

INFORME INTEGRADO DE GESTIÓN 2014



ACUEDUCTO



ALCANTARILLADO



ASEO



emserchía a.a.a
e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía

EMSERCHÍA SU EMPRESA,
NUESTRA EMPRESA, LA EMPRESA DE TODOS





Junta Directiva

Miembros de la Junta Directiva:

Guillermo Varela Romero
Alcalde Municipal - Presidente

Flor de María Cely López
Gerente Emserchía - Secretaria

Rafael Antonio Ballesteros
Secretario de Obras Públicas

Miryam Suta Rodríguez
Directora de Urbanismo

Luis Hernán Vargas
Secretario de Hacienda

Ciro Joaquín Vera Rodríguez
Vocal de Control

Guillermo Moncayo
Vocal de Control



Emserchía E.S.P.

Oficina Asesora de Planeación

Fotografías

Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa

Chía, Marzo de 2015

Emserchía E.S.P.

Calle 11 No. 17-00

Teléfono: +57 1 8630248

Chía, Colombia

www.emserchia.gov.co



CONTENIDO

Mensaje a nuestros usuarios y comunidad en general
Emserchía E.S.P. en cifras
Ejecución plan de Inversiones 2014
Programas bandera

01 Sobre Emserchía

Perspectiva histórica
Transparencia y anticorrupción
Control interno
Resultados de gestión 2014

02 Nuestros Servicios

Acueducto
Alcantarillado
Aseo
Comercial
Contratación

03 Dimensión Económica

Resultados Financieros
Prácticas Laborales





Comité Directivo

Flor de María Cely López
Gerente

Héctor José Manuel Buitrago Ríos
Director Técnico Operativo AAA

Angela María Nery Cárdenas
Directora Comercial

Lina Fernanda Ortega Morales
Directora Administrativa y Financiera

Yaklin Chaparro Salinas
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Natalia Andrea Escobar Uchima
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Yamile Sofía Narváez Gaitán
Jefe Oficina Asesora de Prensa

Ana María Hernández Castañeda
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



MENSAJE A NUESTROS USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL

Es gratificante compartir con ustedes los resultados de la gestión de Emserchía durante este año 2014, en el que obtuvimos resultados bastante positivos en términos operacionales y económicos, bajo grandes desafíos del entorno. Este informe es el segundo que se presenta con la integración de los tres servicios, año que consideramos base para la Empresa consolidada nuevamente como AAA. Este documento fue elaborado con el fin de dar a conocer la operación de la empresa, los resultados obtenidos y el impacto que han generado las acciones sociales que se ejecutan a través de un proceso transversal denominado Gestión, Participación, Educación Ambiental y Ciudadana.

**EMSERCHÍA SU EMPRESA,
NUESTRA EMPRESA, LA EMPRESA DE TODOS**

CONTEXTO DE LA EMPRESA EXTERNO E INTERNO

Durante el 2014 continuó el crecimiento en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, alcanzando 33.191 usuarios para el servicio de acueducto, 29.063 usuarios para el servicio de alcantarillado y 33.136 usuarios para el servicio de aseo, lo que representó un incremento del 6% en comparación con el cierre de 2013

EL DESEMPEÑO DE NUESTRA EMPRESA

Para Emserchía el 2014 fue un buen año. Crecimos en la prestación de los servicios, en infraestructura y en el recurso humano con el fin de mejorar la calidad en la prestación de éstos.

Cumplimos las metas propuestas en nuestro Plan Institucional en un 94%, por lo que se evidencia la apropiada y oportuna gestión en la aplicación de políticas adecuadas de gestión y optimización de los recursos obtenidos a través de la tarifas por concepto de la prestación de los servicios. Estos resultados son significativos y fundamentales en cumplimiento de nuestro Plan Estratégico Institucional del Cuatrienio, conformado por el Plan Institucional y el Plan de Desarrollo Municipal.



A lo largo del año mantuvimos permanentes escenarios de encuentro y corresponsabilidad con la comunidad, realizamos las siguientes actividades: 481 de Gestión y Educación Ambiental, 1.096 de aprovechamiento de residuos sólidos con apoyo de la Ruta Pionera, 149 de apoyo a la Organización de recuperadores, 297 como apoyo a la generación de proyectos de recuperación y aprovechamiento de residuos orgánicos, 1.142 que permitieron la caracterización programática de usuarios y 63 eventos interinstitucionales en los que participó la comunidad y se sensibilizó acerca de la relevancia del buen uso de los recursos hídricos y de la adecuada selección en la fuente de los residuos sólidos, que reflejaron una ejecución de proyectos de inversión social por \$80 millones.

Emserchía, contrató bienes y servicios por \$6.982 millones, compra de agua en bloque por \$9.741 millones, \$735 millones por servicio de disposición de residuos sólidos al relleno sanitario Nuevo Mondoñedo S.A. E.S.P., \$152 millones por concepto de peajes siendo éstos los gastos más representativos en el 2014. De esa cifra, el 100% se realizó con proveedores nacionales, locales y regionales.

La flota de transporte fue optimizada con adquisición de tres vehículos de recolección uno (1) de 25 yardas cúbicas de capacidad y dos (2) vehículos de 16 yardas cúbicas

Se ejecutaron obras importantes, como la rehabilitación del tramo de tubería de acueducto de 24", localizado en el sector de la universidad de la sabana, construcción de los colectores de descarga de los sistemas de alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial sobre la calle 15 en el sector del cementerio, construcción de un tramo de red de alcantarillado de aguas residuales sector los Aldana - Fagua, reposición de un tramo de alcantarillado sanitario para el camino de los Aldana vereda Fagua, reparación red de alcantarillado y pozo de inspección ubicado en la intersección avenida Pradilla y la carrera séptima del Municipio.

Adicionalmente, se inició la Actualización del Plan Maestro de Alcantarillado, que permitirá al Municipio de Chía y a la Empresa realizar importantes inversiones para mejorar la calidad y cobertura en la prestación del servicio de alcantarillado, junto con la actualización del censo/catastro de usuarios actuales y potenciales de acueducto, alcantarillado y aseo, y finalmente como contribución a la calidad en la prestación de estos se inició la actualización, integración e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno bajo los lineamientos de la NTC GP 1000-2009 y MECI 2014 encaminados a lograr la certificación de calidad.



NUESTRA GESTIÓN: SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En Emserchía estamos comprometidos con nuestros trabajadores, lo que significa que a través de acciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, reducimos en un 10% el índice de accidentalidad en comparación con el año 2013.

El desarrollo de nuestro capital humano, fundamental para alcanzar nuestros resultados, se concretó en 15 acciones de desarrollo en las cuales participó el 100% trabajadores lo que representó una inversión en capacitación y formación.

RESULTADOS FINANCIEROS

Emserchía actualmente es considerada como una empresa sólida financieramente, con altos márgenes (operacionales 26% y neto 20%), respecto a otras empresas pares. Asimismo mantiene una alta capacidad de generación de flujo de caja para cumplir con sus obligaciones.

Nuestra utilidad alcanzó los \$5.470 millones, un incremento de 96% frente a 2013. La tendencia ascendente que traemos desde la vigencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo continuó con su ritmo. Obteniendo una utilidad para el servicio de acueducto de \$763 millones, para el servicio de alcantarillado de \$4.586 millones y para el servicio de aseo de \$121 millones, que se verá reflejada en obras proyectadas en nuestro plan de inversión 2015. Asimismo mediante la gestión de fraude adelante se recuperaron 25.190 metros de agua no contabilizada y en cifras, la suma de \$57 millones.

NUESTRAS EXPECTATIVAS PARA EL 2015

Este año tenemos el propósito de seguir mejorando la calidad de vida de nuestros usuarios y comunidad en general, contribuyendo con el desarrollo sostenible del Municipio, donde prestamos los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo, apalancados en nuestro plan de inversiones.

Nuestra meta es mejorar la calidad del servicio a través de inversiones como la actualización del Plan Maestro de acueducto del Municipio de Chía, la automatización y ampliación de las válvulas reguladoras de presiones del Municipio, reposición y construcción de redes de acueducto.

La modernización y ampliación del edificio administrativo de la empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA ESP.

Junto con la Alcaldía Municipal el objetivo es construir y/o reponer más de 2.000 ml de redes de alcantarillado, dentro de los proyectos se encuentra la construcción de redes nuevas aguas lluvias en la zona histórica y centro, la conexión de colectores Río Frio, optimización de la PTAR I, entre otras.

También se proyecta la construcción de tanque de almacenamiento de agua potable y estación de bombeo en la parte alta, sector occidental del Municipio de Chía.

AGRADECIMIENTOS

Para finalizar, queremos expresar un agradecimiento a todos aquellos que hicieron posibles estos resultados; nuestros trabajadores, nuestros contratistas, nuestros usuarios, las autoridades gubernamentales y a la comunidad en general, que siguen confiando en Emserchía, Su Empresa, Nuestra Empresa, La Empresa De Todos.

Gracias a la Junta Directiva que con su orientación nos ha llevado por esta senda de crecimiento con beneficios para el municipio y sus ciudadanos y por supuesto a Dios que a todos nos ilumina.


Guillermo Varela Romero
PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA


Flor de María Cely Lopez
GERENTE EMSERCHÍA E.S.P.





EN CIFRAS*

INGRESOS OPERACIONALES



UTILIDAD OPERACIONAL



EBITDA



UTILIDAD NETA



*millones de pesos

ACUEDUCTO

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA - IANC



ASEO

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS TON/AÑO



PRODUCCIÓN PER - CÁPITA KG/HAB DÍA



COMERCIAL

USUARIOS ACUEDUCTO



USUARIOS ALCANTARILLADO



USUARIOS ASEO



FACTURACIÓN ACUEDUCTO En millones/año



FACTURACIÓN ALCANTARILLADO En millones/año



FACTURACIÓN ASEO En millones/año



*Facturación correspondiente al anterior operador.



EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2014

ACUEDUCTO

PROYECTO

INVERSIÓN
EN MILLONES

1. Reposición de Macro medidor para la Estación de Medición La Caro	23	522 <i>TOTAL</i>
2. Reposición de redes de Acueducto	30	
3. Programa de uso y ahorro eficiente del agua	26	
4. Sistema Integrado de Gestión	46	
5. Estudios, diseños y licenciamiento para la ampliación de las instalaciones de la Empresa	32	
6. Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	365	

ALCANTARILLADO

PROYECTO

INVERSIÓN
EN MILLONES

1. Renovación de redes de alcantarillado	287	2.625 <i>TOTAL</i>
2. Construcción de redes nuevas de alcantarillado	182	
3. Plan Maestro de Alcantarillado y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	1900	
4. Sistema Integrado de Gestión	28	
5. Estudios, diseños y licenciamiento para la ampliación de las instalaciones de la Empresa	16	
6. Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	213	

ASEO

PROYECTO

INVERSIÓN
EN MILLONES

1. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos	80	1.360 <i>TOTAL</i>
2. Compra de maquinaria y equipos	1.230	
3. Sistema Integrado de Gestión	16	
4. Estudios, diseños y licenciamiento para la ampliación de las instalaciones de la Empresa	4	
5. Censo/Catastro de Usuarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la Zona Rural y Urbana	30	

TOTAL

4.507

10

REPOSICIÓN RED DE ACUEDUCTO EN TUBERÍA DE 24" SECTOR UNIVERSIDAD DE LA SABANA

1



2

REPOSICIÓN DE EQUIPO MACROMEDIDOR PARA LA ESTACIÓN DE MEDICIÓN DE LA CARO



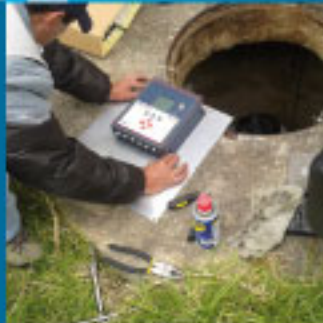
13

ESTUDIOS, DISEÑOS Y LICENCIAMIENTO PARA LA AMPLIACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA



3

ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA PUEAA



12

ACTUALIZACIÓN DEL CENSO/CATASTRO DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



11

ACTUALIZACIÓN, INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

4

CONSTRUCCIÓN DE COLECTORES DE DESCARGA DE LOS SISTEMAS DE ALCANTARILLADO - CALLE 15 SECTOR CEMENTERIO

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES 2014



5

CONSTRUCCIÓN DE TRAMO DE RED DE ALCANTARILLADO PARA EL CAMINO LOS ALDANA VEREDA FAGUA



8

REPOSICIÓN DE RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO DEL SECTOR LOS ALDANA



10

SUMINISTRO DE TRES VEHICULOS COMPACTADORES DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE ASEO

6

ACTUALIZACIÓN DEL PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV)



7

REPOSICIÓN DE LA RED DE ALCANTARILLADO Y POZO DE INSPECCIÓN UBICADO EN LA INTERSECCIÓN AVENIDA PRADILLA Y CARRERA SEPTIMA



9

PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS



PROGRAMAS BANDERA

ACOMPAÑAME COMPADRE



Este programa que corresponde a una estrategia de participación ciudadana con responsabilidad social y ambiental consiste en el apadrinamiento a recuperadores informales del Municipio, para lograr la formalización de su actividad, recibiendo beneficios por parte de Emserchía, mejoramiento en las

condiciones de trabajo y de calidad de vida, contando con el reconocimiento por la importante labor que realizan.

Durante 2014 se efectuaron las siguientes actividades en beneficio de los recuperadores, mejorado su calidad de vida, así:



CAPACITACIÓN Y
FORMACIÓN DE
EMPRESAS

6

REUNIONES

BENEFICIADOS

43

INCLUSIÓN EN EL
PROYECTO RUTA PINERA

20

REUNIONES

BENEFICIADOS

200

MEJORAMIENTO TÉCNICO
DEL PROCESO

12

REUNIONES

BENEFICIADOS

170

TOTAL BENEFICIOS QUE CONTRIBUYERON A
MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
RECUPERADORES

149

ACTIVIDADES

PERSONAS
BENEFICIADAS

830

REDES QUE NOS UNEN

Este programa tiene como objetivo el apoyo técnico a comunidades acentadas en áreas donde es viable la conexión a las redes de servicios públicos, pero donde sus vías de acceso son privadas e impiden que el Municipio o la Empresa puedan ejecutar obras de ampliación de redes de acueducto y alcantarillado. Es así que actuando en el marco de la responsabilidad social, de manera integral entre la comunidad y con el apoyo técnico de la empresa, previa y durante la construcción, se ejecutaron obras para la construcción de estas y mejorando su calidad de vida con la prestación de estos servicios. Los proyectos ejecutados en 2014 fueron:

SAMARIA - CALLE6B # 1E-51 - Familia Castro - 9 familias beneficiadas



FAGUA - SECTOR EL COLEGIO - Familia Vaquero - 10 familias beneficiadas



CERCA DE PIEDRA - CAMINO LOS LAVADEROS - Familia Bojacá - 13 familias beneficiadas



CALLE 9ª CARRERA 7ª – TRANQUILANDIA – Familia Pelayo - 10 Familias Beneficiadas



LA BALSA – SECTOR LOS HERRERA – Familia Romero - 18 Familias Beneficiadas



FAGUA – Familia Riaño - 7 Familias Beneficiadas



FONQUETA– Familia Roa - 6 Familias Beneficiadas



FONQUETA – Familia Valbuena - 4 Familias Beneficiadas



TIQUIZA – Familia Cárdenas - 4 Familias Beneficiadas



TOTAL BENEFICIOS

REDES ACUEDUCTO	REDES ALCANTARILLADO	POZOS DE INSPECCIÓN	FAMILIAS BENEFICIADAS
688 M	1.063 M	35	81

RUTA PIONERA

El proyecto consiste en la recolección selectiva y diferenciada de los residuos sólidos potencialmente reciclables por medio del encadenamiento de todos los procesos de educación ambiental, de sensibilización a la comunidad, cultura ciudadana y demás estrategias tendientes a realizar el manejo integral de los residuos sólidos.



RESIDUOS SÓLIDOS APROVECHADOS EN 2014

Mediante los programas que desarrolla la empresa se han podido recuperar:

PROGRAMA		PESO Kg
RUTA PIONERA	RECICLADIARIO	76.632
	RECICLATÓN COMUNAL	840
	RECICLATÓN ESCOLAR	550
ACOMPAÑEME COMPADRE	BODEGUEROS	1.082.546
	ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES ASOAMBIENTAL	462.341
TOTAL		1.622.909

1.622.909
KG

DE RESIDUOS SÓLIDOS
APROVECHADOS EN 2014



emserchía a.a.a
e.s.p

Empresa de Servicios Públicos de Chía

01. SOBRE EMSERCHÍA



PERSPECTIVA HISTÓRICA

1979

Se crea la Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chía "Emserchia" (Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Admon matadero y plaza municipal)

1981

El municipio firmó contrato con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, para la compra de agua en bloque por 20 años.

1997

Acuerdo 04 de mayo 24 de 1997
Naturaleza jurídica Empresa Industrial y Comercial del Estado sigla EMSECHIA E.S.P. (Se entrega en comodato el manejo del matadero y la plaza de mercado)

2003

Emserchia deja de prestar los servicios de Acueducto y Alcantarillado.

2013

En abril Emserchia E.S.P. recupera la prestación de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de Chía.

2014

Emserchia se consolida como una empresa triple A, prestadora directa de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Chía.



TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

RENDICIÓN DE CUENTAS.

Durante el 2014 se aseguró la adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios y comunidad en general, y la existencia de espacios de diálogo y comunicación orientados a asegurar la participación ciudadana; adicional a esto, los usuarios y comunidad en general cuentan con la posibilidad de comunicarse directamente con el Comité de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos, quienes tienen por objeto garantizar la participación comunitaria, vigilar la gestión adelantada y fiscalizar la empresa. Los canales de comunicación disponibles son:

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Correo electrónico: acliente@emserchia.gov.co

Línea de atención al usuario:

8630248 ext 104 -111

Página web: www.emserchia.gov.co

1.868 visitas promedio, en la que se publicaron 68 boletines de prensa, 30 EMSERTIPS y 78 PUBLINOTAS

Redes sociales:

- 4078 seguidores

Emserchia

- 620 seguidores

- 408 seguidores

Audiencia pública de rendición de cuentas 2013

Centro de Atención al Usuario CAU

Calle 11 No. 17-00, Chía - Cundinamarca

Programa Institucional de Radio

"La Hoja": Viernes de 9 a 10 a.m. por la Emisora Luna Estéreo 106.4 FM

EVENTOS RELEVANTES PARA LA EMPRESA Y LA COMUNIDAD



El 28 de febrero, se realizó el evento de **Lanzamiento de la nueva Imagen Corporativa de la empresa**, contando con la participación de 400 personas; asimismo durante el año se trabajó en la visualización de la nueva imagen corporativa y estructura del portal, aportando contenidos y actualización diaria con información de interés sobre el desarrollo continuo de la empresa y servicios para nuestros usuarios.

El 17 de mayo, Emserchía y la Alcaldía de Municipal, reconocieron la ardua labor que realizan a diario las más de 35 familias de recuperadores de la asociación **ASOAMBIENTAL**, a los que hemos llamado médicos invisibles del medio ambiente, mediante la celebración del día del Recuperador y el Reciclaje



Igualmente, el 22 de noviembre, 108 personas participaron de la **Rendición de Cuentas 2013**, suministrando información acerca del manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que le ha sido delegado a la Gerencia de la empresa.



Como actividad complementaria a las acciones que ejecuta la Empresa frente a la sostenibilidad de los recursos hídricos, se llevó a cabo el la Tercera Versión del Foro de Comunicación y Periodismo Ambiental, **"EL AGUA EN BOCA DE TOD@S"** efectuada el día 27 de noviembre, con el objetivo principal de despertar conciencia y reflexionar sobre los asuntos del agua, su importancia, su uso racional, el ahorro y el aprovechamiento del preciado líquido con la participación de 194 asistentes.



CONTROL INTERNO

El Control Interno en Emserchía presentó una evolución positiva y en concordancia con el Decreto 943 de 2014 se dio cumplimiento a las fases de actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI. Los resultados arrojados dan cuenta que Emserchía E.S.P. presenta un cumplimiento del 98%.

Así mismo mediante Resolución No. 606 de diciembre de 2014, se adopta el Sistema Integrado de gestión, el cual estará conformado por el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, como una herramienta de mejora gerencial que garantizará eficiencia, eficacia, efectividad, economía y celeridad en la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

CONTROL EXTERNO



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD

En Colombia la principal autoridad de vigilancia e inspección de las actividades relacionadas con el objeto social de Emserchía es la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Durante la vigencia 2014 dicho ente realizó visitas integrales de inspección, verificando aspectos generales, administrativos, comerciales, técnico operativo y financieros, estableciendo conclusiones y recomendaciones, pero a la vez ratificando la capacidad técnica de Emserchía E.S.P. para prestar bajo óptimas condiciones de operación los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.



Contraloría de Cundinamarca

Emserchía E.S.P., como sujeto de control pasivo por parte de la Contraloría Departamental, durante 2014 fue objeto de auditoría integral a la gestión para la vigencia 2013, con un resultado de solo (6) seis hallazgos de carácter administrativo.

En consecuencia y según concepto del equipo auditor los hallazgos presentados no inciden de manera significativa en los resultados de la administración, lo que permite conceptuar que la gestión adelantada y las disposiciones que regulan sus hechos y operaciones, cuentan con un sistema de control interno acertado bajo criterios de economía y eficiencia.

Así mismo, se suscribieron 12 acciones de mejoramiento respectivamente, a fin de dar cierre durante el 2015.



RESULTADOS DE GESTIÓN 2014

PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

META:

ACTUALIZAR Y AJUSTAR AL 80% EL PLAN MAESTRO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO

COMPONENTE:

Estudios y ajustes a los diseños y formulación del Plan Maestro de Alcantarillado

PROYECTADO 2014:

Estudio del Plan Maestro de Alcantarillado

EJECUTADO 2014:

Contratación del estudio

INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO A EMSERCHIA ESP

META:

REALIZAR DE MANERA EFECTIVA LA INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DENTRO DE LA EMPRESA EMSERCHÍA ESP

COMPONENTE:

Asesoría y acompañamiento

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

100%

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO POR PARTE DE EMSERCHIA ESP

META:

GARANTIZAR EL 100% DE DISPONIBILIDAD DE DISPOSITIVOS,
INFRAESTRUCTURA, VEHÍCULOS Y DEMÁS COMPONENTES
NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE
ACUEDUCTO , ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE CHIÁ

COMPONENTE:

Disponer de infraestructura,
vehículos y componentes necesarios
para la prestación de los servicios
AAA

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

100%

META:

REALIZAR EL 100% DE LAS ACCIONES QUE PERMITAN AUMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA
DURANTE EL CUATRIENIO.

COMPONENTE:

Evaluación independiente
al sistema de control
interno de EMSERCHIA

PROYECTADO
2014:

7

AUDITORIAS

EJECUTADO
2014:

7

AUDITORIAS

COMPONENTE:

Asesoría transversal a
EMSERCHIA, para un
adecuado control
preventivo en la gestión
y sus instrumentos
organizacionales.

PROYECTADO
2014:

Implementar

8

elementos
MESI

EJECUTADO
2014:

11

elementos
ejecutados

COMPONENTE:

Actualizar el Sistema de
Gestión de calidad

PROYECTADO
2014:

50%

EJECUTADO
2014:

50%

META:

REPORTAR OPORTUNAMENTE EL 100% DE INFORMES AL SUI
Y ENTES DE CONTROL

COMPONENTE:

Reporte de Información a SUI
y Entes de control.

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

65%

SERVICIO DE ACUEDUCTO**META:**

AUMENTAR AL 99% LA COBERTURA DE ACUEDUCTO,
DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO.

COMPONENTE:

Aumentar los usuarios de
acueducto

AUMENTAR EN
2014:

2%

AUMENTO
SUPERIOR AL

2%

COMPONENTE:

Suministrar Materiales y
Tuberías para la reparación de
redes de acueducto en el
Municipio de Chía

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

100%

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

META:

AUMENTAR EN UN 2% LA COBERTURA DE ALCANTARILLADO
EN EL PERIODO DE GOBIERNO

COMPONENTE:

Aumentar los usuarios de
Alcantarillado

AUMENTAR EN
2014:

2%

AUMENTO
SUPERIOR AL

2%

COMPONENTE:

Suministrar Materiales y
Tuberías para la reparación de
redes de alcantarillado en el
Municipio de Chía

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

100%

META:

CONSTRUIR 16.000 ML DE REDES DE ALCANTARILLADO
DURANTE EL CUATRIENIO

COMPONENTE:

Construcción de redes de alcantarillado

PROYECTADO
2012-2014:

Redes a Contruir
12.000 ml

EJECUTADO
2012-2014:

Redes Construidas
14.230ml

MANEJO DE AGUAS RESIDUALES

META:

REDUCIR 11 PUNTOS DE VERTIMIENTO DIRECTO DE
ALCANTARILLADO A LOS CUERPOS DE AGUA

COMPONENTE:

Construcción de colectores e
interceptores.

PROYECTADO
2012-2014:
90% de
construcción
de colectores

EXECUTADO
2012-2014:
90% de
construcción
de colectores

META:

TRATAR 280 LPS DE AGUAS RESIDUALES ANTES DE
DESCARGARLA AL CUERPO RECEPTOR MEDIANTE LA
CONSTRUCCIÓN DE LA PTAR CHÍA 2 Y LA OPTIMIZACIÓN DE LA
PTAR CHÍA I, DURANTE EL CUATRIENIO

COMPONENTE:

Apoyar las acciones para
Optimización PTAR Chía 1 -
Sector Colombia y construir
PTAR Chía 2 - Sector Las Juntas

PROYECTADO 2014:

Apoyo en la gestión
de compra de predios
para la construcción de
la primera etapa de la
PTAR Chía II

EXECUTADO 2014:

5 predios comprados
por el Municipio de
Chía

SERVICIO DE ASEO

META:

AUMENTAR LOS KILÓMETROS DE CUNETA BARRIDOS
EN ZONA URBANA, DURANTE EL CUATRIENIO

COMPONENTE:

Barrido y limpieza de vías y áreas
públicas dentro de la cobertura
del servicio

PROYECTADO
2014:
100%

EXECUTADO
2014:
100%

META:

MANTENER AL 100% EL ÁREA DE COBERTURA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS ORDINARIOS EN ZONA RURAL Y URBANA DEL MUNICIPIO DE ACUERDO A LAS FRECUENCIAS ESTABLECIDAS

COMPONENTE:

Recolección y Transporte de los Residuos Sólidos ordinarios generados dentro de la cobertura del servicio.

PROYECTADO 2014:

100%

EJECUTADO 2014:

100%

COMPONENTE:

Adquisición de Equipos de recolección

PROYECTADO 2014:

0

EJECUTADO 2014:

3

Compra de 3 Vehículos de Recolección

COMPONENTE:

Disposición final de los Residuos Sólidos

PROYECTADO 2014:

Disponer el 100%

de los residuos sólidos

EJECUTADO 2014:

100%

APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS

META:

APROVECHAR EL 5% DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS APROVECHABLES PRODUCIDOS EN EL MUNICIPIO.

COMPONENTE:

Porcentaje de residuos sólidos aprovechados

PROYECTADO 2014:

Aprovechar el

1%

de los residuos sólidos

EJECUTADO 2014:

Se aprovechó el

5,31%

de los residuos sólidos

DISPOSICIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN

META:

DISPONER ADECUADAMENTE EL 30% DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DE CONSTRUCCIÓN PRODUCIDOS EN EL MUNICIPIO.

COMPONENTE:

Disposición final de los residuos sólidos de construcción producidos en el Municipio

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

100%

PROYECTOS DE GESTIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

META:

AUMENTAR A 8 EL NÚMERO DE ORGANIZACIONES DEDICADAS AL APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS RECUPERABLES

COMPONENTE:

Fortalecimiento a la organización de recuperadores

PROYECTADO
2014:

Fortalecer

3

organizaciones

EJECUTADO
2014:

Se fortalecieron

3

organizaciones

META:

REALIZAR 1500 ASISTENCIAS TÉCNICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPARENDO AMBIENTAL.

COMPONENTE:

Educación para el manejo de residuos sólidos

PROYECTADO
2014:

Realizar

375

visitas técnicas

EJECUTADO
2014:

Se realizaron

401

visitas técnicas

META:

APOYAR LA FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE PROCEDAS, GENERADOS POR LA COMUNIDAD.

COMPONENTE:

Fomento a la cultura ciudadana en la gestión integral de residuos sólidos



PROCEDAS



PROCEDAS

FORTALECIMIENTO COMERCIAL

META:

DISMINUIR EN UN 20% LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, EN EL CUATRIENIO

COMPONENTE:

Reorganización y optimización del centro de atención al Usuario



Promedio de
tiempo de
atención al usuario



Promedio de
tiempo real
de atención

META:

RESPONDER LAS PQRS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES ESTABLECIDOS.

COMPONENTE:

Reorganización y optimización de la gestión de PQRs



de respuesta
en PQR



de respuesta
en PQR

META:

ADQUIRIR E IMPLEMENTAR SOFTWARE DE FACTURACIÓN QUE INCLUYA COMO MÍNIMO LA INTEGRACIÓN A LOS SISTEMAS DE CONTABILIDAD, PRESUPUESTO Y TESORERÍA

COMPONENTE:

Modernización de los sistemas de información del área comercial

PROYECTADO
2014:

10%

de integración
faltante

EJECUTADO
2014:

Cumplimiento en la
integración del

de integración
faltante

META:

PERMITIR EL ACCESO A FACTURAS POR PÁGINA WEB PARA EL USUARIO A TRAVÉS DE LA CUENTA DE USUARIO O CÓDIGO INTERNO.

COMPONENTE:

Modernización de los sistemas de información del área comercial

PROYECTADO
2014:

Acceso web a
facturación
habilitado

EJECUTADO
2014:

0

META:

IMPLEMENTAR DOS MEDIOS DE PAGO ADICIONALES PARA EL RÉCAUDO DE LOS SERVICIOS

COMPONENTE:

Convenios suscritos entre EMSERCHÍA E.S.P. y las entidades de recaudo.

PROYECTADO
2014:

0
convenios

EJECUTADO
2014:

2
convenios
de pago

META:

REVISAR, ACTUALIZAR Y APLICAR AL 100% LOS ESTUDIOS
TARIFARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO

COMPONENTE:

Estudio de costos y tarifas de
acueducto, alcantarillado y aseo

AUMENTAR EN
2014:
3
Estudios
tarifarios

EJECUTADO
2014:
Inicio de
estudios
tarifarios

COMPONENTE:

Actualización de tarifas de
acueducto, alcantarillado y
costos de aseo

PROYECTADO
2014:
100%
actualizaciones

EJECUTADO
2014:
100%
actualizadas

META:

ACTUALIZAR EL CATASTRO DE USUARIOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO

COMPONENTE:

Catastro de usuarios

PROYECTADO
2014:
1
estudio

EJECUTADO
2014:
1
estudio
completado

META:

REPONER EL 98% DE LOS MEDIDORES CON LECTURA SUPERIOR A VIDA ÚTIL O CON PROBLEMAS DE MEDICIÓN IDENTIFICADOS.

COMPONENTE:

Reposición medidores de

PROYECTADO
2014:

80%

EJECUTADO
2014:

72%

META:

MANTENER LOS SUBSIDIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO A LOS ESTRATOS 1, 2 Y 3, DURANTE EL PERÍODO DE GOBIERNO

COMPONENTE:

Subsidio Acueducto, Alcantarillado y Aseo

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

100%

META:

GARANTIZAR QUE EL RECAUDO SEA SUPERIOR AL 98% DE LO FACTURADO POR CONCEPTO DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

COMPONENTE:

Facturación y recaudo

PROYECTADO
2014:

98%
recaudo

EJECUTADO
2014:

100%
recaudo

META:

DISMINUIR EN UN 3% LAS PÉRDIDAS DE AGUA NO CONTABILIZADA (LINEA BASE 2011 38.8%)

COMPONENTE:

Índice de porcentaje de Agua No Contabilizada IANC

PROYECTADO
2014:

36.8%

EJECUTADO
2014:

35.2%

FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO

META:

AUMENTAR LA EFICIENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA DURANTE EL CUATRIENIO

COMPONENTE:

Administración, gestión y desarrollo del talento humano

PROYECTADO
2014:

10

Capacitaciones

EJECUTADO
2014:

15

Capacitaciones

COMPONENTE:

Cultura y clima organizacional

PROYECTADO
2014:

10

actividades de bienestar

EJECUTADO
2014:

14

actividades de bienestar

COMPONENTE:

Evaluación y gestión de resultados organizacionales

PROYECTADO
2014:

2

Evaluaciones

EJECUTADO
2014:

2

Evaluaciones

COMPONENTE:

Implementación del sistema de archivo y gestión documental durante el cuatrienio

PROYECTADO
2014:

50%

EJECUTADO
2014:

19%

COMPONENTE:

Seguridad industrial, panorama de riesgos

PROYECTADO
2014:

100%

Acciones

EJECUTADO
2014:

100%

Acciones

COMPONENTE:

Aseguramiento de bienes y valores

PROYECTADO
2014:

100%

Bienes asegurados

EJECUTADO
2014:

100%

Bienes asegurados

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

META:

REALIZAR AL 100% EL SANEAMIENTO PRESUPUESTAL Y CONTABLE DE LA EMPRESA DURANTE EL CUATRIENIO

COMPONENTE:

Saneamiento contable

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

95%

COMPONENTE:

Depuración de inventarios y
almacén

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

38%

COMPONENTE:

Consolidación de información
presupuestal y contable

PROYECTADO
2014:

100%

EJECUTADO
2014:

100%

COMPONENTE:

Modulo de costos ABC

PROYECTADO
2014:

Estudio de
conveniencia
para el estudio
de costos
ABC

EJECUTADO
2014:

Estudio de
conveniencia

ACUEDUCTO



INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA

De acuerdo con el artículo 12 del Decreto 1575 de 2007 es el grado de riesgo de ocurrencia de enfermedades relacionadas con el no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano.

INDICE DE PRESIÓN

Muestra el tiempo promedio de prestación del servicio de acueducto en el municipio durante un año.

INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El número de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el Reglamento Técnico del Sector de agua Potable y Saneamiento Básico en función del número total de puntos medidos.

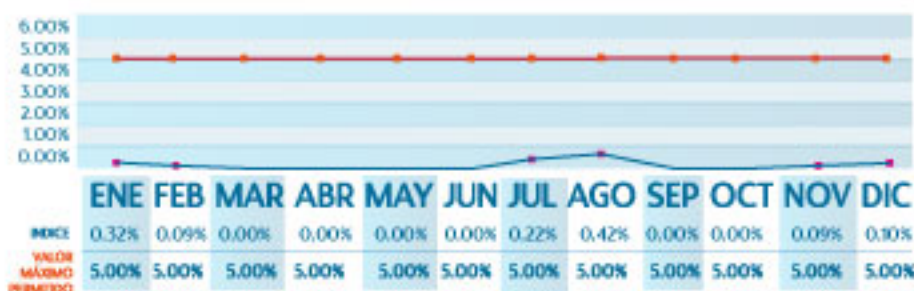
CALIDAD DEL AGUA

En 2014 se realizó muestreo de la calidad del agua según lo determina la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

De acuerdo a los resultados de las muestras analizadas, el agua suministrada se clasifica bajo el Nivel de Riesgo: SIN RIESGO.

Entre los resultados de laboratorio, que efectúan a través de la empresa ANALQUIM LTDA., se incluyen contra-muestras tomadas de manera conjunta con la Secretaría de Salud del Municipio, en cumplimiento del programa de vigilancia y control.

El Índice de Riesgo de calidad del agua (IRCA) se presenta a continuación:



TOMA DE PRESIONES

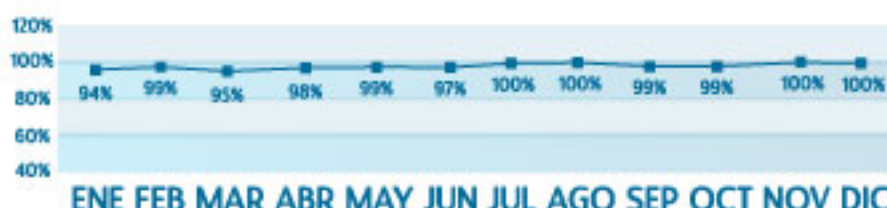
Para cumplir con la normatividad, se presenta a continuación cuadro donde se especifica la ubicación de los veinte (20) puntos donde se realiza la toma de presión sobre la red de distribución en todo el municipio, así:

PUNTO	UBICACIÓN
1	EMSERCHÍA
2	REYNOSO
3	FAGUA LA CAPILLA
4	VERAGUAS
5	TALLER ARTESANAL
6	CERCA DE PIEDRA - ARRIBA
7	CERCA DE PIEDRA - MONTA LLANTAS
8	PREMEZCLADOS
9	MATADERO
10	LAS JUNTAS- LA Balsa
11	STA. CRUZ-LA Balsa
12	PRADERAS SAMARIA
13	20 DE JULIO
14	PÓRTICO-FUSCA
15	LADRILLERA DEL NORTE
16	UNIV. LA SABANA
17	BOMBEROS
18	CALAHORRA
19	NUEVO MILENIO
20	LA CASONA

En promedio, mensualmente se toman 124 muestras en los 20 puntos que se tienen predestinados para esta labor, obteniendo resultados de cumplimiento del 100% de acuerdo con la Cláusula 6, parágrafo 6.3. Presiones, del Contrato de Condiciones Uniformes, el cual establece un parámetro mínimo de veintiún 21 PSI.

Asimismo la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en visita de inspección, confirmo que Emserchía cumple con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y los parámetros establecidos en cuanto a la presión de agua en el Municipio.

INDICE DE PRESIÓN - IP



ÍNDICE DE CONTINUIDAD EN ACUEDUCTO DEL PRESTADOR

Para el 2014, se ubicó en un 99.31% el índice de continuidad en la prestación del servicio de acueducto, tendiendo como referente una meta mayor o igual al 99%.





ALCANTARILLADO

MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (PROGRAMADO) Y CORRECTIVOS (ATENCIÓN A PQR)

En 2014 se realizó la labor de mantenimiento preventivo y correctivo de redes, pozos y sumideros con el Equipo Vector con el que cuenta la empresa, cumpliendo además con labores de apoyo al Comité de Riesgo Municipal, así:

MANTENIMIENTO DE REDES 2014



MANTENIMIENTO DE POZOS 2014



MANTENIMIENTO DE SUMIDEROS 2014



PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

La Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P., en cumplimiento de su objeto social y en apoyo del Municipio de Chía, suscribió convenio interadministrativo No. 2013-CV-052, el cual tiene como objeto: “La empresa se compromete con el Municipio de Chía a aunar esfuerzos para la operación de la planta de tratamiento de aguas residuales PTAR Chía I, de conformidad por lo requerido por el Municipio y la propuesta presentada por la empresa, aceptada por la entidad”.

Tomando la operación del sistema de tratamiento a partir del 16 de diciembre de 2013, se inició la recuperación de la infraestructura y equipos de la PTAR, así como adecuaciones menores y puesta en funcionamiento de los equipos mecánicos y eléctricos, logrando garantizar operación las 24 horas del día.



Buscando mejorar la eficiencia en el proceso de tratamiento de las aguas residuales, después de un largo proceso de análisis, revisión de tecnologías y gestión, se firmó convenio entre la Asociación de Empresarios de La Sabana AESABANA, convenio el cual tiene como objeto “AUNAR ESFUERZOS ENTRE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA E.S.P. Y LA ASOCIACIÓN DE EMPRESARIOS DE LA SABANA AESABANA, PARA QUE ESTA ÚLTIMA PROVEA EXCLUSIVAMENTE A SU COSTA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA EMSECHÍA LOS PRODUCTOS ENZIMÁTICOS NECESARIOS Y CALIFICADOS PARA QUE SEAN UTILIZADOS EN EL PROCEDIMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR, CON EL FIN DE AMINORAR LOS MALOS OLORES ORIGINADOS POR LA MISMA.”, aspecto que ya se está ejecutando, es decir, que se esta aplicando dosificación en el sistema.

FLAUTAS DE DISTRIBUCIÓN DE AIRE DEL SISTEMA DE AIREACIÓN

ANTES

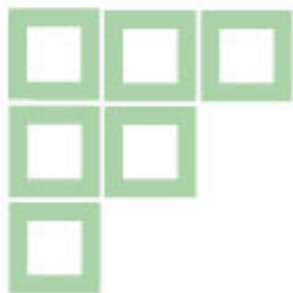


DESPUÉS



REVISIÓN SISTEMA ELÉCTRICO Y DIFUSIÓN DE AIRE





ASEO



RESIDUOS SOLIDOS

2014

Emserchía presta el servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios en la zona rural y urbana del Municipio de manera continua e ininterrumpida a toda la población atendida y las actividades de barrido y limpieza en la zona urbana, buscando cumplir con los principios de eficiencia y eficacia. La empresa presta servicios especiales de recolección de residuos que por su naturaleza, composición, tamaño y peso, no pueden ser manejados con los residuos sólidos ordinarios (Colchones, Escombros, Muebles, Podas, entre otros), servicios que deben ser solicitados por los usuarios.

RECOLECCIÓN

Durante la vigencia 2014 se logró un cumplimiento del 100% del servicio de recolección donde se dispusieron adecuadamente en el relleno sanitario 30.538 Ton de residuos sólidos, teniendo como promedio mensual 2.545 toneladas de residuos sólidos.

La cobertura de recolección es de un 100% en las áreas Rural y Urbana del Municipio, actividad que se realiza por medio de 37 rutas de recolección.



SERVICIOS ESPECIALES

En 2014 se cumplió con el 100% de las solicitudes de servicios especiales, así:

COLCHONES: 693 Unid.
ESCOMBROS: 3.229 bultos
MUEBLES: 560 Unid
PODAS: 14.411 bolsas



BARRIDO MANUAL

En 2014 se mantuvo la continuidad del servicio.

Contamos con 12 macrorutas de barrido manual urbano,



BARRIDO MECÁNICO

Durante la vigencia 2014 se mantuvo la continuidad en el servicio.

Contamos con 4 rutas de barrido mecánico urbano las cuales se realizan por las principales vías del Municipio, ya que por sus características de tráfico no pueden ser barridas manualmente



BRIGADAS DE ASEO

Emserchía protege y vela por que el Municipio sea territorio limpio y ordenado, por lo que realiza actividades que propenden por concientizar a la población en el cuidado de nuestro ambiente.

Con el fin de generar un impacto Ambiental positivo se efectuaron 47 brigadas de aseo dentro del casco urbano y rural del Municipio, así:



Tiquiza, Ronda Del Rio Frio Fonquetá, Nuevo Milenio, Samaria, 20 De Julio, Vereda, Bojacá Sector Los Colorados, Vereda Bojacá Sector Bochica, El Cairo, Ibaro I, Barrio Tranquilandia, Cerros Occidentales Resguardo Indígena, Delicias Norte y Sur, Chilacos Sector Conjunto Maderos, Tres Esquinas, Sector La Macia, Vereda Fonqueta.

ERRADICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS

Emserchía además de prestar el servicio de aseo, tiene un gran compromiso con las comunidades, y es el de transmitir mensajes que fomenten el manejo adecuado de los residuos, la cultura de la no basura, el aseo y cuidado del espacio público, por esta razón con la erradicación de puntos críticos se busca mejorar las condiciones de limpieza y cambiar hábitos inadecuados del comportamiento de la población en cuanto al manejo, disposición y presentación de los residuos, realizando la erradicación de 24 puntos críticos en diferentes sectores del municipio.



ESTRATEGIA DE GESTIÓN AMBIENTAL

En 2014 se continuó con la implementación de la estrategia de gestión ambiental, con el fin de aportar a la sostenibilidad ambiental y enfrentar los retos que se tiene en conjunto con el municipio, como lo establece la Meta del Plan de Desarrollo Municipal 158 que establece la implementación de la Política de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

El principal impacto social recibido es la positiva intensificación de la participación ciudadana y su compromiso con las estrategias de desarrollo local ambientalmente sostenible.

Reconociendo la responsabilidad que tenemos todos los ciudadanos de disponer los residuos sólidos de manera adecuada, para que de esta manera se puedan gestionar alternativas frente a su recolección, manejo, tratamiento, aprovechamiento y/o disposición final, la Empresa de Servicios Públicos de Chía – Emserchía E.S.P. cuenta con la implementación de la estrategia ambiental, compuesta por los siguientes programas:

PROGRAMA: EDUCACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL

PROYECTO: APROPIACIÓN SOCIAL DEL TERRITORIO



OBJETIVO:

Sensibilizar e integrar a los diferentes grupos poblacionales estableciendo un puente de interlocución con las diferentes entidades que quieren ser parte del proyecto PGIRS, dentro de la contextualización de conceptos propios de la educación ambiental y de la Política Pública.

ACTIVIDADES

1. CIDEA - Comité técnico interinstitucional de educación ambiental
2. Apoyo Y Direccionamiento De PRAES.
3. Apoyo y direccionamiento de PROCEDAS
4. Giras Tecnológicas PGIRS
5. Comunicación Ambiental "LA HOJA"
6. Empresarios verdes
7. Ecolúdica
8. Programa de Uso y Ahorro Eficiente del Agua
9. Charlas Comparendo Ambiental

Se realizaron **481** actividades,
beneficiando a **35.122** personas.

PROGRAMA: PGIRS A TU BARRIO

PROYECTO:
APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS
"RUTA PIONERA"



OBJETIVO:

Establecer un proceso técnico-operativo y pedagógico, que incentive a la población de usuarios del servicio público de aseo en elevar las actividades de separación en la fuente y aprovechamiento de residuos potencialmente recuperables y reciclables.

ACTIVIDADES

1. Vistas y conceptos Técnicos MIRS
2. Talleres de Capacitación y Formación Técnica MIRS
3. Reunión con los Bodegueros
4. Cruce de Cuentas RUTA PIONERA
5. Ruta pionera circuito programático
6. Ruta Pionera Comercial
7. Reciclación Comunal
8. Reciclación Escolar
9. Reciclarte manufactura

Se realizaron **1.096** actividades,
beneficiando a **10.624** personas.

PROGRAMA: APOYO A LA ORGANIZACIÓN DE RECUPERADORES

PROYECTO:
ACOMPAÑEME COMPADRE



OBJETIVO:

Institucionalizar protocolos para los procesos de integración de la población de recuperadores ambientales (recicladores de a pie), en los estadios asociativos, de emprendimiento y empresarismo.

ACTIVIDADES

1. Reuniones con Recuperadores
2. Apadrinamiento de Recuperadores
3. Capacitación y Formación en Emprendimiento
4. Capacitación y Formación de Empresas
5. Inclusión en el proyecto RUTA PIONERA
6. Mejoramiento técnico del proceso

Se realizaron **149** actividades,
beneficiando a **830** personas.

PROGRAMA: PROYECTO RECUPERACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS ORGÁNICOS

PROYECTO:
AGRICULTURA URBANA



OBJETIVO:

Realizar acciones que propenden en generar un manejo individual e integral de los residuos sólidos orgánicos al interior de pequeños generadores, en pro de fortalecer procesos de seguridad alimentaria.

ACTIVIDADES

1. Talleres de formación compostaje
2. Talleres de formación lombricultura
3. Talleres de formación en reutilización de tatuco y PET
4. Giras técnicas

Se realizaron **297** actividades,
beneficiando a **2.577** personas.

PROGRAMA: CARACTERIZACIÓN Y CUARTEOS

PROYECTO: CARACTERIZACIÓN PROGRAMÁTICA DE USUARIOS



OBJETIVO:

Dinamizar la información que es relevante de los usuarios para poder tomar decisiones a corto plazo, en los temas de ruteo e implementación de otros proyectos PGIRS.

ACTIVIDADES

1. Entrevistas de caracterización
2. Enmanzanamiento de sectores
3. Erradicación de puntos críticos
4. Georreferenciación
5. Actualización de usuarios

Se realizaron **1.142** actividades,
beneficiando a **2.667** personas.

PROGRAMA: ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES

PROYECTO:
APOYO A PROCESOS REGIONALES, DEPARTAMENTALES



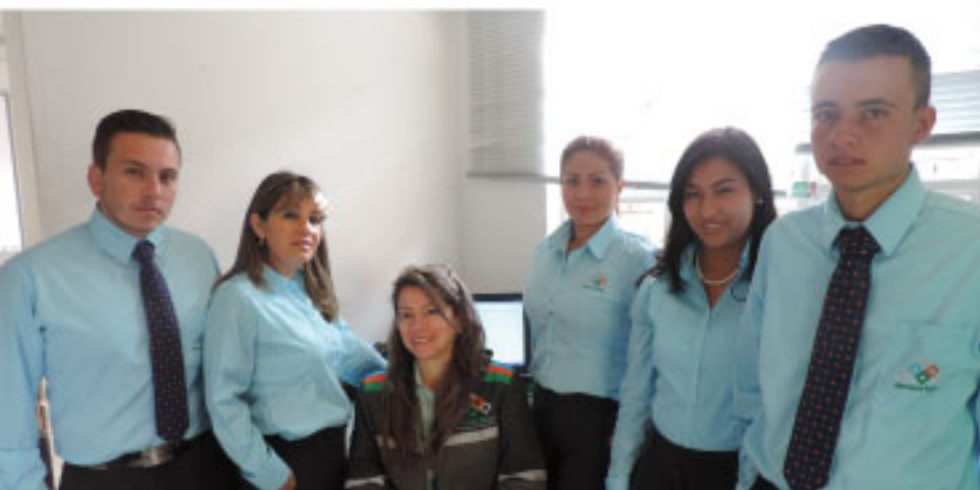
OBJETIVO:

Acompañar los procesos, programas, proyectos e iniciativas que propendan por la integración de las acciones en el manejo integral de los residuos sólidos con las diferentes dependencias gubernamentales de orden municipal, regional, Departamental y Nacional.

ACTIVIDADES

1. Brigadas de aseo "Mejorando tu Entorno"
2. Brigadas comunitarias
3. Deja tu huella positiva
4. Foro Regional de comunicación y periodismo ambiental
5. Foro departamental de manejo de residuos sólidos
6. Celebración del día del recuperador y del reciclaje
7. Foro municipal de educación ambiental SENA-Emserchia
8. Navidad reciclada concurso de arreglos navideños y pesebres
9. Participación en otras ferias y eventos

Se realizaron **63** actividades,
beneficiando a **1.256** personas.



SERVICIO AL CLIENTE

PETICIONES, RECLAMACIONES Y RECURSOS 2014



De las 14.636 PQR's, el 80% son por peticiones y el 19.2% por reclamos y recursos. El promedio mensual de PQR fue de:

Reclamaciones 215
Recursos de 20
Solicitudes 985

INDICE DE RECLAMACIONES 2014

SERVICIO	INDICE DE RECLAMOS
ACUEDUCTO	1.27%
ALCANTARILLADO	0.06%
ASEO	0.13%
TOTALES	0.49%



La atención telefónica de PQR's presenta crecimiento entre los medios utilizados por los usuarios, es así como en enero se radicaban el 11% y en diciembre el 23% de las PQR's de los usuarios.

En 2014 se generaron 16.193 órdenes de trabajo, para atender PQR's y realizar revisiones para toma de decisiones frente a la prestación de los servicios.

Se entregaron 6.229 comunicados a los usuarios en atención a PQR's, un promedio mensual de 519.

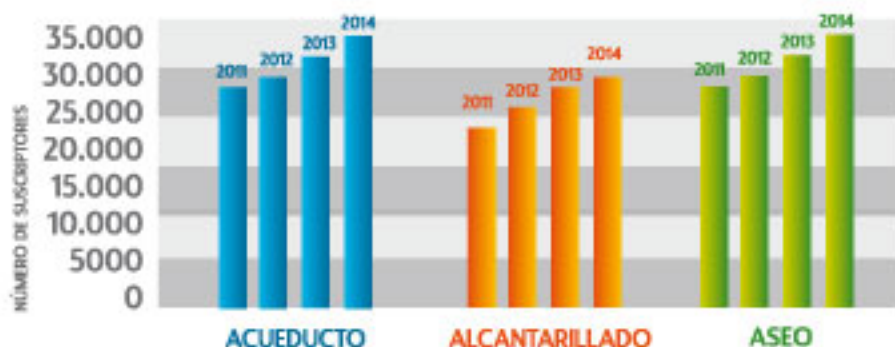
NIVEL DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Entre mayo y julio de 2014 fueron efectuadas encuestas puerta a puerta sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por Emserchía, obteniendo como resultado de nivel de satisfacción, el 77.63% para acueducto, 72.17% para aseo y 62.77% para alcantarillado.

SUSCRIPTORES

Los suscriptores facturados en 2014, fueron de 33.191 para Acueducto, 29.063 de Alcantarillado y 33.136 para el servicio de Aseo. El rezago de alcantarillado respecto a acueducto es del 12% y se da especialmente en el estrato 6; usuarios que tienen sus propios sistemas de tratamiento de aguas residuales

AÑO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
2011	28.499	24.885	28.209
2012	29.653	25.852	29.436
2013	31.419	27.384	31.203
2014	33.191	29.063	33.136



Distribución de suscriptores a diciembre de 2014

ESTRATO/USO	COMPOSICIÓN
Estrato 1	1.344
Estrato 2	10.286
Estrato 3	9.955
Estrato 4	5.723
Estrato 5	1.585
Estrato 6	1.904
No residencial	2.394
Comercial	2.131
Industrial	90
Oficial	129
Especial	44
TOTAL	33.191

DISTRIBUCIÓN SUSCRITORES RESIDENCIALES Y NO RESIDENCIALES



SUBSIDIOS

El municipio ha asegurado los porcentajes de subsidio máximos permitidos en la normatividad legal vigente (70%, 40% y 15%). Los suscriptores subsidiables para acueducto y aseo fueron el 65%, para alcantarillado el 69%; los suscriptores aportantes para acueducto y aseo son el 17% y para alcantarillado el 12%.

La composición por estrato y uso es uno de los motivos que ocasiona que para acueducto y aseo se presente superávit durante el 2014 y déficit en alcantarillado.

\$384 MILLONES
EN SUBSIDIOS ENTREGADOS EN 2014

GESTIÓN DE FRAUDES

108 Acciones de gestión de fraude → **25.190** Metros cúbicos de agua recuperada → **\$57 millones** de pesos recuperados

CATASTRO DE USUARIOS

En la ejecución de la actualización del catastro de usuarios, se realizaron **8.247** encuestas a 31 de diciembre de 2014

CONTRATACIÓN

EN 2014, EMSEERCHÍA CONTINUÓ COMPROMETIDA CON EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA REGIÓN, REFLEJANDO CIFRAS SIGNIFICATIVAS DE CONTRATACIÓN, LAS CUALES MUESTRAN EL AUMENTO EN LA VINCULACIÓN DE PROVEEDORES A LA CADENA DE ABASTECIMIENTO.



Lo anterior demuestra que para Emserchía sus contratistas son parte sustancial de la sostenibilidad del negocio y por eso existe el compromiso explícito de trabajar con ellos con transparencia y reglas claras, dentro de una relación de mutuo beneficio

PROMOCIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS LOCALES Y NACIONALES

Para lograr este objetivo, Emserchía cuenta con metas de contratación local de acuerdo al Plan de compras establecido para la vigencia 2014. Por otro lado, y con base en el Manual de Contratación adoptado mediante Acuerdo 01 de 2013, se establecieron normas y principios generales de contratación, comités, disposiciones generales modalidades de selección para la escogencia del contratista, actuaciones generales aplicables a los procesos contractuales, procedimientos para , cada modalidad de selección forma y contenido de los contratos y la vigilancia y control de la gestión contractual.

CONTRATACIÓN TOTAL EN EMSERCHÍA

La contratación durante 2014 se clasifica en la adquisición de bienes y la contratación de servicios de la siguiente manera:

TIPO DE CONTRATO	NÚMERO DE CONTRATOS SUSCRITOS
Prestación de servicios	32
Suministro	29
Arrendamiento	1
Interventoría	3
Consultoría	3
Obra	5
TOTAL	73

REGLAS CLARAS DE LA CONTRATACIÓN

Para cumplir su compromiso de transparencia y reglas claras dentro de una relación de mutuo beneficio con sus contratistas y sus empleados, Emserchía cuenta con una serie de mecanismos:

Página web

Emserchía divulga de manera oportuna en su página web todo lo relacionado con sus procesos de contratación, los cuales están disponibles en el siguiente enlace:

<http://emserchia.gov.co/home/contratación/>

En este espacio, también pueden encontrar el manual de contratación, invitaciones públicas y privadas, ofertas de empleo y la documentación necesaria para iniciar el proceso de contratación con la empresa.

RESULTADOS FINANCIEROS

La mayor fuente de ingresos proviene de la venta del Servicio de Acueducto con una representación del 53% equivalente a \$14.799 millones, seguido del servicio de Alcantarillado con el 32%, \$8.809 millones.

Los costos y gastos ascendieron a \$19.618 millones de los cuales el costo de ventas por servicio es la cuenta con mayor participación con un 90% en el que el Servicio de Acueducto es el más representativo con \$12.595 millones, frente a los Gastos Operacionales de Administración con un 10% de los cuales la cuenta más representativa son los Sueldos y Salarios por valor \$1.320 millones.

El costo de ventas representa el 63.4% de los Ingresos.

Se genera una Utilidad bruta de \$7.155 millones.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía de sus Ingresos gasta un 6.8% en Gastos Operacionales de Administración.

ESTADO DE ACTIVIDAD FINANCIERA, ECONÓMICA, SOCIAL Y AMBIENTAL

EMSERCHIA VIGENCIA 2014



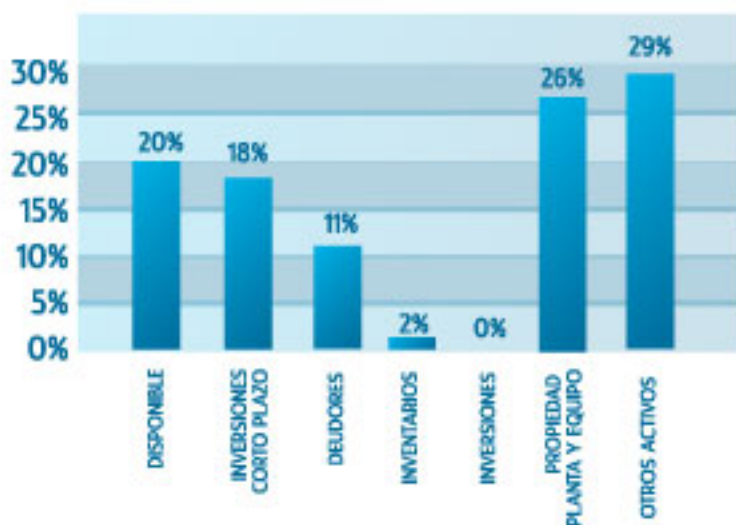
BALANCE GENERAL

Al cierre del Balance General de la vigencia 2014, se encuentra que dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa una participación del 44,7%, y el Activo no Corriente del 55,3%.

Dentro del Activo Corriente la cuenta más significativa es el disponible con \$9.017 millones, representado en el 20% del total del activo por el resultado de la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. En el Activo no corriente las cuentas más significativas son Otros Activos por valor de \$13.363 millones reflejado en las valorizaciones de las redes, y Propiedad Planta y Equipo por valor de \$11.701 millones, que representan el 29% y 26% del valor del Activo Total respectivamente.

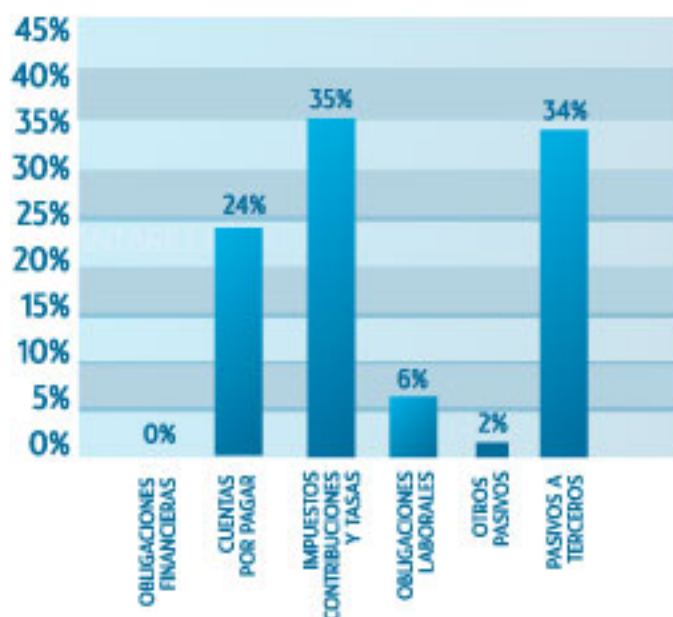
ACTIVO

CUENTA	CIFRAS EN MILLONES
Disponible	9.017
Inversiones corto plazo	5.777
Deudores	4.783
Inventarios	798
Inversiones	88
Propiedad planta y equipo	11.701
Otros activos	13.364
TOTAL ACTIVOS	45.529



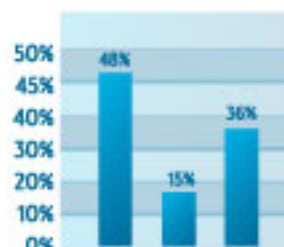
PASIVO

CUENTA	CIFRAS EN MILLONES
Cuentas por pagar	2.279
Impuestos, contribuciones y tasas	3.334
Obligaciones laborales	547
Otros pasivos	193
Otros pasivos a favor de terceros	3.245
TOTAL PASIVO	9.599



PATRIMONIO

CUENTA	CIFRAS EN MILLONES
Capital Fiscal	17.319
Resultados del ejercicio	5.470
Superavit por valorización	13.061
TOTAL PATRIMONIO	35.931



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS

Los Ingresos tuvieron una ejecución del 100% lo que evidencia la gestión del recaudo y la efectividad en la Planeación, de dicha ejecución el servicio de Acueducto tiene una participación de 43% del total recaudado, significando la mayor fuente de Ingresos de la Empresa.

DESCRIPCIÓN	EJECUTADO EN MILLONES
Disponibilidad inicial	6.786
Servicio acueducto	14.884
Servicio alcantarillado	8.319
Servicio aseo	4.363
Otros ingresos	168
Recursos de capital	343
TOTAL INGRESOS 2014	34.863

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS
POR SERVICIO 2014

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS

La ejecución presupuestal de Gastos denota que el Servicio con mayor participación es Acueducto con un 59% del total Gasto.

Dentro del presupuesto de Gastos de Funcionamiento, es el servicio de Aseo con un 41% el de mayor participación, generado principalmente por los gastos de personal.

El Servicio de Acueducto presenta la mayor participación dentro de la ejecución presupuestal de Gastos de Operación con un 79%.

En cuanto a los recursos ejecutados en Inversión, el 57% se dedicó principalmente al Servicio de Alcantarillado, reflejado en estudios para la Actualización del Plan Maestro de Alcantarillado y actualización del Plan Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) del Municipio; seguido por el Servicio de Aseo con una participación del 29% representado en la compra de tres vehículos compactadores de basura.

DESCRIPCIÓN	EJECUTADO EN MILLONES
Gastos de funcionamiento	3.065
Gastos de operación	17.701
Gastos de inversión	4.627
Servicio a la deuda	441
TOTAL GASTOS 2014	25.834

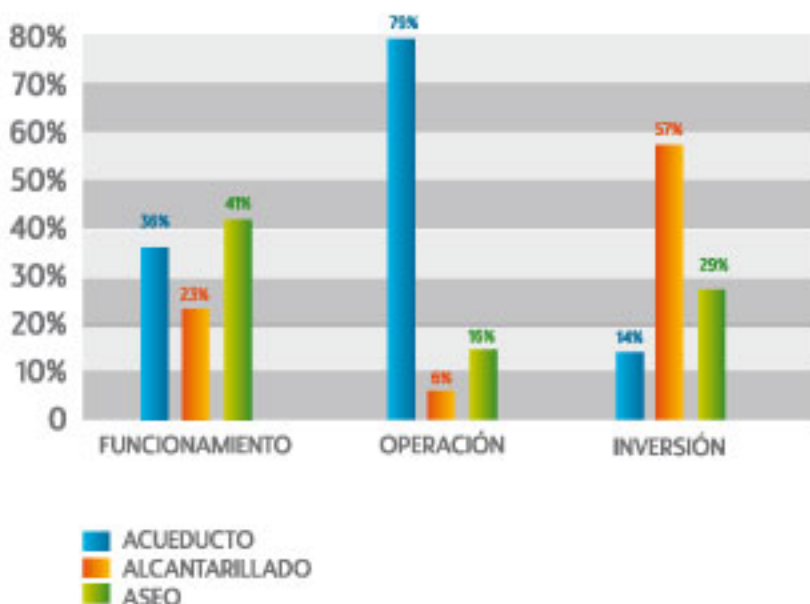
EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS



EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE GASTOS POR SERVICIO

CONCEPTO	EJECUTADO EN MILLONES		
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Gastos de funcionamiento	1.195	753	1.337
Gastos de operación	11.343	835	2.239
Gastos de inversión	638	2.625	1.364

EJECUCION PRESUPUESTAL GASTOS POR SERVICIO



PRACTICAS LABORALES

Dentro de su política corporativa y de su marco estratégico 2012-2020, consciente de que su operación debe estar en armonía con sus usuarios y proveedores, y particularmente con las personas que se desempeñan en las diferentes áreas de la empresa, Emserchía ha incluido un orientador explícito de gestión de talento humano, destinado a generar valor a la empresa, mediante prácticas laborales que contribuyan tanto al progreso profesional y personal de sus trabajadores, como al desarrollo sostenible de la empresa.

A 31 de diciembre de 2014, la planta de personal de Emserchía registró un incremento de 9 cargos no provistos con respecto al año anterior, para un total de 152 trabajadores.

PLANTA DE PERSONAL



INCORPORACIÓN DEL TALENTO HUMANO

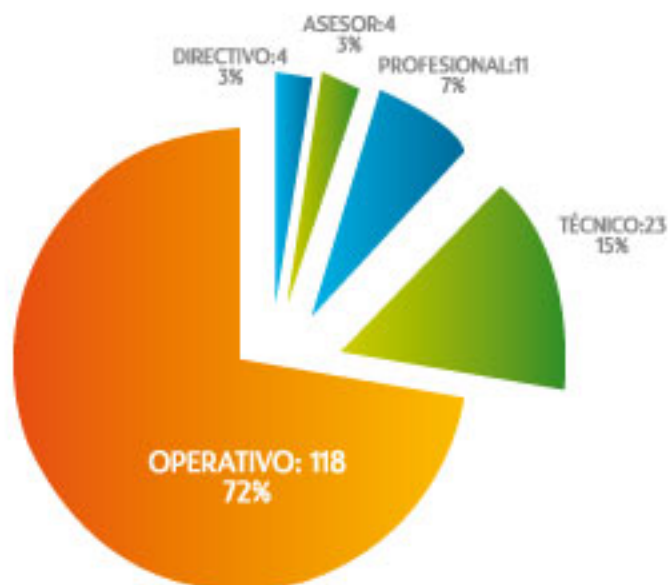
Emserchía atrae, selecciona y vincula personas que cumplan con la formación, experiencia, competencias técnicas, organizacionales o de liderazgo, asociadas a las exigencias de los cargos, sin discriminar por razones de sexo, raza, origen, religión, condición de discapacidad, opinión política o filosófica. De igual forma, garantiza que el proceso se realice de acuerdo con los lineamientos derivados de su marco estratégico y código de ética, asegurando la equidad, la transparencia y el rigor en el cumplimiento del procedimiento definido en la empresa para tal fin.

Como resultado del proceso de selección, en el último año Emserchía efectuó 30 contratos de personal adicionales, con el objeto de cubrir cargos provisionalmente. Esto ratifica la posición de Emserchía como una empresa generadora de empleo y semillero de aprendizaje en el municipio.



PLANTA DE PERSONAL

A continuación se presenta la planta de personal de la empresa en 2014



DESARROLLO Y CRECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Para lograr el éxito operacional, Emserchía, trabaja de manera permanente en el acompañamiento por parte de la empresa en el desarrollo y crecimiento de las personas que la componen.



PLAN DE CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

Emserchía ha definido el modelo para el crecimiento profesional de los trabajadores a través de un plan de capacitación y bienestar, el cual potencializa al máximo las fortalezas y apoya en la consecución de los intereses de carrera de los trabajadores, mientras esté alineado con las necesidades de la empresa.

En el 2014 se realizaron 15 capacitaciones en las cuales participaron 233 trabajadores; asimismo se efectuaron 14 actividades de bienestar, las cuales contribuyeron en el mejoramiento del clima organizacional. La inversión en bienestar social alcanzó los \$112 millones y en capacitaciones \$17 millones.

CAPACITACIONES 2014

TRABAJADORES EMSEERCHÍA



CAPACITACIONES

TRABAJADORES BENEFICIADOS

Capacitación sobre los pasos a seguir en caso de un accidente vial	15
Capacitación ley de conductores ebrios ley 1696 de diciembre de 2013	16
16º Congreso Nacional e Internacional Andesco de Servicios Públicos, TIC y TV	4
Servicio al cliente	40
Procedimientos seguros	43
Riesgos, solución de conflictos y aspectos procesales de la contratación pública en Colombia	2
AutoCAD MAP 3D 2015 nivel 1	3
57º congreso internacional agua, saneamiento, ambiente y energías renovables	4
Seminario de Modelo Estándar de Control Interno - MECI	2
Seminario taller información exógena en medios magnéticos	3
Normas internacionales de información financiera	3
Retención en la fuente para asalariados e independientes.	6
Crecimiento personal y clima organizacional: "DILE NO AL NO"	92
Seminario Internacional Gestión Integral Residuos Sólidos	3
INVERSIÓN	\$17 millones

BIENESTAR 2014 TRABAJADORES EMSERCHÍA.



ACTIVIDAD

IMPACTO

Celebración Cumpleaños durante 2014

Visita al canal RCN (hijos funcionarios)

Llego el momento de vitalizarnos –
Pausas activas

Integración familiar en conmemoración
del día de la Virgen del Carmen

Celebración Día del Amor y la
Amistad

Celebración Día de los Niños

Integración

Salida fin de año para los
Emserchicos

Festival de Talentos

Celebración día de las velitas y
encendido de las luces navideñas
de la empresa

Salida pedagógica

Novenas de navidad

Sentido de pertenencia y cultura del
servicio, mediante el reconocimiento de
sus logros como aporte a la empresa y
a la sociedad

Actitudes a partir de las cuales los
trabajadores se sienten comprometidos
e identificados con los valores,
principios y objetivos de la empresa

Integración del funcionario y su familia
a la cultura organizacional de la
empresa

Restitución del trabajador sobre su
capacidad de servir tanto al gobierno y
la administración como a la comunidad,
para afirmar su convicción y certeza en
la continuidad y pertinencia de su
gestión.

Convalidación de la certeza de que
toda inversión pública en el bienestar
de los trabajadores, redundará siempre
en beneficios y bienestar público para
todos.

Estabilidad laboral, al generar mejores
condiciones de trabajo

INVERSION

\$112 millones

RE INDUCCIÓN CORPORATIVA

Como mejora importante en el proceso de incorporación de talento humano, se implementó la etapa de adaptabilidad para los nuevos colaboradores de la empresa, la cual consta de una re inducción básica y de puesto de trabajo.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La gestión del desempeño en Emserchía se realiza en tres fases: planeación, seguimiento y evaluación.

A partir del 2014 el modelo introdujo la realización de evaluaciones de desempeño y seguimiento a acuerdos de gestión, donde se concentra la evaluación de funcionarios de diferentes unidades organizacionales.

SALUD OCUPACIONAL

La gestión de salud ocupacional en Emserchía tiene como objetivo el mantenimiento y promoción de la salud y la seguridad de sus trabajadores y de su capacidad laboral.

Para lograr estos objetivos se desarrollaron actividades en salud e higiene industrial, ergonomía y programas de promoción y prevención y la dotación de elementos tendientes al cuidado de los trabajadores.

ACTIVIDAD

Simulacro de evacuación
Bomberos
Capacitación en seguridad y salud en el trabajo
Primera jornada de primeros auxilios
Jornada de fumigación
Jornada de vacunación



emserchía

Empresa de Servicios Públicos de Chía

EMSERCHÍA
SU EMPRESA,
NUESTRA EMPRESA,
LA EMPRESA DE TODOS

Dirección: Calle 11 No 17-00 Chía

Teléfono: 863 0248

Email: acliente@emserchia.gov.co

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:30 A.M. a 3:00 P.M.

Facebook:

Emserchía ESP Empresa de Servicios Públicos de Chía - Oficial

Twitter: EMSERCHIA1



*EMSERCHÍA SU EMPRESA,
NUESTRA EMPRESA, LA EMPRESA DE TODOS*