



La Empresa de  
Servicios Públicos que  
**Sí... Marca la DIFERENCIA**



Huella de  
Carbono

# *INFORME DE GESTIÓN 2017*

Calle 11 No. 17 - 00 Chia (Cundinamarca)  
Teléfono: 8630248  
[www.emserchia.gov.co](http://www.emserchia.gov.co)  
Código Postal 250001

 Emserchia Esp  @emserchia1  Empresa Emserchia Esp



**Sí...**  
Marcamos  
la DIFERENCIA

# JUNTA DIRECTIVA

**LEONARDO  
DONOSO  
RUIZ**

OSCAR  
CARDENAS  
PARRA

ALBERTO EN  
TORRES  
MEDINA

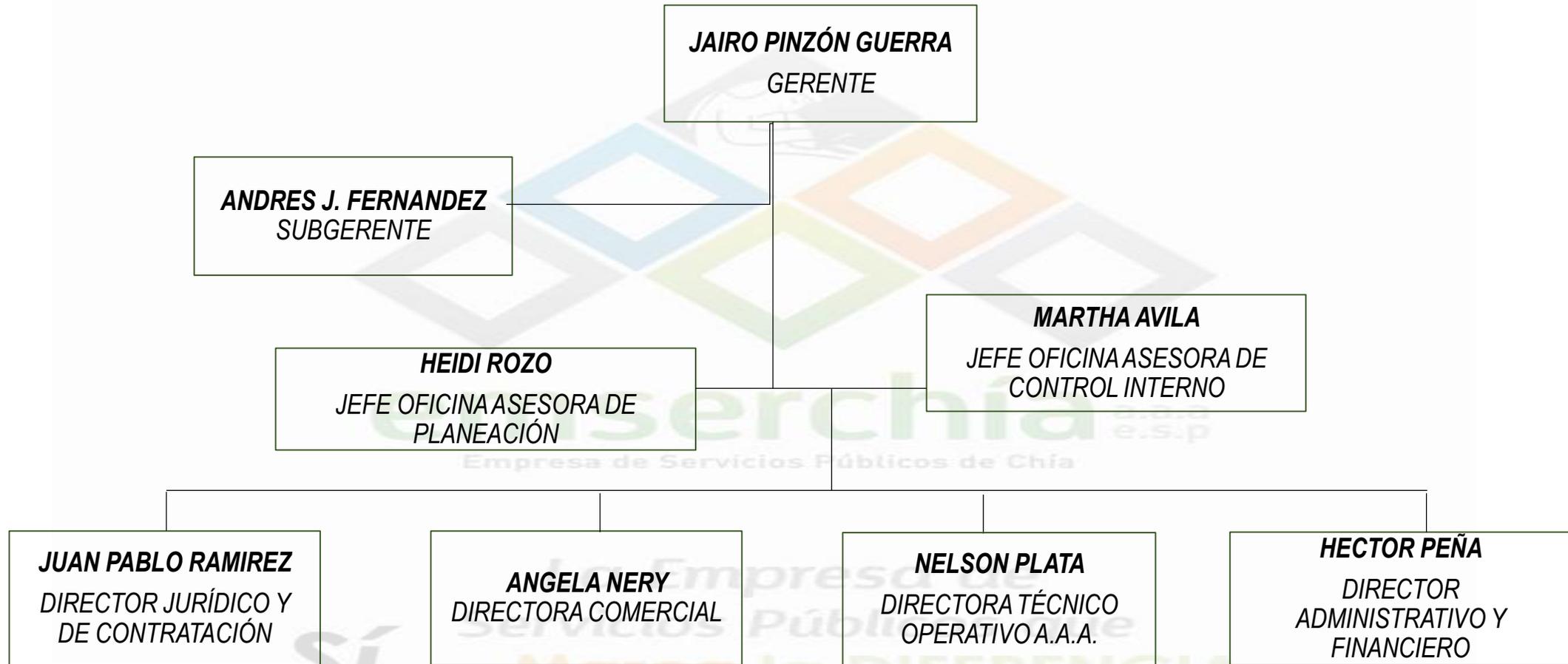
JORGE  
RAMÍREZ  
HERNANDEZ

CIRO  
JOAQUÍN  
VERA

GUILLERMO  
MONCAYO  
HIDALGO

JAIRO  
PINZÓN  
GUERRA

# COMITÉ DIRECTIVO





# RECONOCIMIENTOS



# LATIN AMERICAN QUALITY INSTITUTE

## EMPRESA COLOMBIANA DEL AÑO

RENDIMIENTO EXCEPCIONAL EN TODAS LAS ÁREAS DE GESTIÓN, CON ENFOQUES EFICACES DEL MODELO DE EXCELENCIA, SIENDO UNA EMPRESA REPRESENTATIVA EN EL PAÍS.

EMSERCHÍA E.S.P., FUE RECONOCIDA PÚBLICAMENTE POR SU BUENA LABOR A TRAVÉS DE SU VISIÓN DE LIDERAZGO, GESTIÓN DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD TOTAL, LO QUE PERMITIÓ CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES PROPUESTOS POR LAQI CON EL PREMIO “EMPRESA COLOMBIANA DEL AÑO 2017”.



## ANDESCO

EMSERCHIA ESP FINALISTA DEL PREMIO ANDESCO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

EN EL MARCO DEL 19º CONGRESO NACIONAL E INTERNACIONAL ANDESCO 2017, EN LOS PREMIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EMSERCHIA ESP FUE RECONOCIDA COMO FINALISTA DEL PREMIO A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL MARCO DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE ODS, DESTACÁNDONOS ENTRE LAS 5 MEJORES EMPRESAS EN LA CATEGORÍA DE MEJOR EMPRESA PEQUEÑA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL PAÍS.

EMSERCHÍA E.S.P, RATIFICA SU COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y AMBIENTAL DEMOSTRANDO SU GESTIÓN INTEGRAL EN LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO ESTRATEGIA EMPRESARIAL EN EL MUNICIPIO DE CHÍA.



## FITCH RATINGS

La calificación crediticia es una opinión experta de una entidad independiente Fitch Ratings que evalúa la capacidad de pago de un emisor de deuda en las condiciones específicas determinadas al momento de la emisión de dicha obligación (plazos, intereses anuales, devolución del capital).

La calificación de riesgo crediticio otorgada a Emserchía E.S.P es BBB-. Y se considera una adecuada calificación crediticia.

# FitchRatings

**CALIFICACIÓN CREDITICIA VIGENTE DE EMSERCHIA  
E.S.P.  
BBB-**

Adecuada calidad crediticia. Agrupa emisores o emisiones con una adecuada calidad crediticia respecto de otros del país. Sin embargo, cambios en las circunstancias o condiciones económicas tienen una mayor probabilidad de afectar la capacidad de pago oportuno que para obligaciones financieras calificadas con categorías superiores.

# DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



# GESTIÓN FINANCIERA

## Situación financiera actual



## BALANCE GENERAL COMPARATIVO 2017-2016

(En millones de pesos)

CONCEPTO	dic-17	dic-16	VARIACION	
			ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
ACTIVO	84,167	75,933	8,234	10.84%
PASIVO	34,571	32,099	2,472	7.70%
PATRIMONIO	49,596	43,834	5,762	13.15%

# GESTIÓN FINANCIERA

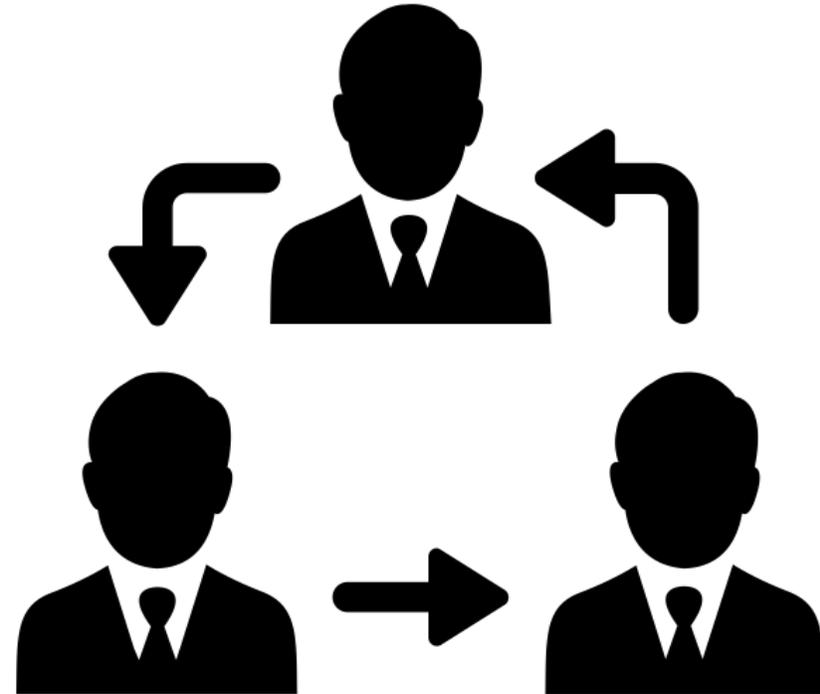
## Liquidez

La empresa, cuenta con una liquidez de 1.11, teniendo en cuenta que los activos corrientes (convertibles en efectivo en corto plazo), son 1.11 veces mayores a los pasivos a cancelar en un término inferior a un año.

Toda liquidez superior a 1, determina la continuidad de la empresa y la eficiencia de las operaciones, así como el buen desempeño de las inversiones.



# GESTIÓN TALENTO HUMANO



# PLAN DE CAPACITACIÓN



## SOCIALIZACIÓN DE MODERNIZACIÓN

**EMSERCHIA E.S.P.**, pensando en brindar un mejor servicio a sus usuarios trabaja para mejorar los procesos que componen su Sistema Integrado de Gestión y beneficia a sus funcionarios con una redistribución equitativa de las cargas de trabajo a través del rediseño de su estructura orgánica logrando de manera eficaz el cumplimiento de los objetivos y metas previstas dentro de la plataforma estratégica de la empresa.

- Fase 1. Etapa preparatoria.
- Fase 2. Etapa de diagnóstico
- Fase 3. Etapa de levantamiento de cargas laborales:
- Fase 4. Etapa consolidación de la información y elaboración del estudio técnico:
- Fase 5. Etapa diseño y sustentación del Proyecto de ajuste, adecuación y modernización de la estructura administrativa, funcional de la empresa.
- Fase 6. Etapa formulación y sustentación de:
- Fase 7. Etapa de implementación



## COMITÉ COPASST



Teniendo la importancia del bienestar de los funcionarios se realizo la ELECCIÓN de los siguientes comités:

- **El COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo)** es un comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de las empresas públicas y privadas \*

\*Dando cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986 y a la Resolución 00000652 DE 2012.

## COMITÉ CONVIVENCIA LABORAL

- Comité de Convivencia Laboral encargado de solucionar los diferentes tipos de conflictos relacionados con el contexto laboral que se puedan presentar con los funcionarios que trabajan en la empresa.

\*Dando cumplimiento a la Resolución 2013 de 1986 y a la Resolución 00000652 DE 2012.



## INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN

La inducción y reinducción son procesos de vital importancia dentro de la empresa, a través de ellas se familiariza a los funcionarios nuevos y antiguos con la empresa y con los compañeros de trabajo, su cultura, sus principales directivos, su historia, sus objetivos, sus políticas, sus procedimientos y manuales existentes dentro de la empresa.

Esta actividad se desarrollo el día 8 de julio en las instalaciones de Cinepolis en el centro Comercial Fontanar, dando a conocer el alcance de cada una de las Direcciones y Jefaturas que hacen parte de Emserchía E.S.P, permitiendo familiarizar a los funcionarios con la razón de ser de la entidad; dentro de la actividad se hizo entrega a los funcionarios de un kit con un termo, una gorra, el código de buen gobierno ética y transparencia y el folleto de inducción y reinducción.



## EXALTACIÓN INSTITUCIONAL 2017- CONDCTORES VIRGEN DEL CARMEN



Evento institucional emblemático en honor a la Virgen del Carmen, a los conductores y los Funcionarios de la Empresa, realizando un recorrido por las vías del municipio terminando el recorrido en la Casona Santa Rita, acto seguido se llevó a cabo la Eucaristía y bendición de los vehículos de la empresa; durante esta actividad se hizo un compartir de rifas, premios y el almuerzo

## CELEBRACIÓN MES DE LAS MADRES

Como parte del programa de bienestar se hizo un homenaje a las madres funcionarias de la empresa.





# GESTIÓN DE ALMACÉN

## PROCESO DE BAJAS

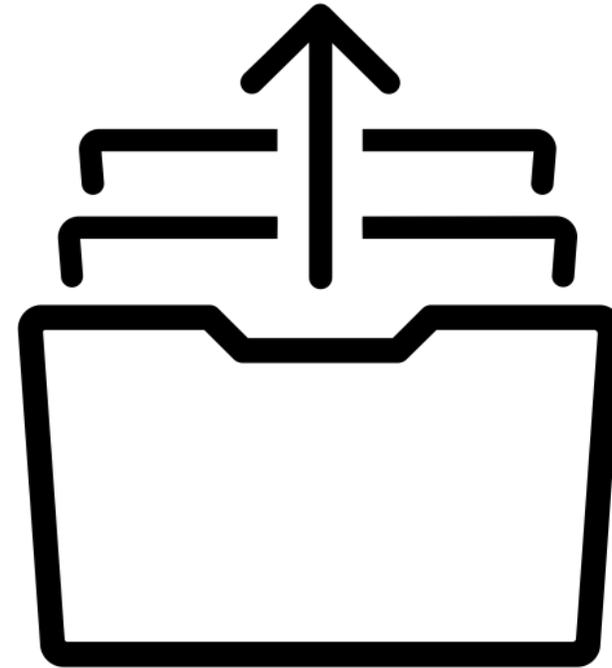
Se realizó el proceso de bajas de la entidad con el Banco Popular para retirar definitivamente los bienes físicamente y de los registros contables e inventarios que forman parte del patrimonio de la entidad, por no estar en condiciones de prestar ningún servicio, por obsolescencia, deterioro y desgaste natural.

Por lo anterior se realizó el proceso de baja de elementos obsoletos que permitieron realizar las siguientes ventas virtuales N°V001914170803-1 y N°V001941707272-3 del día jueves 03 de agosto 2017.

Dando acta de adjudicación a los lotes 56 y lote 57.



# GESTIÓN DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA



## Implementar estrategias que permitan un adecuado Sistema de Gestión Documental

Implementación del software de archivo y correspondencia CORRYCOM, permitiendo centralizar de forma sistematizada el control de la documentación producida y recibida por Emserchía E.S.P, de tal forma que supla las necesidades de control, seguimiento y gestión de todos y cada uno de los documentos de acuerdo a su objeto.

El programa permitirá:

### GESTIÓN DOCUMENTAL

- Parametrizar e implementar el proceso de gestión documental basado en la normatividad vigente que emana el Archivo General de la Nación.
- Implementación a través de las tablas de retención documental que estén aprobadas para la entidad.
- Creación del fondo documental.
- Visualización, impresión y exportación las tablas de retención documental de la entidad.

## Implementar estrategias que permitan un adecuado Sistema de Gestión Documental

### CORRESPONDENCIA

- Gestionar la correspondencia que fluye en la entidad desde la recepción del documento, hasta que se dé la respuesta o se cierre el trámite.
- Trazabilidad detallada de la correspondencia.
- Seguimiento a la gestión realizada por cada una de las dependencias que involucradas en el proceso.
- Creación de usuarios de acuerdo a los roles a desempeñar dentro del proceso.
- Consulta de los usuarios tanto externos como internos sobre estado de su solicitud por la página web de la empresa.
- Generación de informes estadísticos que faciliten el seguimiento y la gestión de la correspondencia de la entidad.



# GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## LANZAMIENTO DEL PROGRAMA 0 ES 3 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS (APLICACIÓN DE LA BATERIA PSICOSOCIAL)



LANZAMIENTO DEL  
PROGRAMA  
**0 ES 3**  
PREVENCIÓN DE ESTRÉS

6 Y 7 DE  
**ABRIL**  
AUDITORIO EMSECHIA

NO OLVIDES  
LLEVAR UN ESFERO

BUSCA EN EL DOCUMENTO ADJUNTO EL DÍA Y HORA  
QUE TE CORRESPONDE ... TE ESPERAMOS

INVITA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



## CAPACITACIONES Y ACOMPAÑAMIENTOS

**Inspecciones de actos y condiciones inseguras**

**Campaña de prevención de AT dirigida a usuarios**

**Estudios higiénicos(Ruido)**

**Señalización de áreas con presencia de productos químicos**

**Capacitación en manejo defensivo para conductores**

**Capacitación en espacios confinados y brigadas de emergencia**

**Campañas de salud pública  
(Enfermedades por:  
Transmisión sexual,  
mordedura de animales y  
agua y alimentos  
contaminados)**

**Campaña de seguridad vial ,  
entrega de estándares de  
seguridad vial de la empresa**

**Inspección y suministro de  
elementos de emergencia  
(PTAR, Oficina Comercial)**

# DIRECCIÓN COMERCIAL



**Nuevos  
clientes,  
productos y  
servicios**

**Operaciones  
Comerciales**

**Servicio al  
Cliente**

# NUEVOS CLIENTES

Entendemos las **SOLICITUDES DE SERVICIO AAA**  
como la oportunidad de aportar



**CALIDAD DE VIDA: Acueducto, Alcantarillado y Aseo**



**Nos preparamos constantemente para mejorar ese primer contacto con EMSERCHIA ESP**

## 1673 Solicitudes gestionadas en el 2017 (139 Promedio/Mes)

**Disminuyeron  
18% respecto  
al promedio de  
los últimos  
cuatro años**

Estado Solicitudes	2014	2015	2016	2017	Total	% TOTAL
Aprobada	2,290	2,101	1,623	1,310	7,324	90.1%
No Aprobada	175	74	127	242	618	7.6%
Pendiente de Aprobación				91	91	1.1%
Anulada	7	10	29	27	73	0.9%
Solicitante desiste	10	2	4	3	19	0.2%
<b>Total</b>	<b>2,482</b>	<b>2,187</b>	<b>1,783</b>	<b>1,673</b>	<b>8,125</b>	<b>100.0%</b>
<b>Promedio mensual</b>	<b>207</b>	<b>182</b>	<b>149</b>	<b>139</b>	<b>169</b>	

## NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

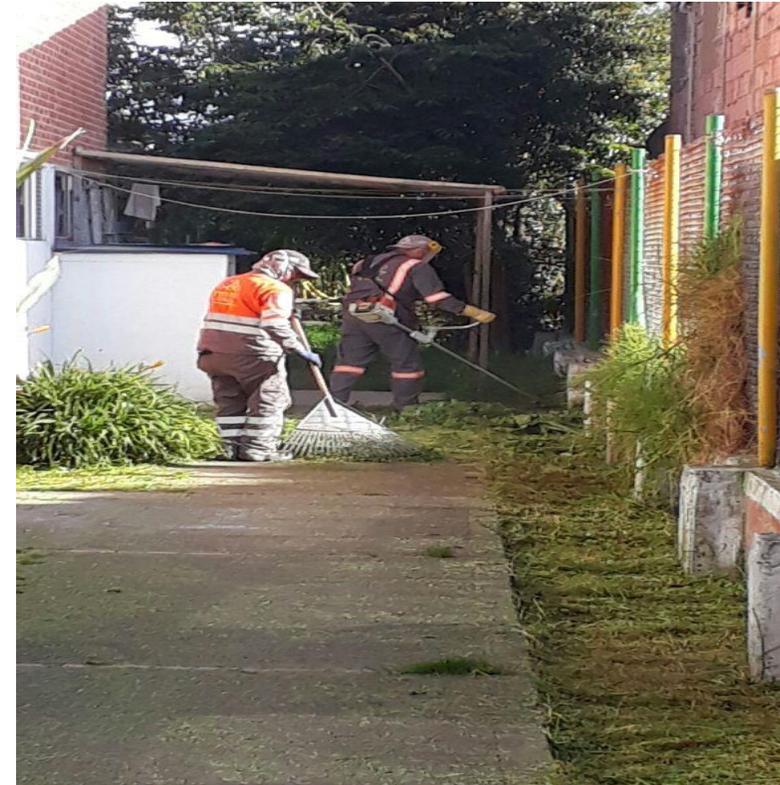
### Corte de Césped



## NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Avance del Proceso

- Pre-inventario de Zonas a Intervenir
- Diseño, Pilotaje e implementación de Herramientas de medición
- Aforos



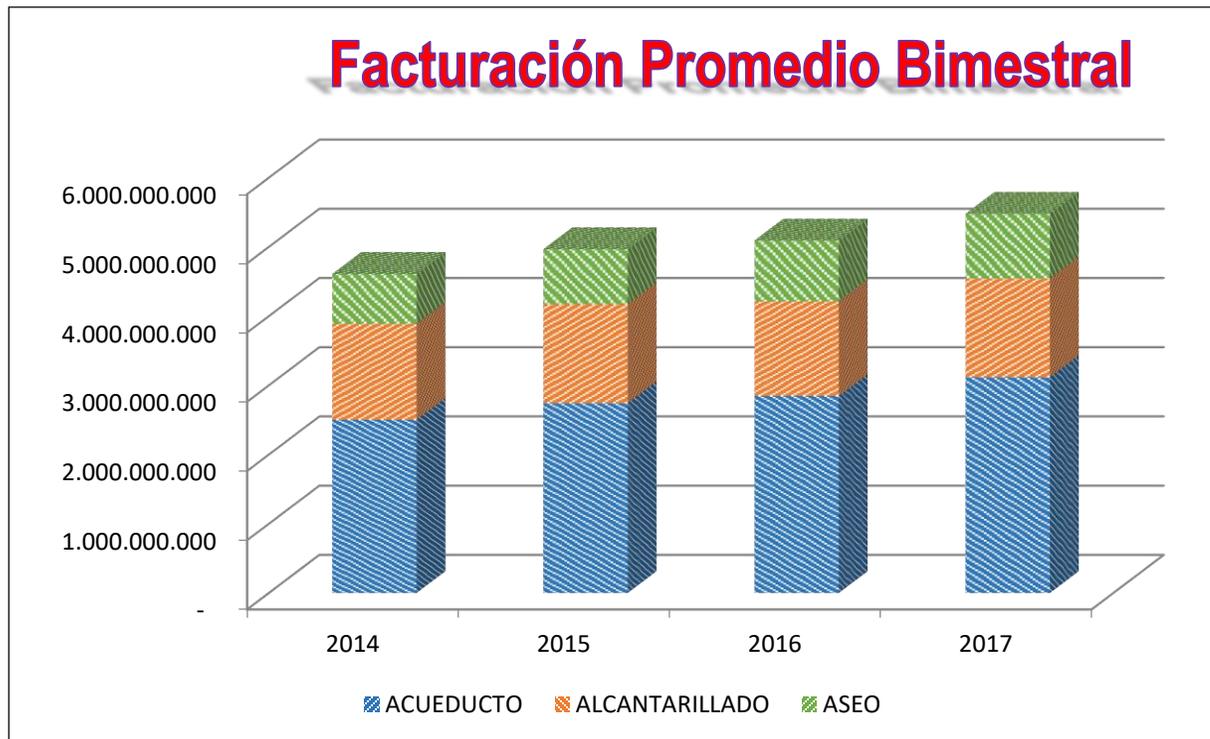
# INFORMACIÓN PARCIAL DE ZONAS VERDES ENTREGADO POR S.D.M.A

OBJECTID_1*	Shape*	OBJECTID	nombre	Clasificac	Area
1	Polygon	12	ZV Calle 1	Zonas Verdes	0.958326
2	Polygon	13	Parque del Concejo	Zonas Verdes	1.22023
3	Polygon	14	Polideportivo Samaria	Zonas Verdes	0.40081
4	Polygon	18	ZV detrás del Terminal	Zonas Verdes	0.602804
5	Polygon	20	ZV Parques de Río Frio	Zonas Verdes	0.140611
6	Polygon	21	Salón Comunal Las Acacias	Zonas Verdes	0.023419
7	Polygon	22	ZV Santa Lucía	Zonas Verdes	0.082626
8	Polygon	23	Parque Santander	Zonas Verdes	0.778765
9	Polygon	27	ZV Chácos	Zonas Verdes	0.075494
10	Polygon	30	Tranquilandia	Zonas Verdes	0.031042
11	Polygon	31	Parque Ospina	Zonas Verdes	0.187652
12	Polygon	33	ZV Mercedes de Calahorra	Zonas Verdes	0.123568
13	Polygon	34	ZV Mercedes de Calahorra	Zonas Verdes	0.078194
14	Polygon	35	ZV Calatrava	Zonas Verdes	0.171878
15	Polygon	36	Parque Samaria	Zonas Verdes	0.194684
16	Polygon	37	Parque interno Los Zipas	Zonas Verdes	0.026779
17	Polygon	38	Parque 20 de Julio	Zonas Verdes	0.093725
18	Polygon	39	ZV La Virginia	Zonas Verdes	0.137177
19	Polygon	41	ZV La Alegria	Zonas Verdes	0.096403
20	Polygon	46	Parque Jardín de Los Zipas	Zonas Verdes	0.029973
21	Polygon	50	Salón Comunal Los Chácos	Zonas Verdes	0.011827
22	Polygon	51	ZV La Virginia	Zonas Verdes	0.139031
23	Polygon	52	Cesión Zona Verde Agua	Zonas Verdes	0.276992
24	Polygon	53	ZV Ibaro II	Zonas Verdes	0.038428
25	Polygon	54	ZV Ibaro II	Zonas Verdes	0.037635
26	Polygon	55	ZV Ibaro II	Zonas Verdes	0.064291
27	Polygon	69	ZV Plaza Mayor	Zonas Verdes	0.031234
28	Polygon	73	ZV Parque de Las Flores	Zonas Verdes	1.17323
29	Polygon	75	ZV Ibaro I	Zonas Verdes	0.072829
30	Polygon	89166	ZV Samaria	Zonas Verdes	0.075605
31	Polygon	85141	ZV y SC Cristo Rey	Zonas Verdes	0.426205
32	Polygon	89680	Parque Río Frio	Zonas Verdes	1.16376
33	Polygon	89683	Parque Río Frio	Zonas Verdes	0.791244
34	Polygon	91349	ZV Ibaro I	Zonas Verdes	0.112451
35	Polygon	91350	ZV Ibaro I	Zonas Verdes	0.257637
36	Polygon	72546	ZV El Cairo - S. Ambiente	Zonas Verdes	0.384807
37	Polygon	89496	ZV Plan Parcial	Zonas Verdes	0.30623
38	Polygon	91347	ZV Ibaro I	Zonas Verdes	0.251398
39	Polygon	53510	ZV 20 de Julio	Zonas Verdes	0.249415
40	Polygon	86443	Polideportivo Samaria	Zonas Verdes	0.380391
41	Polygon	88637	ZV Ronda Río Frio	Zonas Verdes	0.204691
42	Polygon	88684	ZV Ronda Río Frio	Zonas Verdes	0.1462
43	Polygon	68757	ZV Ronda Río Frio	Zonas Verdes	0.294189
44	Polygon	82939	ZV Ronda Río Frio	Zonas Verdes	0.135238
45	Polygon	83774	ZV Ronda Río Frio	Zonas Verdes	0.649788
46	Polygon	85651	ZV Chácos	Zonas Verdes	0.219764
47	Polygon	42104	El Campinoto	Zonas Verdes	0.692501



# FACTURACIÓN

Ingreso:



**Vigencia 2017**  
**\$ 5,479,759,670**

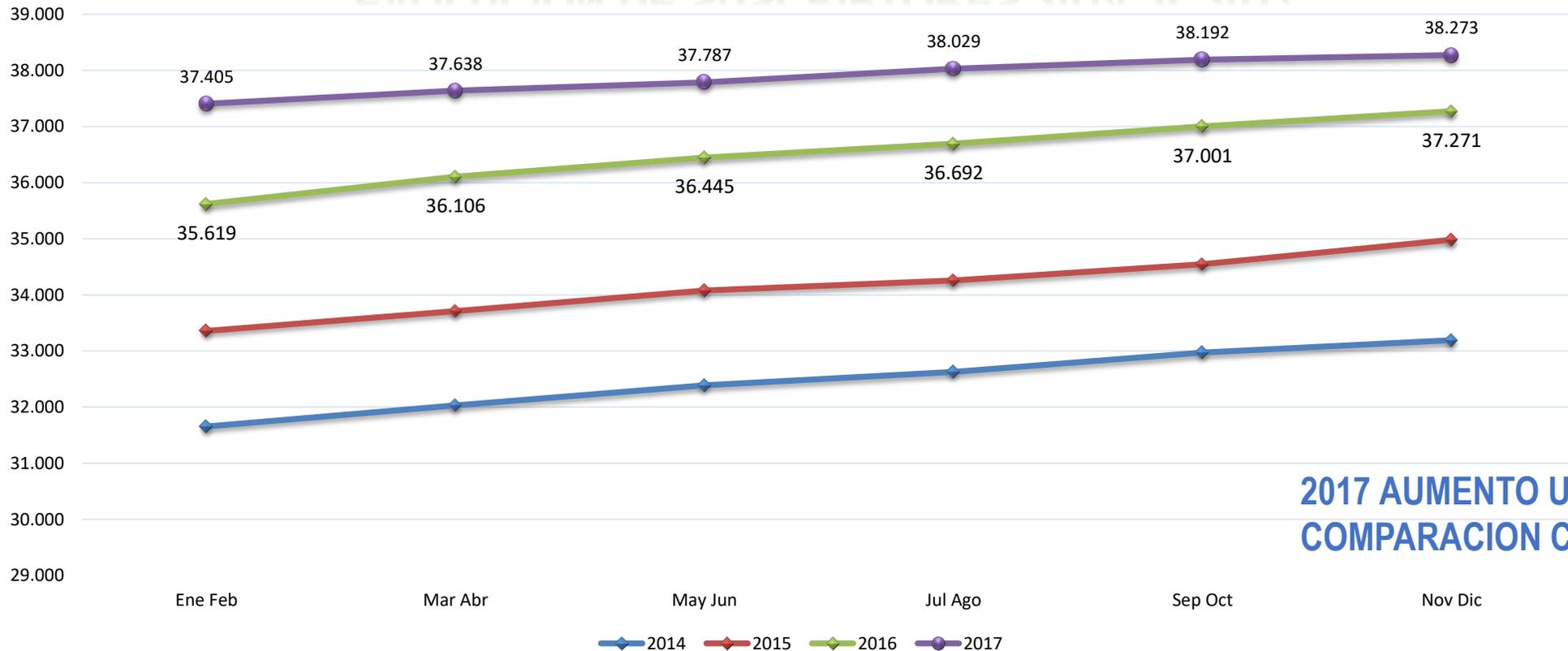
**Acueducto 57%**

**Alcantarillado 26%**

**Aseo 17%**

# ACUEDUCTO

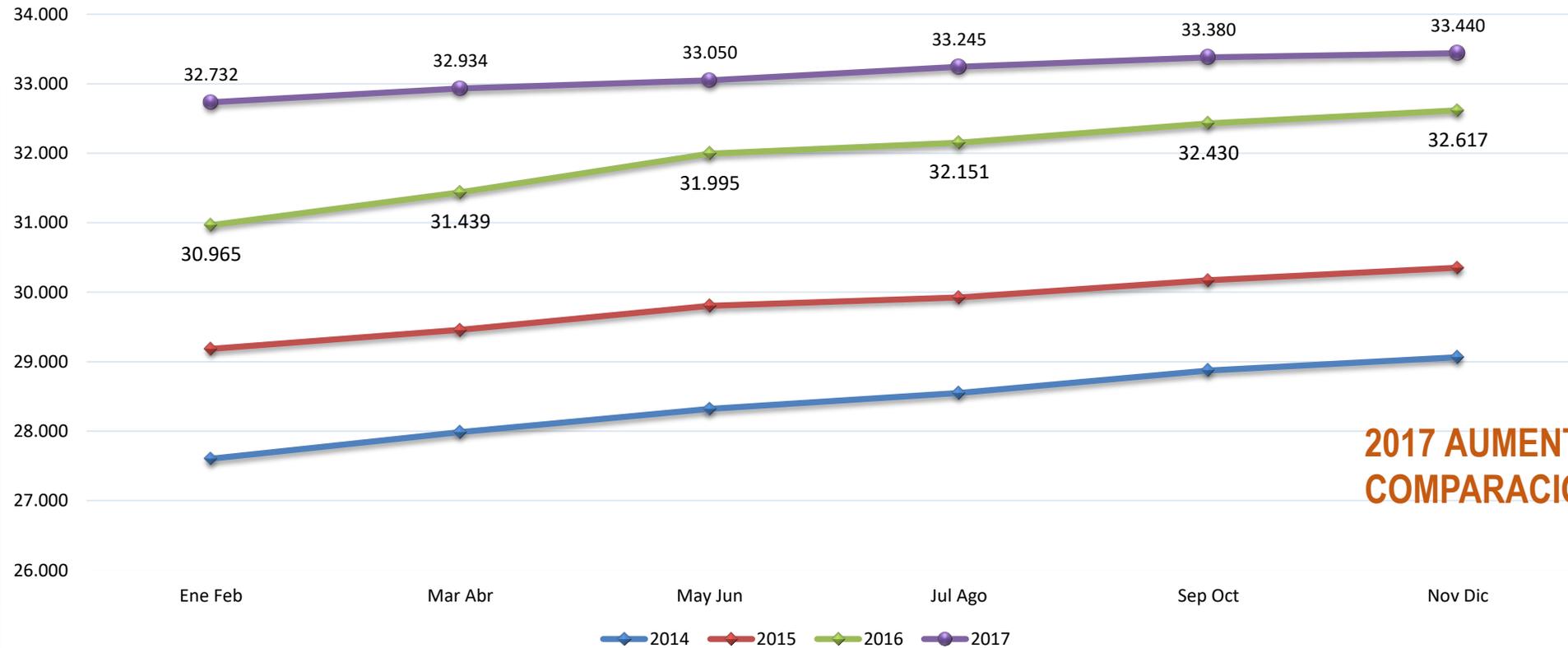
## EVOLUCIÓN DE SUSCRIPTORES 2014 A 2017



**2017 AUMENTO UN 2.7% EN  
COMPARACION CON 2016**

# ALCANTARILLADO

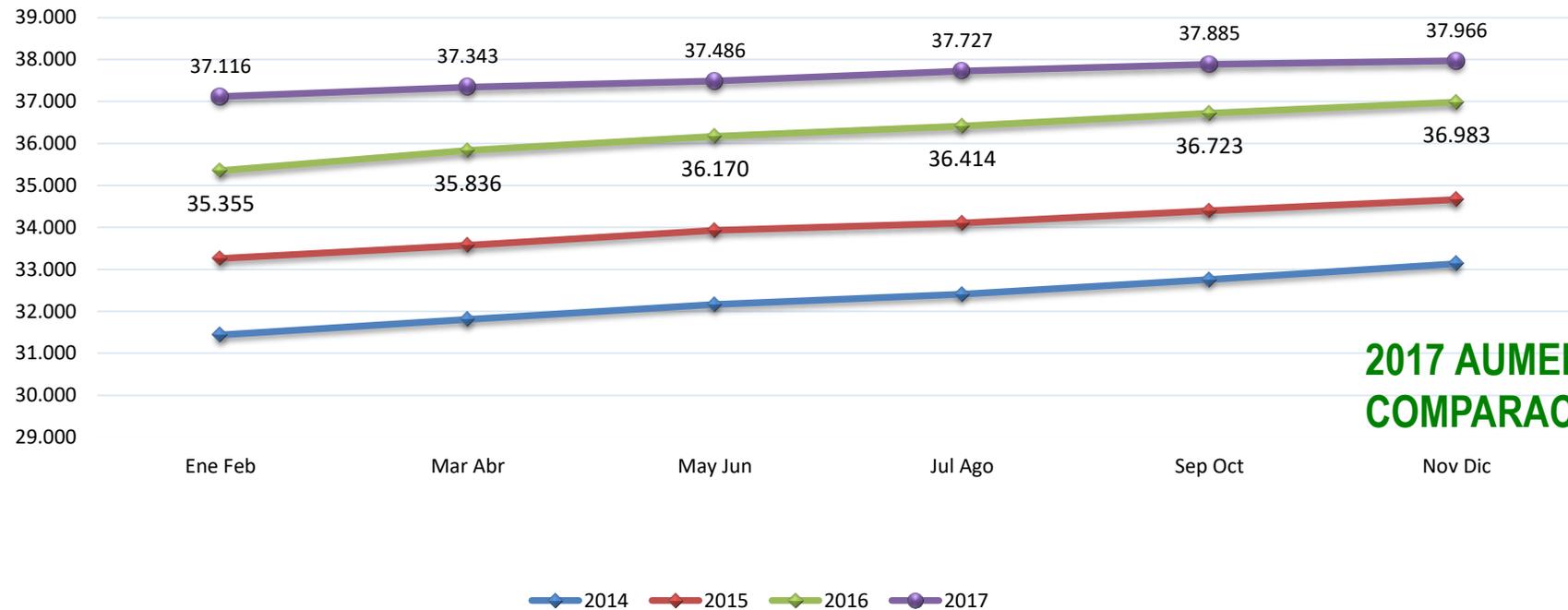
## EVOLUCIÓN DE SUSCRIPTORES 2014 A 2017



**2017 AUMENTO UN 2.5% EN  
COMPARACION CON 2016**

# ASEO

## EVOLUCIÓN DE SUSCRIPTORES 2014 - 2017



**2017 AUMENTO UN 2.7% EN  
COMPARACION CON 2016**

# RECAUDO Y CARTERA

## Puntos de pago habilitados:

- Botón PSE
- Red multibanca Colpatría:
- Banca NET Colpatría
- Rapicade Colpatría Chía
- Banco Davivienda:
- Canales Virtuales
- Corresponsales Bancarios (Figuran Parte posterior de la factura)
- Vía Baloto
- Banco De Bogotá
- Corresponsales bancarios tradicionales
- Grupo Éxito
- Colsubsidio
- Cajeros Automáticos
- Internet Banca Personal y Empresarial.

### # CORRESPONSALES BANCARIOS

- 0 - CRA 3 No 18 - 40 Local 2
- 1 - CRA 1 C No. 12 - 39 Local 5
- 2 - VIA CHIA-COTA EL VAICANO 1.5 KMS
- 3 - CL 10 12 42
- 4 - CL 10 5 34
- 5 - CRA 12 9 78
- 6 - CL 7 12 51
- 7 - CR 12 1 32
- 8 - CRA 12 5 38
- 9 - CL 7 10 79 CHIA
- 10 - CR 12 4 20
- 11 - CL 58 11 11
- 12 - CRA 14 C 7 03 URBANIZACION IBARO B
- 13 - CRA 11 10 02
- 14 - CRA 11 12 01
- 15 - CRA 10 5 8 30
- 16 - Avenida Pradilla No. 5 - 45
- 17 - CL 11 10 35 LOCAL 101
- 18 - CRA 4 No. 5 - 58
- 19 - CRA 10 No 12 - 03
- 20 - CRA 10 N° 13 - 23
- 21 - CRA 12 10 27 BR CHIA
- 22 - AV PRADILLA 2 ESTE A 71 LC 20 21
- 23 - AV PRADILLA 1 B 33
- 24 - CRA 10 8 72
- 25 - AVENIDA PRADILLA 2 128
- 26 - CRA 10 5 A 75
- 27 - CR 10 5 08
- 28 - AV PRADILLA 5 48
- 29 - AV PRADILLA 8 03
- 30 - CL 12 2 49 LC 2
- 31 - AVDA PRADILLA NRO. 2 ESTE - 19
- 32 - CL 13 11 02
- 33 - CRA 9 13 34
- 34 - CCIAL SABANA NORTE LC 1 55
- 35 - CRA 11 13 43
- 36 - CRA 3 ESTE 20 84
- 37 - AUTOP NORTE KM 20 COSTADO OCCIDENTAL
- 38 - KM 21 AUTO NORTE
- 39 - AUTOP NORTE KM 11 VIA SOPO VEREDA YERBABUENA
- 40 - CCIAL CENTRO CHIA LC 1083
- 41 - CRA 4 No. 0 - 24
- 42 - CRA 1 No. 6 A 60
- 43 - CRA 10 0 49 LC 122
- 44 - CRA 4 A A 43
- 45 - CL 1 SUR 4 24
- 46 - KM 1 VIA CHIA - COTA
- 47 - CRA 15 18 41
- 48 - CL 21 2 46 LOC 2
- 49 - CL 21 5 24
- 50 - CL 13 15 57
- 51 - CL 11 13 29
- 52 - CRA 11 11 13
- 53 - DIAGONAL 13 3 E 53 LC 8
- 54 - CRA 13 15 84
- 55 - CRA 9 14 A 44
- 56 - CL 19 14 74 LOCAL 2
- 57 - CRA 9 21 294 LOCAL 7
- 58 - AV PRADILLA 900 ESTE LC1029
- 59 - CCIAL CENTRO CHIA LC 87
- 60 - CRA 9 25 A 03

### SON MÁS DE 120 PUNTOS DE PAGO AUTORIZADOS A SU SERVICIO



CONVENIOS Y PUNTOS DE PAGO AUTORIZADOS



EJECUTE EL PAGO DE SU FACTURA A TRAVÉS DE DATAFONO EN NUESTROS PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO CAJ

- 61 - CCIAL PLAZA MAYOR
- 62 - CCIAL CHIA AV PADILLA 900 ESTE CHIA LC 1101
- 63 - CRA 9 # 27 VIA CAJICA CONJUNTO LUNA NUEVA LC 3
- 64 - CRA 1 A 30 20
- 65 - CL 31 1A 42 LC 4
- 66 - ALTURAS DEL KM 009 + 54
- 67 - CL 30 3 04 ESTE
- 68 - CRA 1 30 53 VDA BOJACA
- 69 - AV PASEO DE ZIFAS VA CHIA CAJICA COSTADO ORIENTAL LC 3 02
- 70 - Sandra nel - Tiquiza - Cuatro esquinas
- 71 - A Y V COMUNICACIONES J H
- 72 - CHIA KM 2 VIA CAJICA
- 73 - HACIENDA KONTANAK KM 5 VIA CHIA
- 74 - CRA SE N° 11 - 83 CONJUNTO ENSUEÑOS DE SAUCEDAL
- 75 - Vereda Bojaca Sector El Pozo
- 76 - VDA TIQUIZA CUATRO ESQUINAS VIA FAGUA
- 77 - VDA FAGUA SECTOR COLEGIO
- 78 - VEDA FONQUETA JARDIN CAJAM
- 79 - AUTOPISTA NORTE CONTIGUO AL FEAJE COSTADO ORIENTAL - CAJERO Y BALOTO
- 80 - RED FONI AUTOPISTA NORTE COSTADO OCCIDENTAL KM 23
- 81 - LA PEDRETA AUTOPISTA NORTE COSTADO ORIENTAL KM 23

\*CAJEROS AUTOMÁTICOS DAVIVIENDA Y GRUPO AVAL

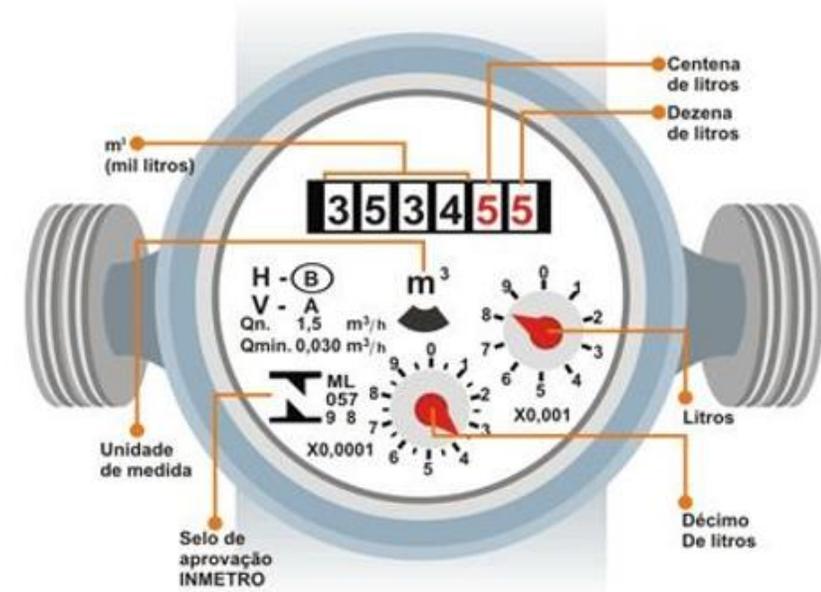
# RECAUDO Y CARTERA

EFICIENCIA DE RECAUDO= **99%**

# MEDICIÓN

## Importancia :

- **Garantizar el cobro JUSTO y APROPIADO**
- Detección de posibles fugas
- Permite al usuario control de consumos
- Permite a la empresa facturar por consumo real
- Uso eficiente y ahorro del agua
- Reducción pérdidas de agua



# INDICADORES MEDICIÓN

Índice de Micromedición Real	<b>99.06%</b>
Índice de Micromedición Nominal	<b>99.92%</b>

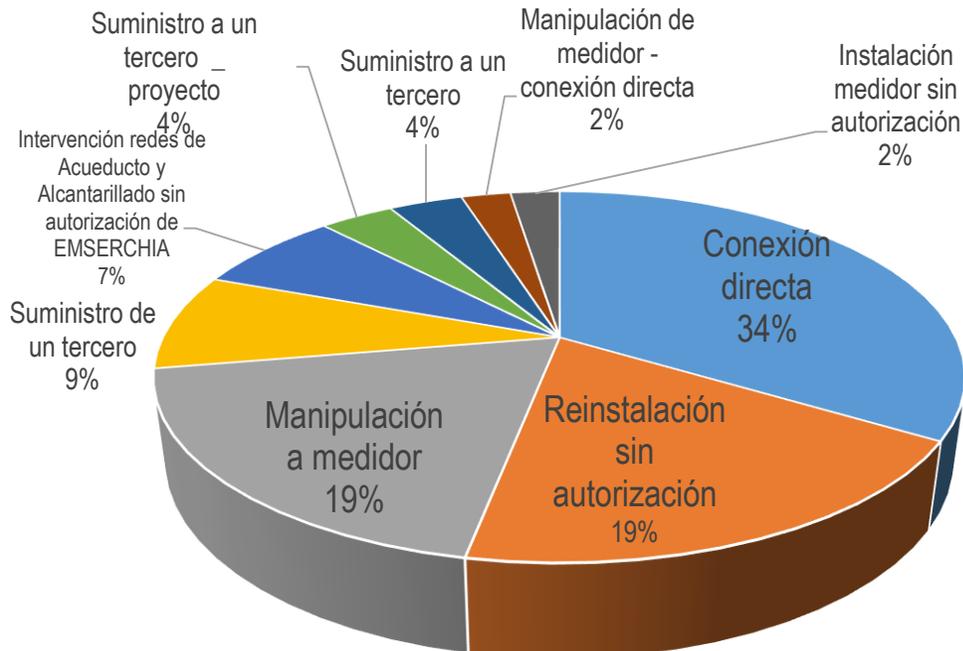
# NORMALIZACIÓN

Durante el 2017 se detectaron **96** situaciones que requieren normalización

Situación Reportada	2017	%
Conexión directa	28	28.6%
Reinstalación sin autorización	16	16.3%
Manipulación a medidor	16	16.3%
Suministro de un tercero	7	7.1%
Intervención redes de Acueducto y Alcantarillado sin autorización de EMSERCHIA	6	6.1%
Suministro a un tercero _ proyecto	3	3.1%
Suministro a un tercero	3	3.1%
Manipulación de medidor - conexión directa	2	2.0%
Instalación medidor sin autorización	2	2.0%
suministro de acometida antigua	2	2.0%
suministro con una sola acometida	2	2.0%
Proyecto sin servicio de acueducto	1	1.0%
Fuga predio sin código interno	1	1.0%
Bajo consumo	1	1.0%
daño a red principal	1	1.0%
Uso no autorizado de hidrante	1	1.0%
Suministro de un tercero_ proyecto	1	1.0%
medidor sin registro en sistema	1	1.0%
Zona común sin medición	1	1.0%
No PC	1	1.0%
abastecimiento de otras fuentes provisional de obra	1	1.0%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100.0%</b>

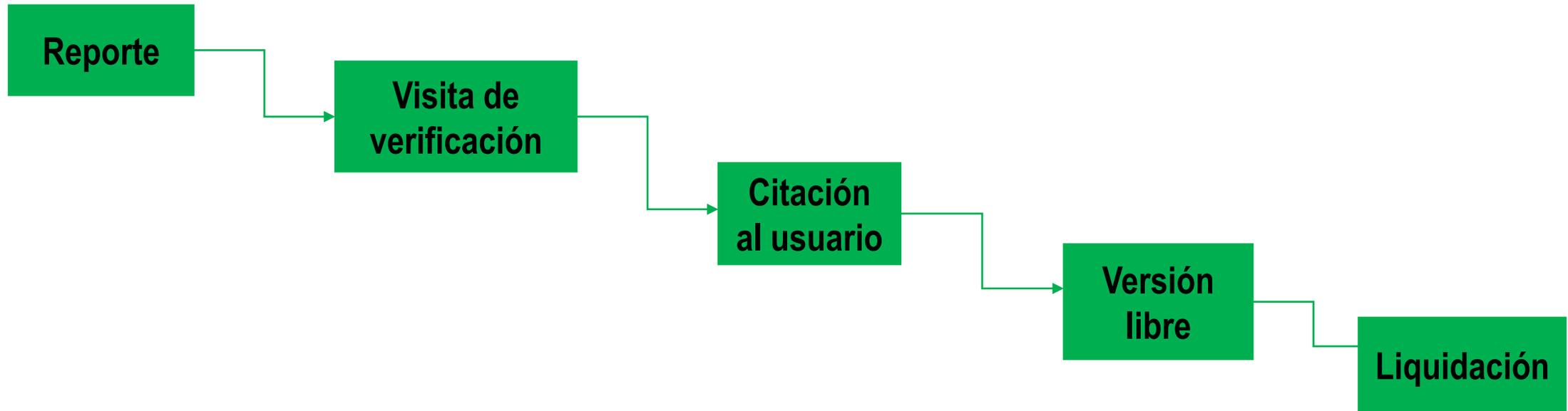
Las irregularidades encontradas se clasificaron en **20** causales

### SITUACIONES IRREGULARES REPORTADAS 2017



**61.2% están concentradas en tres causales**

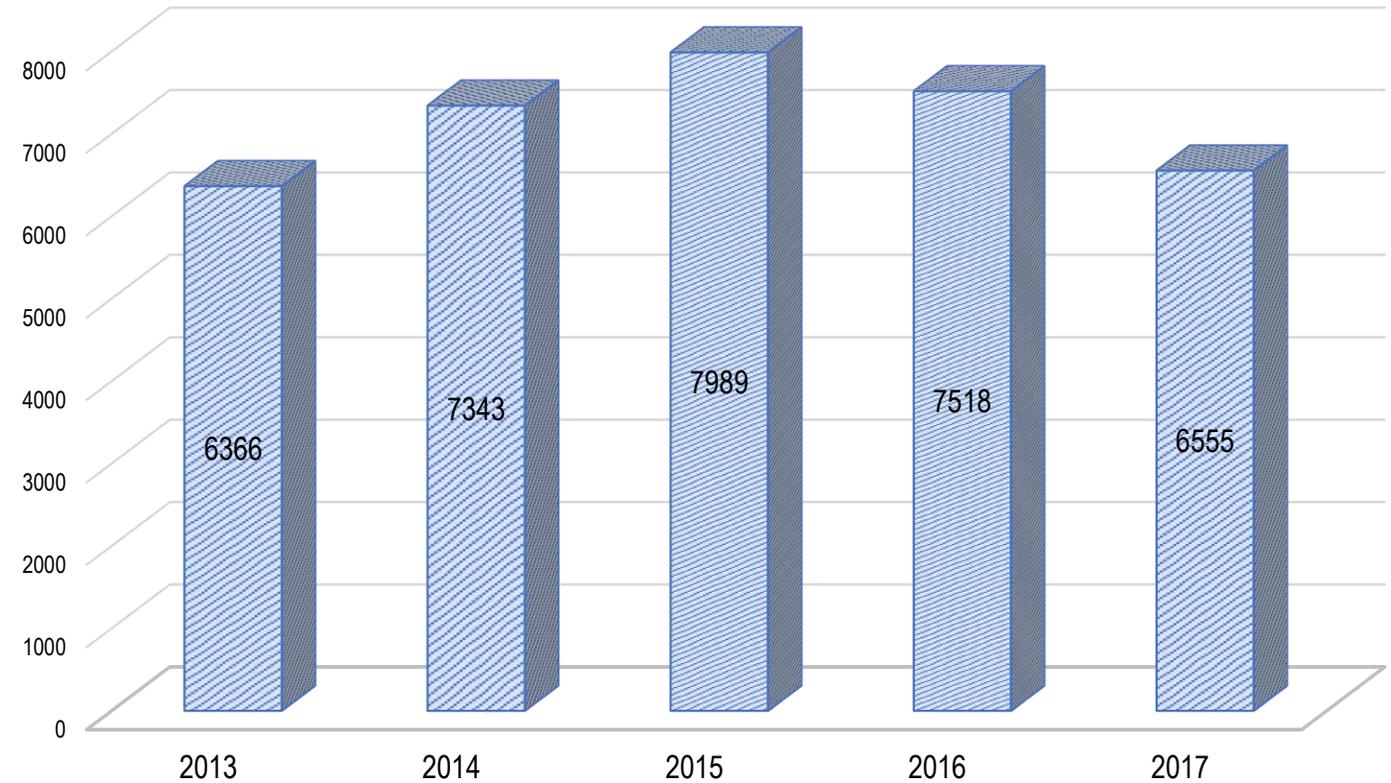
En el 2017 los reportes en terreno fueron la fuente del procedimiento de normalización



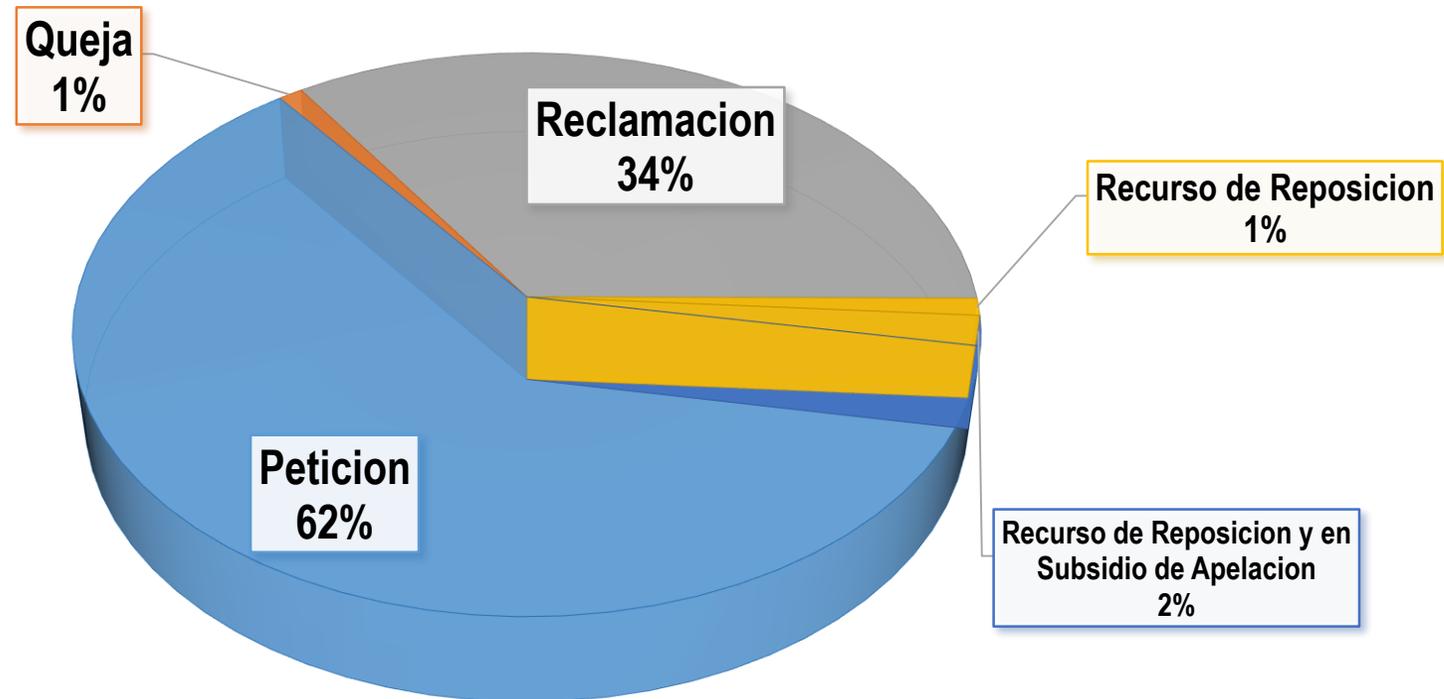
# SERVICIO AL CLIENTE

## Comportamiento PQR'S anual:

Para el año 2017, las PQR'S  
disminuyeron un **12.8%**  
respecto al año 2016



# TIPO DE TRAMITE PQR'S



# INDICADORES

## Acueducto

<b>Índice General de Reclamos</b>	<b>0.99%</b>
-----------------------------------	--------------

## Alcantarillado

<b>Índice General de Reclamos</b>	<b>0.02%</b>
-----------------------------------	--------------

## Aseo

<b>Índice General de Reclamos</b>	<b>0.1%</b>
-----------------------------------	-------------

# CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO- CAU

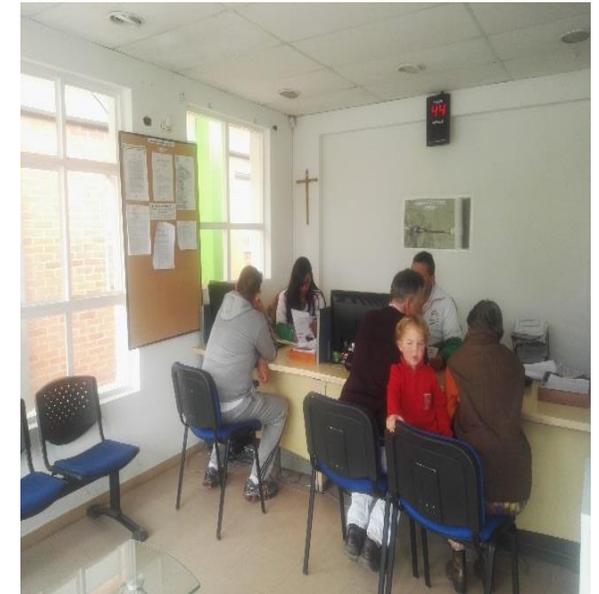
## PUNTO DE INFORMACIÓN PRINCIPAL



## CURIBITO



## PRINCIPAL



# DIRECCIÓN TÉCNICO OPERATIVA ACUEDUTO - ALCANTARILLADO ASEO





# GESTIÓN DE AGUAS

## CONSTRUCCIÓN DEL TANQUE DE ALMACENAMIENTO, ESTACIÓN DE BOMBEO, RED DE IMPULSIÓN Y LA SEGUNDA ETAPA DE LA RED EXPRESA DE ACUEDUCTO PARA EL ABASTECIMIENTO DEL SECTOR OCCIDENTAL DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Para 8.000 m<sup>3</sup> en el sector occidental del Municipio de Chía, para compensar las presiones y caudal.



## CONSTRUCCIÓN DEL TANQUE DE ALMACENAMIENTO



Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)

Teléfono: 8630248

[www.emserchia.gov.co](http://www.emserchia.gov.co)

Código Postal 250001

 Emserchia Esp  @emserchia1  Empresa Emserchia Esp

## ESTACIÓN BOMBEO - TANQUE ALMACENAMIENTO



Calle 11 No. 17 - 00 Chía (Cundinamarca)

Teléfono: 8630248

[www.emserchia.gov.co](http://www.emserchia.gov.co)

Código Postal 250001



Emserchia Esp



@emserchia1



Empresa Emserchia Esp

# AGUA POTABLE

INDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO (IRCA): 0.00%

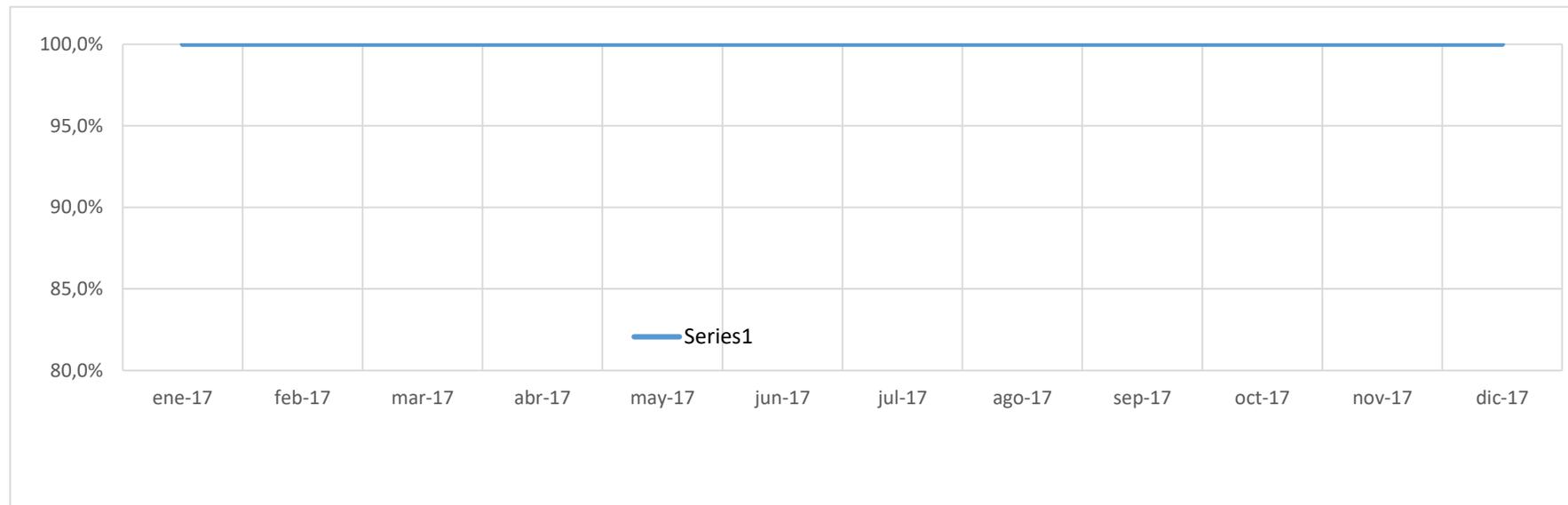
Durante los meses de Enero a Diciembre se realizó muestreo de la calidad del agua según lo dictamina la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.



# AGUA POTABLE

## INDICE DE PRESION DEL PRESTADOR (IP): 100%

Se tomaron ciento veinticuatro (124) muestras en los veinte (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) P.S.

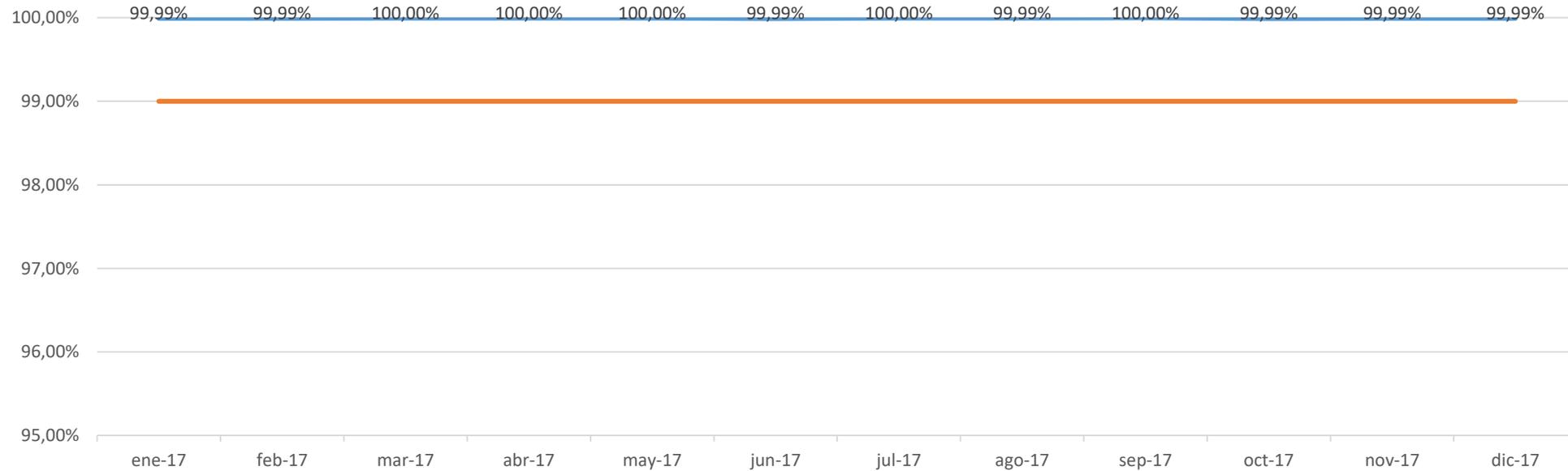


La presión promedio para todo el Municipio fue de 49 psi

# AGUA POTABLE

**INDICE DE CONTINUIDAD DEL PRESTADOR (ICTAC):100%**

Durante el presente periodo el índice, fue superior a la meta del 99%.



## REPOSICIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO SECTOR OCCIDENTAL (CERCA DE PIEDRA, FONQUETA, TIQUIZA Y FAGUA)

Con esta red que se va a conectar al tanque de almacenamiento de 8.000 metros cúbicos, se busca repotenciar el sistema existente en estos sectores en cuanto a presión y caudal. Ya se firmó el Convenio con la Administración Municipal de Chía y actualmente se encuentra en la etapa precontractual.



## PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR CHIA 2

Sistema de tratamiento de aguas residuales y puesta en marcha de la PTAR II Convenio Gestionado.

Durante 2017 , EL SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PTAR II, se encuentra en la Fase I – Revisión y ajuste de los estudios y diseños, en este periodo se han realizado las siguientes actividades.

El avance de la Fase I – Revisión y ajuste de los estudios y diseños, se estima por parte de la interventoría de un 85%, restando para su culminación la entrega de la norma de vertimiento por parte de la entidad ambiental y los posteriores ajusten que deban hacerse en caso tal para la aprobación de los diseños finales por la interventoría

### PTAR II FASES

Fase uno - Revisión y Ajuste a Diseños

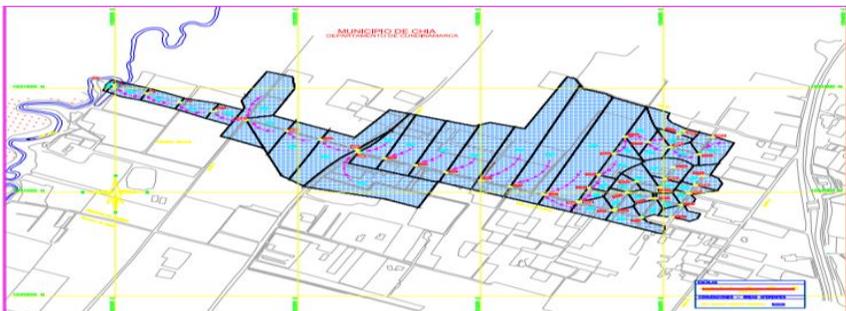
Fase Dos – Ejecución de Obra

Fase Tres – Puesta en marcha y Estabilización del Sistema



# MANTENER EL ÍNDICE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN EL SECTOR URBANO EN EL 99% Y EN EL SECTOR RURAL EN EL 72%

## COLECTOR CALLE 29



## ALCANTARILLADO DE FAGUA

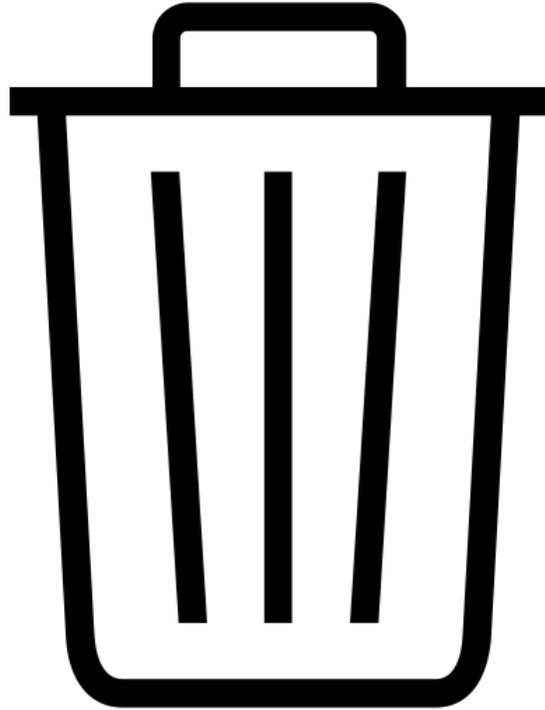


### CONSTRUCCIÓN DE REDES DE ALCANTARILLADO:

META: Redes del sistema de alcantarillado construidas (Fagua, Sector el Chamizo y otros).

**CONSTRUCCIÓN COLECTOR DE AGUAS LLUVIAS CALLE 29 - ETAPA 1 Y ETAPA 2.** Obra que beneficiara los sectores de Calahorra, Camino El Pozo, Camino El paraíso, Camino La Floresta, Camino de Colombia, Sector El 40, Sector Cataluña y vía hacia Cajicá.

**CONSTRUCCIÓN ALCANTARILLADOS AGUAS RESIDUALES EN LA VEREDA FAGUA, MUNICIPIO DE CHIA**, tiene como finalidad la construcción de redes de alcantarillado en la vereda de Fagua en los sectores El Chamizo, Chiquilinda, El Tambo, Jardines de Chía, Flores el Cortijo y Puente Peralta, con una Longitud aproximada a intervenir 8 kilómetros

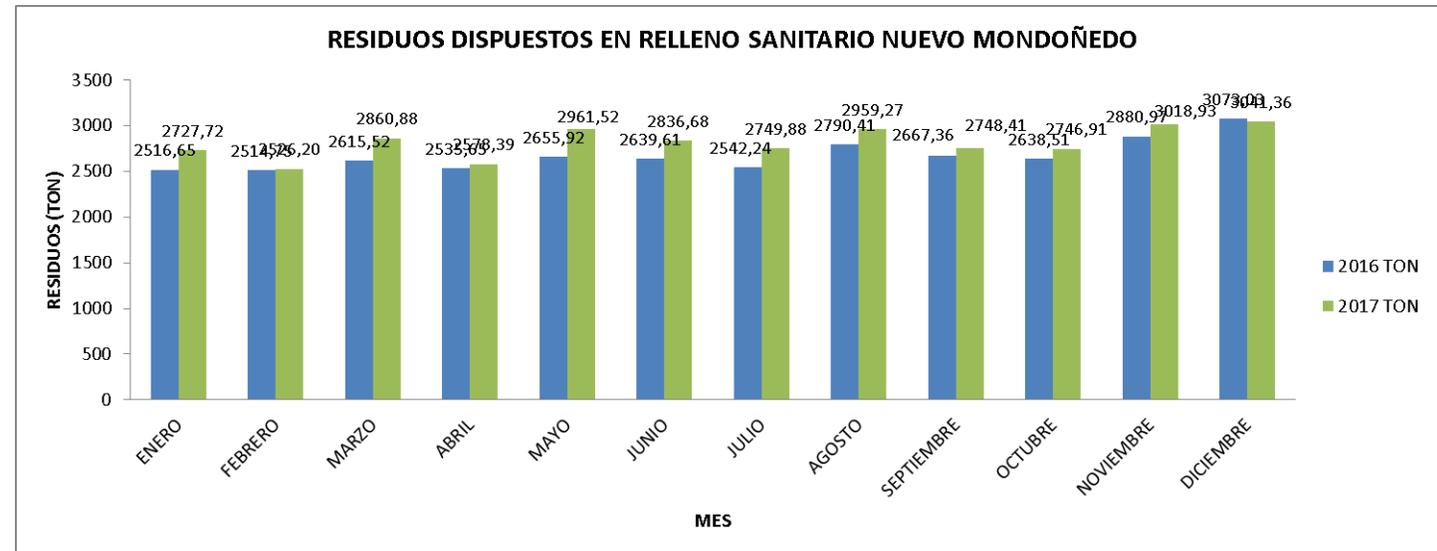


# GESTIÓN RESIDUOS SÓLIDOS

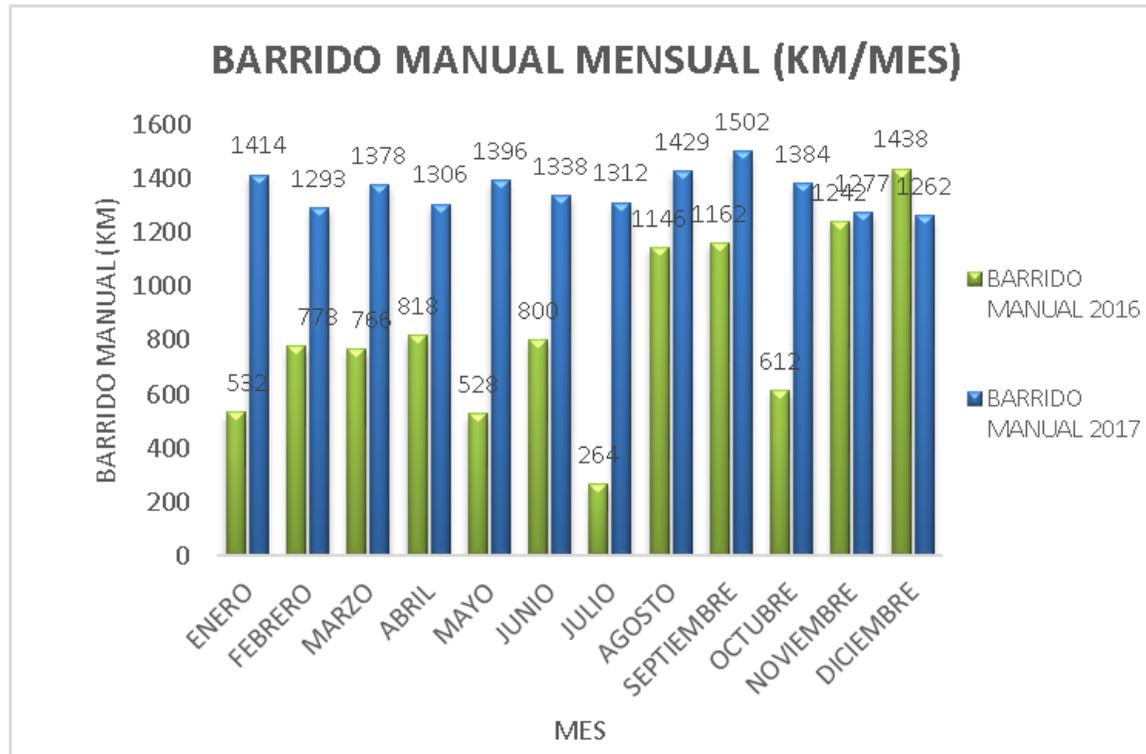
## DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Durante los meses de enero a Julio de 2017 se realizó la recolección y disposición final de 33.756,15 toneladas de residuos sólidos ordinarios generados dentro del área de prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo en el Municipio de Chía, los cuales fueron dispuestos en su totalidad en el Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo de conformidad con lo establecido por el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, dando así cumplimiento a la meta de disposición final adecuada del 100%.

Con relación al mismo periodo del año 2016, se presentó un aumento de 1.685,53 toneladas, este aumento se debe al incremento de la cantidad de órdenes de trabajo acogida por la empresa, la aparición de nuevos usuarios (parciales de obra) y servicios especiales.



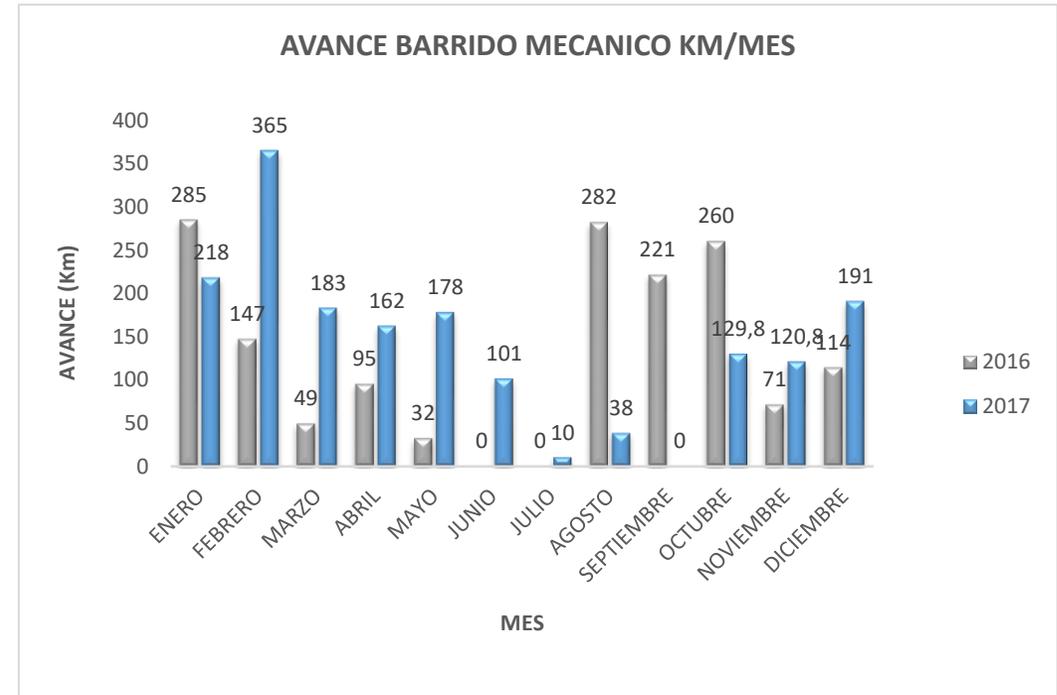
## ACTIVIDAD DE BARRIDO MANUAL



Los valores registrados de la operación de barrido manual para los meses de enero a diciembre de 2017 son tomados de los registros físicos diarios presentados por los operarios durante cada uno de los meses transcurridos, en la gráfica se observa el consolidado de los kilómetros de cuneta atendidos por el personal de barrido.

## ACTIVIDAD DE BARRIDO MECÁNICO

Durante los meses de enero a Diciembre del 2017 el equipo mecánico, aportó un cubrimiento de 1696,3 km con una generación total de 420Ton, con un promedio mensual de 30% de trabajo.



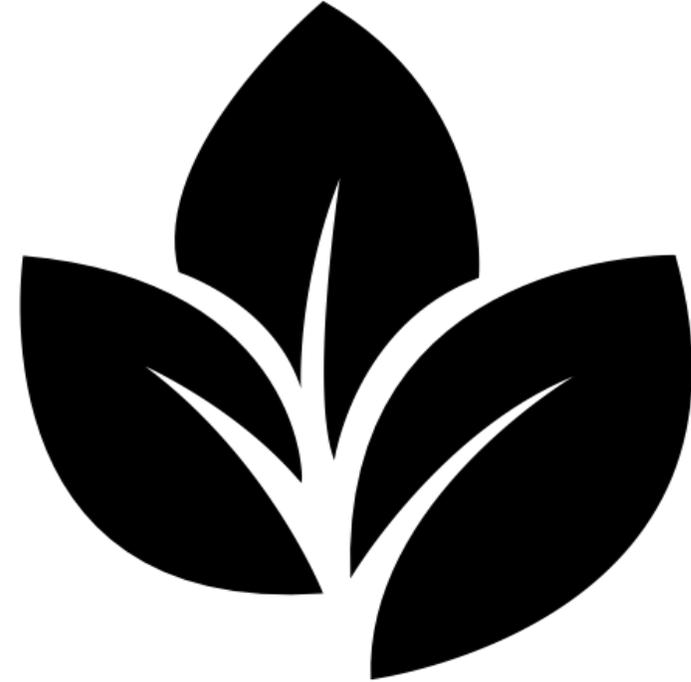
# ÍNDICE DE COBERTURA DEL SERVICIO DE ASEO

## JORNADAS DE ASEO

Además de la normal operación de recolección y transporte de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Chía, Emserchía E.S.P, realiza labores extraordinarias de limpieza y/o apoyo a entidades o eventos que se desarrollan, de acuerdo con las solicitudes de la comunidad o de la Administración municipal e identificadas por el área operativa. En 2017 se ha realizado **73** jornadas de aseo.

MES	JORNADAS
ENERO	2
FEBRERO	5
MARZO	6
ABRIL	7
MAYO	5
JUNIO	7
JULIO	4
AGOSTO	10
SEPTIEMBRE	10
OCTUBRE	11
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	4

# GESTIÓN, PARTICIPACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CIUDADANA



## Ejecutar actividades PGIRS aprobado

### Capacitación a usuarios urbanos y rurales en los temas PGRIS

Lograr el cumplimiento en el programa 6: Aprovechamiento, Proyecto 15: Usuarios responsables de los residuos sólidos domiciliarios, Actividad 3: Capacitar a los usuarios urbanos y rurales en los temas escogidos por año, que incluyen:

- Separación en la fuente
- Presentación de residuos sólidos
- Manejo de RSO
- Puntos críticos

### Campañas de socialización de Residuos sólidos Orgánicos

Con el fin de iniciar el fortalecimiento de la separación y entrega de material orgánico a las futuras rutas operativas, se realizarán campañas extensas de socialización y sensibilización a usuarios, utilizando para ello el circuito verde como modelo de separación y las sensibilizaciones puerta a puerta.



## Ejecutar actividades PGIRS aprobado

### GESTIÓN DE RESIDUOS VOLUMINOSOS

Programa 8: Gestión de residuos sólidos especiales, Proyecto 22, Actividad 1- Gestión de recolección de residuos voluminosos, línea blanca, RAEES y llantas, con la disposición final adecuada con cada uno de estos materiales, logrando así, convenios estratégicos con la ANDI y sus programas

Recolección de 550 kg aproximadamente de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEE, con el programa Ecocómputo.



LA COMUNIDAD COLABORA



ENTREGA DE MATERIAL A UN  
RECICLADOR ASOCIADO



CONTENEDORES PARA PILAS USADAS



CONTENEDOR PARA INSTALACIÓN

## Ejecutar actividades PGIRS aprobado

### INTERVENCIÓN Y ERRADICACIÓN A PUNTOS CRITICOS

Emserchia E.S.P, ha logrado la intervención a 284 puntos críticos distribuidos en el municipio que se presentan gracias a solicitudes de usuarios, visitas de campo a sectores, información de los operarios y recolectores del área operativa o llamada recibidas, todos se atienden realizando una sensibilización en la zona, un seguimiento a compromisos y una erradicación/ recolección por parte del área operativa de Aseo con el fin de garantizar la durabilidad del mismo.



## Incrementar la cantidad de residuos sólidos potencialmente reciclables

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

Actividades:

- \* Capacitación a usuarios urbanos y rurales en los temas PGRIS
- Verificación de UTAC en el municipio \* Adecuación de vehículo “Circuito verde” \* Campañas de socialización de Residuos sólidos Orgánicos



# EDUCACIÓN Y FORTALECIMIENTO AMBIENTAL COMUNITARIO

## Apoyo y Acompañamiento a la Educación y gestión Ambiental

### SENSIBILIZACIONES

Emserchia E.S.P, realiza proceso de sensibilización a los usuario cuando se presentan inconvenientes de recolección de residuos sólidos o desconocimiento por parte de los habitantes del municipio de horarios y frecuencias de recolección de la prestación del servicio de aseo. Por lo cual, la Coordinación de Aseo de la Dirección Técnico Operativa se realiza una jornada en la zona solicitada.



## Actividades Institucionales

### PROGRAMA AGRO: INTERVENCIÓN DE AGRICULTURA URBANA

Este programa se enfoca en generar seguridad alimentaria con el buen manejo de los residuos sólidos, realizando intervenciones a las Juntas de Acción Comunal, hogares infantiles, colegios, jardines, usuarios o empresas interesadas en la elaboración de jardines o huertos, haciendo uso de residuos sólidos para estructuras.



# DISMINUIR EL IANC, CUMPLIENDO LA META DEL 30%

## Implementación de proyectos en uso y ahorro eficiente del agua

### PROGRAMA SIN FUGAS NI ANGUSTIAS

Junto a la dirección comercial, se crean espacios enfocados en la disminución de fraudes, fugas, IANC, usuarios morosos, conexiones ilegales y demás temas que afecten directamente la operación de la Empresa de Servicios Públicos, EMSERCHIA E.S.P.

Por lo cual, se inició el proceso con la verificación del estado de las cajillas de inspección, la tapa, el medidor y los accesorios, encontrando en un recorrido por el centro del municipio tapas rotas, sin seguros, residuos sólidos dentro de la cajilla y micromedidores en mal estado, por lo cual se realizó un compromiso con el área comercial para verificar el tema y junto al área operativa dar solución



Calle 12 No.11-69 Tapa sin pasador



Calle 12 banco BBVA Tapa Rota



Calle 11 No.11-9 Sin tapa y con residuos sólidos en su interior

## Implementación de proyectos en uso y ahorro eficiente del agua

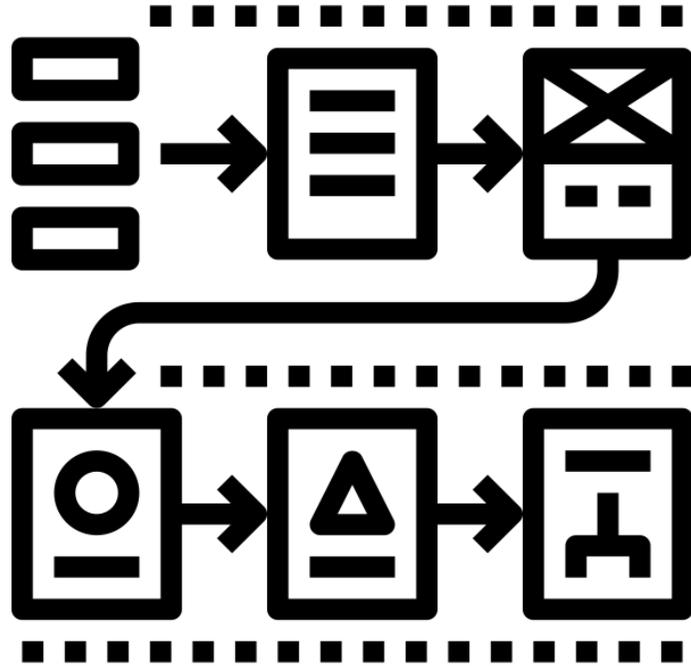
### PROGRAMA USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA – PUEAA

El programa de uso eficiente y ahorro del agua, es un instrumento de planificación para el fortalecimiento y desarrollo de proyectos, programas, políticas y acciones que se encaminen al uso eficiente y ahorro del agua, garantizando la prestación óptima del servicio de agua potable y su sostenibilidad ambiental.

A la fecha se han desarrollado las siguientes actividades en pro de la conservación del agua:

1. Capacitaciones en TBC, Reúso de Agua Lluvia y cuidado de fuentes hídricas
2. Replica de herramientas educativas brindadas por la Corporación
3. Capacitaciones del PUEAA





## OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

# BENCHMARKING MEJORAMIENTO CONTINUO

Realizar un benchmarking con empresas pares del sector con el fin de establecer y direccionar metas encaminadas al crecimiento y expansión empresarial

Benchmarking en la Empresa de Servicios Públicos de Facatativá, “Aguas de Facatativá”, con el fin de conocer el proceso que dicha empresa realizó en la implementación de la Telemetría y a su vez tener una guía para la implementación de los procesos y alcances para estructurarlo como un proyecto dentro de EMSERCHIA E.S.P, por lo tanto, durante la visita se hizo revisión a algunos de los documentos que allí reposan tales como contratos de proveedores de micro medidores asociados a la telemetría



# BENCHMARKING MEJORAMIENTO CONTINUO

Realizar un benchmarking con empresas pares del sector con el fin de establecer y direccionar metas encaminadas al crecimiento y expansión empresarial

En el mes de febrero Emserchía E.S.P, realizó la visita a la Empresa de Servicios Públicos Aguas Pereira, con el fin de conocer, recopilar información y obtener nuevas ideas de modelo de negocio, tomando como referencia los mejores métodos y estrategias vistos en la visita.

Actualmente, nos encontramos en un mundo competitivo donde las empresas han de compararse con lo mejor que haya en el mercado para ganar ventaja en áreas fundamentales como en:

- Nivel de calidad
- Productividad
- Calidad de Servicio



## REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN IMPLEMENTADO DENTRO DE EMSERCHÍA E.S.P

Teniendo en cuenta la importancia de contar con el Sistema Integrado de Gestión actualizado la Oficina Asesora de Planeación ha realizado continuamente mantenimiento al sistema en sus diferentes procesos y caracterizaciones, con el fin de mejorar la satisfacción del cliente, la eficiencia en los procesos y emprender acciones que conlleven al mejoramiento continuo en el quehacer de la empresa.

Por lo tanto, para validar y dar continuidad tanto al Sistema Integrado de Gestión como a la Certificación de Calidad obtenida en 2015, se suscribió el Contrato de prestación de Servicios No. 031 de 2017 con la Certificadora Cotecna Services, para realizar la visita de seguimiento a los certificados obtenidos bajo las normas NTC-GP 1000-2009 y MECI 1000-2014.



Implementación de acciones que propendan por la modernización tecnológica al interior de la organización



**Renovación de  
Impresoras**



**Google Gsuite o  
Apps for work**



**Actualización  
equipos de computo**



**Plataforma SIG Web**



**Optimización  
proyección sala de  
juntas y auditorio**

# GENERAR E IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

## Programas de Responsabilidad Social implementados:

### APADRINAMIENTO DE ARTESANOS DEL MUNICIPIO DE CHÍA

Este proyecto nace con la necesidad de apoyar a los artesanos del municipio de Chía, dando a conocer los productos elaborados por ellos con materiales potencialmente recuperados, para brindarles formación desde la perspectiva socio empresarial y hacer de la artesanía con reciclaje una actividad económica debidamente consolidada.

La Empresa de Servicios Públicos de Chía EMSERCHÍA E.S.P, en el marco de la responsabilidad social y dando cumplimiento a las metas del Plan de Desarrollo Municipal, contribuye en la mejora de la calidad de vida y la superación de la pobreza, al formalizar la actividad de los artesanos con reciclaje e incrementar sus recursos económicos, buscando el apadrinamiento municipal y el reconocimiento a nivel regional dada la importancia de la actividad que desarrollan y el impacto positivo al medio ambiente.



## Programas de Responsabilidad Social implementados:

Emserchia E.S.P. se ha destacado en los últimos años como una entidad innovadora en el desarrollo e implementación de programas y proyectos, encaminados a la gestión del social y ambiental en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, es por esto que para el desarrollo de nuevos Programas de Responsabilidad Social se han realizado diversas actividades que buscan el desarrollo de actividades ambientalmente responsables, así

- IBICOL - VISITA A LA PLANTA
- CAPACITACIÓN EN METODOLOGÍA WET ( Wáter Education for Teacher)
- PROYECTO ESCUELA NACIONAL DE LIDERAZGO
- ACOMPAÑAMIENTO EN LA FORMULACIÓN DE PROYECTOS



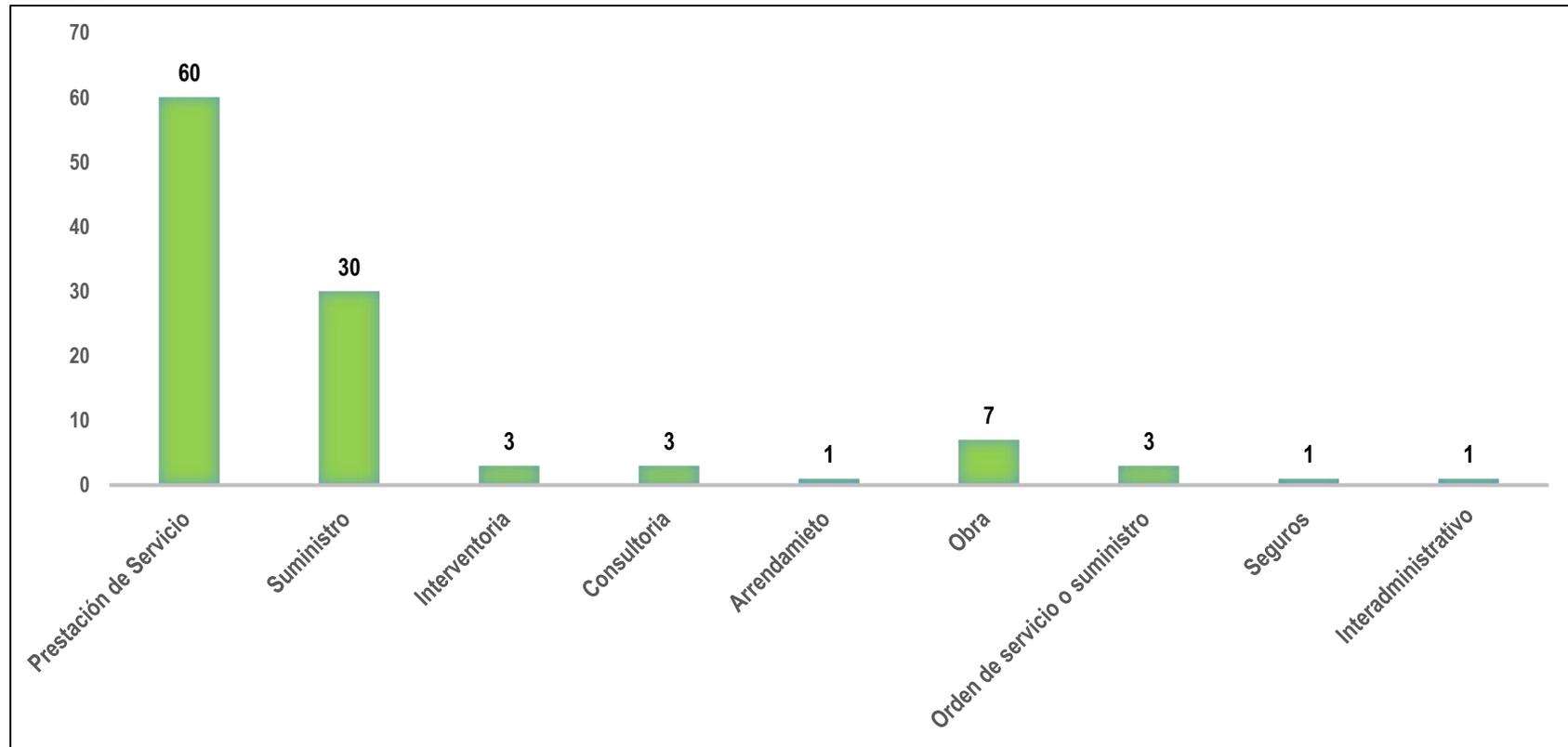
Con el objetivo de poder realizar una buena planeación dando cumplimiento a los lineamientos de norma, se realizó por parte de todas las áreas en cabeza de los jefes y directivos los siguientes planes:

PLAN ANUAL DE COMPRAS
PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ELABORACIÓN DE ACUERDOS DE GESTIÓN VIGENCIA 2017
MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTION MECI-CALIDAD



# OFICINA ASESORA JURÍDICA

# CONTRATACIÓN



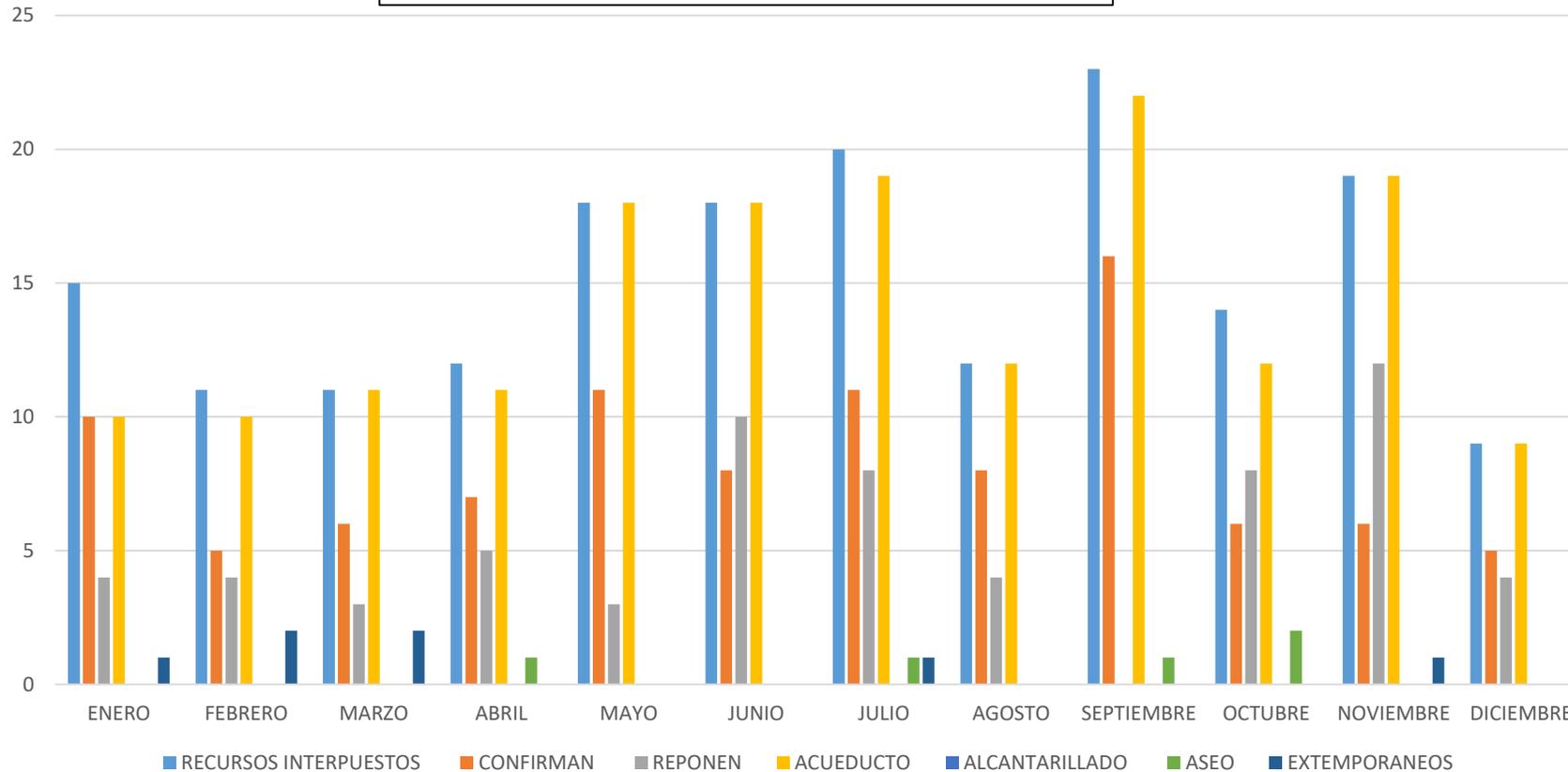
Durante el periodo comprendido entre el primero (01) de enero al treinta (31) de Diciembre del año dos mil diecisiete (2017) se adelantaron procesos contractuales por un valor de \$16.833.301.652

## Procesos Contractuales.



# RECURSOS DE REPOSICIÓN

CONSOLIDADO RECURSOS REPOSICION AÑO 2017



# OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO



## GESTIONAR EL AUTOCONTROL AL INTERIOR DE LA EMPRESA

### Auditorias Ejecutadas

PROCESO	MES	ESTADO
Facturación, recaudo y cartera	Marzo	Ejecutada
Administración de Recursos Humanos	Mayo	Ejecutada
Contratación	Junio	Ejecutada
Gestión de Participación y Educación Ambiental	Noviembre	Ejecutada

# AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL

## Modalidad integral vigencia fiscal 2015 Emserchía E.S.P



22 de Marzo de 2017

enviaron comunicaciones a los directivos y jefes de las personas responsables de la ejecución de las actividades suscritas en el plan de mejoramiento, para que se entregue a la Oficina Asesora de Control Interno el porcentaje del resultado del indicador y los debidos soportes de cumplimiento



07 de Abril de 2017

se envió a la Contraloría de Cundinamarca el Primer Informe de Avance de cumplimiento al Plan de Mejoramiento aprobado mediante oficio con radicado No. 16116700271.

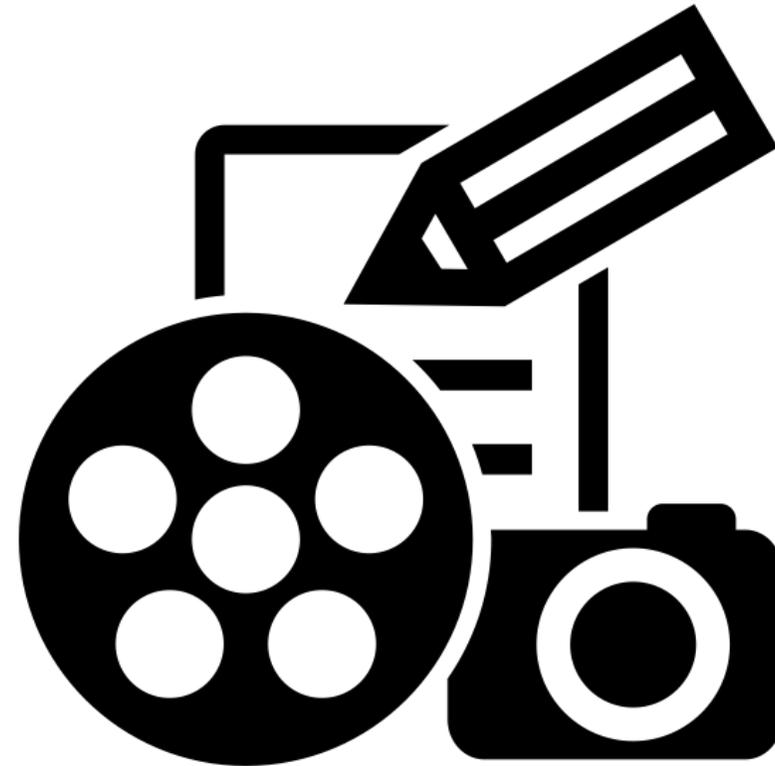


06 de Julio de 2017

se envió a la Contraloría de Cundinamarca el Segundo Informe de Avance de cumplimiento al Plan de Mejoramiento aprobado mediante oficio con radicado No. 16116700271.

El 27 de Julio de 2017, se recibió el Informe Técnico Auditoria Gubernamental con Enfoque Integral, Modalidad Integral Vigencia Fiscal 2015 EMSERCHIA E.S.P, el cual fue enviado a la Contraloría con el avance de cumplimiento del 100% del plan de mejoramiento

# OFICINA ASESORA PRENSA E IMAGEN CORPORATIVA





Conoce todas nuestras  
Noticias & Programas Ambientales  
en:



**Planeta  
EMSERCHIA**

UNA NUEVA FORMA DE COMUNICAR



MARTES  
10 A 11 AM

Transmisión en vivo por



**Planeta  
EMSERCHIA**

UNA NUEVA FORMA DE COMUNICAR



Todos los Jueves  
10 a 10:30 a.m.



Todos los Miércoles  
10 a 11:00 a.m.