	MODELO	PLACAS	Y3	No Interno
COMPACTADOR	CHEVROLET	FYZ	3	2012	OSM060	25	3005
RECOLECTOR	CHEVROLET	NQR	2	2012	OSM052	9	2005
COMPACTADOR	CHEVROLET	FVR	2	2012	OSM064	16	2006
COMPACTADOR	CHEVROLET	CYZ	3	2012	OSM031	25	4002
ESTACAS	CHEVROLET	NQR	2	2012	OSM059		4002
COMPACTADOR	CHEVROLET	KODIAK	3	2007	OSM002	25	3001
COMPACTADOR	CHEVROLET	KODIAK	3	2007	OSM019	25	3002
COMPACTADOR	CHEVROLET	KODIAK	3	2009	OSM029	25	3003
COMPACTADOR	CHEVROLET	KODIAK	2	2003	OIL826	14	2002
COMPACTADOR	CHEVROLET	KODIAK	2	2003	OIL824	14	2001
COMPACTADOR	CHEVROLET	C-70	2	1984	OJE983	14	2003
COMPACTADOR	CHEVROLET	KODIAK	2	2006	OSM001	16	2004

VOLQUETA	CHEVROLET	KODIAK	2	1995	OIL027	7,8	4001
BARREDORA	ELGIN	PELICAN NP	2	2011			
MINICARGADOR	CASA	SR 200	2	2011			

Fuente: EMSERCHIA, visita 4 y 5 de junio

De acuerdo a lo establecido en el artículo 37 del Decreto 2981 de 2013 los vehículos cumplen o incumplen las siguientes características:

CARACTERÍSTICAS DE LOS VEHÍCULOS DE ACUERDO AL DECRETO	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados ( color, logotipos, placa de identificación, entre otras características)	X		
2. En los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán estar provistos de equipo de comunicaciones	X		El equipo de comunicaciones que utilizan son celulares.
3. En los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.	X		
4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.	X		
5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.	X		
6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a la disposición final, deberán ser de tipo compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido ( lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.		X	Durante la visita se evidencia el primer vehículo OSM 064 con fuga de lixiviado.
7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse	X		

momentáneamente en forma segura.			
8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.	X		
9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.	X		
10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).	X		
11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.	X		
12. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.	X		
13. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.	X		
14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios		X	Los carros no tienen un buen equipo de carretera, el equipo de carretera esta compuesto de algodón y un aplicador para gotas. Para atención a incendios si cuentan con extintores.
15. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares	X		
16. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.		X	Ningún carro esta dotado con elementos complementarios como cepillos escobas y palas
17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la		X	Los carros no están dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico ubicados sobre la cabina, no tienen

tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.			luces en la zona de la tolva.
---	--	--	-------------------------------

Durante la última visita realiza 2014:

Observaciones de 2 carros compactadores durante su ruta de trabajo:

- Vehículo compactador OSM 064 – Ruta Cerca de Piedra, la cual coincide con el horario de recolección presentado por la empresa, el vehículo es operado por 3 funcionarios de los cuales 2 son operarios de recolección y 1 es el conductor, el vehículo presenta fuga de lixiviado el conductor afirma que cuando se dirigen al relleno en algunos turnos no se desocupa el tanque de lixiviados y se devuelven con el tanque lleno al municipio lo que hace que en la siguiente recolección exista fuga de lixiviados , los stops del vehículo se encuentran destruidos, el carro no tiene luces de tipo estroboscópico y no tiene luces en la zona de la tolva, no esta dotado de elementos complementarios como cepillos escobas y palas, para equipo de carretera solo cuentan con un cono y extintor, para comunicarse con los demás carros utilizan teléfonos celulares, los operarios de recolección si portaban su carnet de la empresa y de ARL.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 7, del artículo 28 del Decreto 2981 de 2013 “ 7. Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento”.

- Vehículo compactador OSM 064 – Ruta Cerca de Piedra, la cual coincide con el horario de recolección presentado por la empresa, el vehículo es operado por 3 funcionarios de los cuales 2 son operarios de recolección y 1 es el conductor, el vehículo presenta fuga de lixiviado el conductor afirma que cuando se dirigen al relleno en algunos turnos no se desocupa el tanque de lixiviados y se devuelven con el tanque lleno al municipio lo que hace que en la siguiente recolección exista fuga de lixiviados , los stops del vehículo se encuentran destruidos, el carro no tiene luces de tipo estroboscópico y no tiene luces en la zona de la tolva, no esta dotado de elementos complementarios como cepillos escobas y palas, para equipo de carretera solo cuentan con un cono y extintor, para comunicarse con los demás carros utilizan teléfonos celulares, los operarios de recolección si portaban su carnet de la empresa y de ARL.
- Los vehículos son parqueados en la parte posterior de la empresa, durante la visita se encontraban parqueados los vehículos al medio día, OSM 064, OSM 060, OSM 029, OSM 052, OIL 027, OSM 059, OIL 026.
- *En el parqueadero el vehículo OIL 026 presenta fuga de lixiviados ya que presenta su válvula rota, durante la visita se evidencia que este vehículo estaba en funcionamiento y se estaba devolviendo del relleno sanitario, donde presuntamente puede haberse roto la válvula y durante el camino se pudo presentar fuga de lixiviados.*
- El mantenimiento al igual que el lavado de los vehículo se realiza en el parqueadero de la empresa, se tienen horarios y seguimiento del lavado y del mantenimiento de cada vehículo, durante la visita se observó que faltaba el registro de los últimos 3 días.

## Aprovechamiento

La empresa tiene programas para capacitar a los usuarios del servicio como:

- Apoyo y direccionamiento de PRAES: Programas educativos ambientales a través de colegios, talleres de capacitación técnico operativo, capacitación para el manejo de residuos sólidos, participación de diferentes instituciones, socialización de experiencias.
- Hacia una cultura ambiental: Taller en formación en derechos y deberes como usuarios, capacitaciones en manual del usuario, capacitaciones de culturización ambiental.
- Emprendedores ambientales: presentación de ferias empresariales ambientales, entre otros.
- PROCEDA: proyectos ciudadanos de educación ambiental, capacitación general manejo de residuos sólidos, entre otros.

### **Puntos Críticos**

Durante la última visita realizada la empresa afirma que se encuentran alrededor de 52 puntos críticos los cuales no han sido reportados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se evidenciaron dos puntos críticos que se han erradicado:

**a.** Institución educativa Laura Vicuña

**b.** Alcaceres

La empresa realiza programas como “CANECAS FUERA DE SERVICIO” los cuales buscan educar al usuario de que los puntos donde se tienen papeleras no son para depositar bolsas de basura cargadas con residuos domiciliarios.

### **Disposición final**

La empresa tiene un contrato de condiciones uniformes con la empresa Nuevo Mondoñedo S.A. E.S.P, de acuerdo con la circular 01 de 2013 expedida por la empresa Nuevo Mondoñedo S.A E.S.P informa que el contrato de condiciones uniformes suscrito con cada uno de sus usuarios al ser de adhesión y tracto sucesivo no requiere de renovación formal, protocolización o firma entre las partes y se mantiene vigente a través del tiempo si no media una manifestación escrita en contrario por una de las dos partes del contrato, por lo cual a partir del año 2013 no se formalizarán con firma o protocolización nuevos contratos y el servicio se continuará prestando con las mismas condiciones con que se ha ejecutado estos años.

La distancia desde la empresa hasta el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo es de 37,7 km con un tiempo de recorrido de aproximadamente 1 hora con 10 minutos según el cálculo realizado durante la visita por el ingeniero encargado en la aplicación Google Earth, no se soporta el dato calculado con la realidad.

### **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos- PGIRS**

De acuerdo con la Resolución 2988 del 14 de julio del 2005 se adopta el Plan de Gestión integral de residuos sólidos.

La empresa afirma que el municipio se encuentra en proceso de actualización del PGIRS:

**Objetivo General:** Consolidar un sistema de gestión integral de residuos sólidos ordinarios, especiales y peligrosos en el ámbito municipal, involucrando la responsabilidad y el compromiso de los diferentes actores, promoviendo la máxima recuperación y aprovechamiento de residuos, la participación comunitaria e institucional, de acuerdo a la distancia socioeconómica y dentro de un marco sanitario y ambiental sostenible a corto, mediano y largo plazo, garantizando la prestación de un

servicio público de aseo eficiente, de amplia cobertura, óptima calidad y costos razonables.

Meta General: dada la complejidad de la Gestión Integral de residuos sólidos se establece la meta general como el conjunto de metas específicas a alcanzar en cada uno de los objetivos específicos:

- Adoptar e implementar la política de gestión integral de residuos sólidos a nivel municipal, con sus respectivos mecanismos de ejecución, seguimiento y control.
- Aprovechar al 100% de total de residuos recuperables orgánicos e inorgánicos generados en la en la municipalidad.
- Realizar la disposición final adecuada (sanitaria y ambiental) de los residuos no aprovechables.
- Establecer un sistema de información municipal e incorporarlo al sistema de información nacional.
- Consolidar una cultura ambiental en el marco del PGIRS
- Consolidar una empresa prestadora del servicio de aseo que sea administrativa, financiera y técnicamente sostenible dentro de un marco organizacional ajustado a la dinámica socioeconómica local y regional.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### Tarifas aplicadas

De acuerdo a la información suministrada en la última visita realizada por la empresa las tarifas aplicadas son:

ZONA	USO	ESTRATO	Total
Rural	RESIDENCIAL RURAL	ESTRATO 1	3.979,91
Rural	RESIDENCIAL RURAL	ESTRATO 2	7.959,82
Rural	RESIDENCIAL RURAL	ESTRATO 3	11.276,43
Rural	RESIDENCIAL RURAL	ESTRATO 4	13.862,30
Rural	RESIDENCIAL RURAL	ESTRATO 5	22.402,42
Rural	RESIDENCIAL RURAL	ESTRATO 6	32.477,12
Rural	ESPECIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 1	19.940,64
Rural	ESPECIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 2	39.129,15
Rural	ESPECIAL RURAL	GRAN PRODUCTOR	113.618,72
Rural	INDUSTRIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 1	25.922,84
Rural	INDUSTRIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 2	50.867,91
Rural	INDUSTRIAL RURAL	GRAN PRODUCTOR	147.704,34
Rural	COMERCIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 1	29.910,96
Rural	COMERCIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 2	58.693,73
Rural	COMERCIAL RURAL	GRAN PRODUCTOR	170.428,07
Rural	OFICIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 1	19.940,64
Rural	OFICIAL RURAL	PEQ PRODUCTOR 2	39.129,15
Rural	OFICIAL RURAL	GRAN PRODUCTOR	113.618,72
Urbana	RESIDENCIAL	ESTRATO 1	5.813,85
Urbana	RESIDENCIAL	ESTRATO 2	11.627,72
Urbana	RESIDENCIAL	ESTRATO 3	16.472,61
Urbana	RESIDENCIAL	ESTRATO 4	19.975,45
Urbana	RESIDENCIAL	ESTRATO 5	31.572,15
Urbana	RESIDENCIAL	ESTRATO 6	42.258,15
Urbana	INDUSTRIAL	PEQ PRODUCTOR 1	33.869,94
Urbana	INDUSTRIAL	PEQ PRODUCTOR 2	58.815,00
Urbana	INDUSTRIAL	GRAN PRODUCTOR	155.651,43
Urbana	COMERCIAL	PEQ PRODUCTOR 1	39.080,70
Urbana	COMERCIAL	PEQ PRODUCTOR 2	67.863,46
Urbana	COMERCIAL	GRAN PRODUCTOR	179.597,79
Urbana	OFICIAL	PEQ PRODUCTOR 1	26.053,80
Urbana	OFICIAL	PEQ PRODUCTOR 2	45.242,31
Urbana	OFICIAL	GRAN PRODUCTOR	119.731,87
Urbana	ESPECIAL	PEQ PRODUCTOR 1	26.053,80
Urbana	ESPECIAL	PEQ PRODUCTOR 2	45.242,31
Urbana	ESPECIAL	GRAN PRODUCTOR	119.731,87

Fuente: SUI, Visita 4 y 5 de junio de 2014.

## PUBLICACION DE TARIFAS

La última publicación de tarifas del segundo semestre de 2013, con fecha de cargue certificado el 16 de mayo de 2014 se presenta a continuación:

SERVICIO DE ASEO	Tarifa Urbana mensual	Tarifa Rural mensual	% Subsidio (-) Contribución (+)
Residencial 1	\$ 2,694.69	\$ 1,987.25	-70%
Residencial 2	\$ 5,389.37	\$ 3,974.16	-40%
Residencial 3	\$ 7,634.95	\$ 5,630.55	-15%
Residencial 4	\$ 9,298.05	\$ 6,939.92	0%
Residencial 5	\$ 14,736.46	\$ 11,199.27	50%
Residencial 6	\$ 20,097.00	\$ 16,324.36	60%
Pequeño Productor Comercial 1	\$ 18,525.53	\$ 14,988.34	50%
Pequeño Productor Comercial 2	\$ 33,050.27	\$ 29,513.08	50%
Pequeño Productor Industrial 1	\$ 16,055.46	\$ 12,989.89	30%
Pequeño Productor Industrial 2	\$ 28,643.57	\$ 25,578.00	30%
Pequeño Productor Oficial 1	\$ 12,350.35	\$ 9,992.22	0%
Pequeño Productor Oficial 2	\$ 22,033.51	\$ 19,675.38	0%

Fuente: SUI, 2014

En los últimos controles tarifarios realizados se encuentran las observaciones pertinentes acerca del comportamiento de las tarifas aplicadas en la empresa, así como las acciones que esta debe tomar para solventar los errores o problemas encontrados:

- Radicado SSPD No 20134310079831 del 27 de febrero de 2013
- Radicado SSPD No 20134310289601 del 31 de mayo de 2013 cuyas conclusiones fueron:

a. Conforme a las observaciones descritas en el control, se le informa a la empresa que a los mayores cobros efectuados en los componentes TDI, TRT, TDT, y Ti deberá proceder a realizar las devoluciones por cobros no autorizados durante los periodos descritos.

b. Teniendo en cuenta la inadecuada aplicación de la metodología tarifaria por parte de la empresa durante el periodo de análisis, es preciso recordar que no podrá contemplar valores de otros componentes tarifarios que por error u omisión no fueron cobrados en su momento a los suscriptores, tal como señala el artículo 150 de la Ley 142 de 1994

## SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Mediante el acuerdo 12 de 2011 "Por medio del cual se establecen los factores de subsidio y aporte solidario para acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Chía" los subsidios y contribuciones para el servicio de aseo con una vigencia de 5 años a partir de la expedición del acuerdo son:

USO/ ESTRATO	SUBSIDIO O APOORTE
ESTRATO 1	-70%
ESTRATO 2	-40%

ESTRATO 3	-15%
ESTRATO 4	0
ESTRATO 5	+50%
ESTRATO 6	+60%
COMERCIAL	+50%
INDUSTRIAL	+30%

Fuente: SUI

### Peticiones, Quejas y Reclamaciones – PQR

La empresa cuenta con una oficina de atención al cliente ubicada en la Calle 11 No 17-00, con teléfono de atención al cliente 8630248 ext. 104 y 111 con horario de atención 7:00a.m a 5:30 p.m, el correo electrónico para atención al usuario [acliente@emserchia.gov.co](mailto:acliente@emserchia.gov.co), para el reporte de daño se tiene atención 24 horas.

De abril a diciembre de 2013 las principales peticiones presentadas por los usuarios del servicio de aseo son solicitud de prestación del servicio (51.5%) y servicios especiales (31.9%):

Causales Petición Servicio de Aseo	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	%
Solicitud de prestación del servicio			296	447	219	96	106	243	135	51.5%
Servicios especiales	198	131	8	4	41	120	145	118	191	31.9%
Descuento por predio desocupado	1		50	101	74	70	40	12	13	12.1%
Otros	11		6	5	5	14	3	4	5	1.8%
Capacitaciones y otra información	25	9	4		2	4			2	1.5%
Aforo	3				2	1	2	1	3	0.4%
Frecuencias adicionales de barrido					2	4		1	1	0.3%
Frecuencias adicionales de recolección	1					1		2	1	0.2%
Condiciones de seguridad o riesgo	3									0.1%
Cambio de datos básicos			1			1				0.1%
Multiusuario del servicio de aseo			1			1				0.1%
Suspensión por mutuo acuerdo					1	1				0.1%
Cobro de otros cargos de la empresa				1						0.0%
Cambio de medidor o equipo de medida										0.0%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>140</b>	<b>366</b>	<b>558</b>	<b>346</b>	<b>313</b>	<b>296</b>	<b>381</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

Fuente: EMSERCHIA E.S.P, Anexo visita 4 y 5 de junio 2014.

Las peticiones en diciembre disminuyeron el 7.9% respecto al mes anterior; las principales causas de petición son servicios especiales, solicitud de prestación del servicio y servicios especiales.

De abril a diciembre de 2013 las principales causales de reclamación del servicio de aseo son descuento por predio desocupado (43.21%) y tarifa cobrada (19.16%):

<b>Causales Reclamaciones y Recursos Servicio de Aseo</b>	<b>abr-13</b>	<b>may-13</b>	<b>jun-13</b>	<b>jul-13</b>	<b>ago-13</b>	<b>sep-13</b>	<b>oct-13</b>	<b>nov-13</b>	<b>dic-13</b>	<b>%</b>
Descuento por predio desocupado	69	4	16	25	3	4	2	1		43.21%
Tarifa cobrada	10		1	4	14	11	10	1	4	19.16%
Falla en la prestación del servicio por continuidad.	9	5	2	1	7	19	9	1		18.47%
Falla en la prestación del servicio por calidad		2	3	1	3	4	2			5.23%
Inconformidad con el consumo		1	2	2	1			2	2	3.48%
Cobros por servicios no prestados		1		1		2		2	2	2.79%
Aforo	1						1		1	1.05%
Otros						1		2		1.05%
Pago sin abono a cuenta	2							1		1.05%
Cobro de otros cargos de la empresa						1			1	0.70%
Condiciones de seguridad o riesgo	2									0.70%
Estrato						1	1			0.70%
Entrega y oportunidad de la factura						1	1			0.70%
Cobro Múltiple							1	1		0.70%
Cobros inoportunos	1									0.35%
Dirección incorrecta					1					0.35%
Servicios especiales	1									0.35%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: EMSERCHIA E.S.P, Anexo visita 4 y 5 de junio 2014.

El índice de reclamación de los meses de septiembre a diciembre de 2013 se ha mantenido por debajo del 2%, y en diciembre se observa la tendencia de disminución:

El índice fue calculado tomando como base las estadísticas generales de facturación respecto a suscriptores y los archivos csv de reclamaciones y recursos los cuales fueron generados desde el aplicativo Sysman:

<b>Servicio</b>	<b>Índices de Reclamación</b>			
	<b>sep-13</b>	<b>oct-13</b>	<b>nov-13</b>	<b>dic-13</b>
Acueducto	1.06%	1.68%	1.27%	1.22%
Alcantarillado	0.17%	0.40%	0.42%	0.35%
Aseo	0.14%	0.93%	0.04%	0.03%

Fuente: EMSERCHIA E.S.P, anexo visita 4 y 5 de junio 2014.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y aplicando la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, presenta los resultados del Nivel de Riesgo de los prestadores que atienden los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el año 2012, a partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información – SUI.

ICTR- INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (%)	RANGO ICTR	ICTBL – INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS	RANGO ICTBL
100%	RANGO I	100%	RANGO I

VU-VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL 2013 (AÑOS)	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO ASEO 2013 IOCA	LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO
22	RANGO I	RANGO I	7,7	0,01	RANGO I

EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO 2013 IFA	NIVEL DE RIESGO
94,37	RANGO I	40,43	RANGO I	RANGO I	RANGO I

- Los indicadores de RANGO I se encuentran en el nivel superior de desempeño.
- El rango de la vida útil del sitio de disposición final (RANGO VU) corresponde a Rango I se clasifica en este rango porque la vida útil del sitio de disposición final es mayor a dos años.
- Indicador operativo y de calidad agregado aseo 2013 IOCA: Rango 1 es el resultado de que los indicadores de continuidad de primer nivel se encuentren en rango 1, es decir el índice de continuidad de recolección y transporte (100% que corresponde al rango 1) , índice de continuidad y barrido de áreas públicas (100% que corresponde al rango 1) y vida útil del sitio de disposición final (100% que corresponde al rango 1) .
- El Indicador Financiero Agregado durante 2013 corresponde al RANGO I indicando un nivel superior de desempeño.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

De acuerdo con la información reportada en el SUI y con corte a 25 de agosto de 2014 el porcentaje de cargue de información de la empresa es del 78% con la siguiente relación de formularios pendientes para el servicio de aseo:

Cantidad - FORMATO	AÑO											Total Resultado
	2002	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
Administrativo						1	1	1	1			4
Administrativo y Financiero						1	2		1	1	4	9
Comercial y de Gestión	1	1		1	3	1	5		2	54	31	99
Técnico operativo			2	2		3	2	4			8	21
<b>Total Resultado</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>43</b>	<b>133</b>

Fuente: SUI 2014.

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

### **VISITAS**

La Superintendencia de servicios públicos ha realizado diferentes visitas a los tres servicios que presta la empresa relacionados con los siguientes radicados en el sistema de gestión documental ORFEO:

- Visita realizada el 18/04/2013, radicado SSPD No 20134330182831 del 17 de abril de 2013, con motivo de verificar la prestación del servicio público domiciliario del servicio de aseo.
- Visita realizada los días 22, 23, 25, 26, 29 y 30 de abril, 9 y 10 de mayo, radicado SSPD No 20134210342751 del 18 de junio de 2013, con motivo de verificación en los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Visita realizada el 04/06/2014, radicado SSPD No 20144310289661 del 30 de mayo de 2014, con motivo de verificar la prestación del servicio de aseo en el municipio de Chía.
- Visita realizada el 22/07/2014, radicado SSPD No 20144210409531 del 21 de julio de 2014 con motivo de inspección en el servicio público de acueducto.

### **REQUERIMIENTOS**

- Requerimientos tarifarios radicados: 20134310047891 del 12 de febrero de 2013, reiteración cumplimiento de los requisitos para la aplicación de nuevas tarifas del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Chía, 20134310079831 del 27 de febrero de 2012, 20134310289601 del 31 de mayo de 2013, 20134310395351 del 3 de julio de 2013, 20134310419371 del 11 de julio de 2013, 20134230602521 del 19 de septiembre de 2013, 20134310612731 del 20 de septiembre de 2013.
- Requerimientos técnicos radicados: 20134230823281 del 9 de diciembre de 2013, 20144230062021 del 17 de febrero de 2014, 20144230183881 del 2 de abril de 2014.

## **8. CONCLUSIONES**

Con relación a las alertas e incumplimientos citados a lo largo de este informe de gestión dentro de los cuales se destacan los más importantes a continuación, se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones, correcciones y reportes de información que se encuentran en estado pendiente, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que esta superintendencia pueda ejercer:

- Una vez revisada la información contable cargada al Sistema Único de Información – SUI, se encuentra como crítico el comportamiento de los gastos operacionales, de personal y provisiones de un año a otro en el componente de aseo, cuya diferencia hace que sea notable el cambio en las utilidades netas por año, por lo anterior es necesario que se informe las causas que ocasionaron este evento y cuáles fueron las acciones realizadas para solventar las pérdidas registradas

- Durante el año 2013 la empresa presenta un IFA- RANGO I es decir en nivel superior de desempeño lo que quiere decir que la empresa es viable financieramente.
- La empresa he evidenciado alrededor de 52 puntos críticos los cuales no han sido reportados a esta Superintendencia, así como sus acciones correctivas hacia los mismos.
- Respecto a la actividad de barrido la empresa incumple:
  - a.** Los operarios de barrido deben tener elementos necesarios para realizar sus actividades tales como carritos porta bolsas, palas, escobas, rastrillos, entre otros; de acuerdo a lo establecido en el artículo 60 del Decreto 2981 de 2013.
  - b.** Los mapas de las microrrutas de barrido deben estar establecidas de forma clara de manera que su lectura sea sencilla, permita el monitoreo de la actividad de forma rápida, las cuales reflejen un principio y fin de la actividad y que de acuerdo a ellas se establezcan las frecuencias y horarios de barrido, conforme a lo establecido en el artículo 56 del Decreto 2981 de 2013.
  - c.** Las microrrutas de barrido ejecutadas en campo, no concuerdan con las establecidas por la empresa.
- En la revisión de las características de los vehículos de acuerdo con el artículo 37 del decreto 2981 de 2013, incumplen en las siguientes características:
  - a.** Los vehículos con placas OSM 064 y OIL 026 presentan fugas de lixiviados.
  - b.** Los vehículos recolectores no se encuentran dotados de los elementos complementarios, se encuentran destruidas las válvulas de los tanques de lixiviados y los stops de la parte superior de la caja compactadora, se debe realizar el mantenimiento necesario e incluir luces en el interior de la tolva.
  - c.** Los vehículos no tienen un equipo de carretera reglamentario al día, de acuerdo con la normatividad de tránsito vigente: botiquín de primeros auxilios, señales de carretera con material reflectivo, extintores, linterna, llantas de repuesto, entre otros.
  - d.** Los vehículos no realizan descarga de lixiviados en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo, se debe realizar la descarga de los tanques de lixiviado de manera que impida fugas posteriores, de acuerdo con el numeral 7 del artículo 28 del Decreto 2981 de 2013 “ 7. Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento”.
- Después de haber revisado el estudio de costos reportado por la empresa se evidencia que la variable k (Sumatoria de todos los kilómetros de cuneta barridos por todos los prestadores que operan en el suelo urbano del municipio para el año base, en un período de un mes, según las frecuencias definidas para el municipio) es 1634 km y en la visita se informa que es 593 km, por lo anterior solicitamos a la empresa aclarar a que obedece dicha diferencia con la información suministrada.

- Las tarifas aplicadas relacionadas en este informe son las suministradas por la empresa a través del Sistema Único de Información- SUI o en visita, la tarifa para estrato 4 es de \$19.975,45 y el último control tarifario realizado a la empresa es radicado SSPD 20134310289601 del 31 de mayo de 2013.

## **RECOMENDACIONES**

- La empresa debe continuar con el proceso de cargue de información al Sistema Único de Información- SUI de acuerdo a lo establecido en la resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, a la fecha se tienen pendientes 133 formularios y formatos para el servicio de aseo, desde el año 2002 a 2014.
- Los operarios de barrido y recolección deben ser capacitados acerca de la importancia de cargar su carnet de la empresa y de la ARL.
- Algunos de los operarios de barrido no están carnetizados, la empresa debe estar pendiente del porte del carnet de cada uno de sus empleados.

Proyectó: Carolina Grajales - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Revisó: Guillermo Saenz – Coordinador (A) Grupo de Evaluación Integral de Aseo