

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL
LIBANO E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO
Bogotá, enero de 2015**

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y
ASEO DEL LIBANO E.S.P.
ANÁLISIS 2013**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

EMSER ESP., es la prestadora de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Líbano –Tolima-, fue creada el 28 de noviembre de 1977 e inicio operaciones el 1 de junio de 1979.

Mediante Acuerdo No.018 del 24 de junio de 1996 se aprueban los estatutos de la Empresa de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, estableciendo en su artículo 5 su objeto principal: La Prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; y en especial la planeación, construcción, expansión, operación, evaluación y control de obras y servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del área urbana del municipio del Líbano Tolima.

El 02 de Julio de 2009, la Honorable Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Líbano Tolima EMSER E.S.P., En uso de sus facultades legales, especialmente las otorgadas por el literal B del Artículo 90 de la ley 489 de 1998. Adoptan los Estatutos Básicos a través del Acuerdo 009 de 2009.

Tipo de Sociedad	Empresa Industrial y Comercial del Estado
Razón Social	EMSER. E.S.P.
Área de Prestación del Servicio	Municipio de Líbano, Tolima
Servicios Prestados	Barrido, Limpieza, Recolección y Transporte
Duración	Indefinida
Fecha de Constitución	23/05/1996
Nombre del Gerente	JOHANA PAOLA GUZMAN MORA
Estado de la Certificación	Aprobada

Fuente: Sistema Único de Información SUI - RUPS

Junta Directiva y Accionistas

NOMBRE	CARGO
CESAR AUGUSTO TORRES ABELLO	Presidente
ADRIANA MARCELA RAVE PORTELA	Otro
CESAR AUGUSTO TORRES ABELLO	Otro
CESAR RESTREPO ORTEGON	Otro
GUSTAVO ROQUE TORRES CORAZO	Otro
JOHANNA PAOLA GUZMAN MORA	Otro

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. Administrativos

2.1.1. Estructura Organizacional

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: VISITA A EMSER ESP.

EMSER ESP., tiene una estructura organizacional de tipo lineal dividida en tres niveles jerárquicos. La autoridad y responsabilidad esta en cabeza del gerente de la empresa.

2.1.1. Planta de Personal

La Empresa cuenta con 22 personas en la planta de personal, 1 supernumerario y 3 Contratistas para la prestación del servicio de aseo.

La distribución de operarios para la prestación de las actividades del servicio de aseo a septiembre de 2014, es la siguiente:

ACTIVIDAD	NUMERO	PLANTA	SUPERNUMERARIO	OPS	TOTAL
ADMINISTRATIVA	1	1			1
TECNICO	2	2			2
AUXILIAR	3	3			3
RECOLECCION	4	3	1		4
CONDUCTOR	3	3			3
BARRIDO	10	10			10
APROVECHAMIENTO	3			3	3
TOTAL	26	22	1	3	26

Fuente: ESP.

2.2. Aspectos Financieros

2.2.1. Balance General

RUBROS	2012	%	2013	%	2013/2012	2014	%	2014/2013
Activo	708.205.989	100%	1.198.949.511	100%	69%	1.067.072.744	100%	-11%
Deudores Servicios Publicos	105.307.200	15%	172.520.571	14%	64%	177.897.678	17%	3%
Deudores Servicio de Aseo	105.307.200	15%	172.520.571		64%	156.562.303	15%	-9%
Otros deudores servicios	0	0%	0	0%		21.335.375	2%	100%
Provision deudores	0	0%	0	0%		-657.553.033	-62%	100%
Provision Aseo	0	0%	0	0%		0	0%	
Otros Activos CP	427.631.353	60%	527.314.409	44%	23%	910.487.348	85%	73%
Total Activo Corriente	532.938.553	75%	700.812.980	58%	31%	431.809.993	40%	-38%
Propiedad, Planta y Equipo	530.269.668	75%	561.281.031	47%	6%	1.178.297.957	110%	110%
Depreciación Acumulada	-368.703.032	-52%	-162.122.318	-14%	56%	-657.553.033	-62%	-306%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	161.566.636	23%	399.158.713	33%	147%	520.744.924	49%	30%
Total Activo LP	175.267.436	25%	498.136.531	42%	184%	635.262.751	60%	28%
Total Activos	708.205.989	100%	1.198.949.511	100%	69%	1.067.072.744	100%	-11%
Total Pasivos	122.600.352	17%	65.523.660	5%	-47%	152.143.172	14%	132,20%
Obligaciones Laborales	0	0%	83.692	0%		124.984	0%	
Acreedores B y S por pagar	104.031.254	15%	35.647.114	3%	-66%	128.397.448	12%	260%
Total Pasivo Corriente	122.600.352	17%	50.324.371	4%	-59%	137.892.956	13%	174%
Total Pasivos	122.600.352	17%	65.523.660	5%	-47%	152.143.172	14%	132,20%
Capital Social	0	0%	0	0%		0	0%	
Reservas	0	0%	0	0%		145.175.291	14%	
Utilidades Ejercicios anteriores	174.296.639	25%	678.135.813	57%	289%	0	0%	-100%
Utilidad Ejercicio	110.397.650	16%	124.020.568	10%	12%	18.815.621	2%	-85%
Total Patrimonio	585.605.637	83%	1.133.425.851	95%	94%	914.929.572	86%	-19,28%
Total Pasivo + Patrimonio	708.205.989	100%	1.198.949.511	100%	69%	1.067.072.744	100%	-11%

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

2.2.1.1. Activos

La Empresa incrementó significativamente sus activos en el 2013 en un 69%, el rubro que más aporte a este crecimiento fue Propiedad, planta y Equipo con un 147%, esta variación es el resultado de la adquisición de equipo de transporte. En el 2014, el incremento de rubros como el de propiedad, planta y equipo que se incrementó en un 110% y el de otros activos de corto plazo con un 85% de variación, se vieron afectados por la provisión y la depreciación acumulada. En el 2014 las compras de equipo de transporte incrementaron el valor del activo,

lo anterior indica que la empresa realizó una reposición de activos. La depreciación acumulada creció de manera inexplicable en un 306%.

2.2.1.2. Pasivos

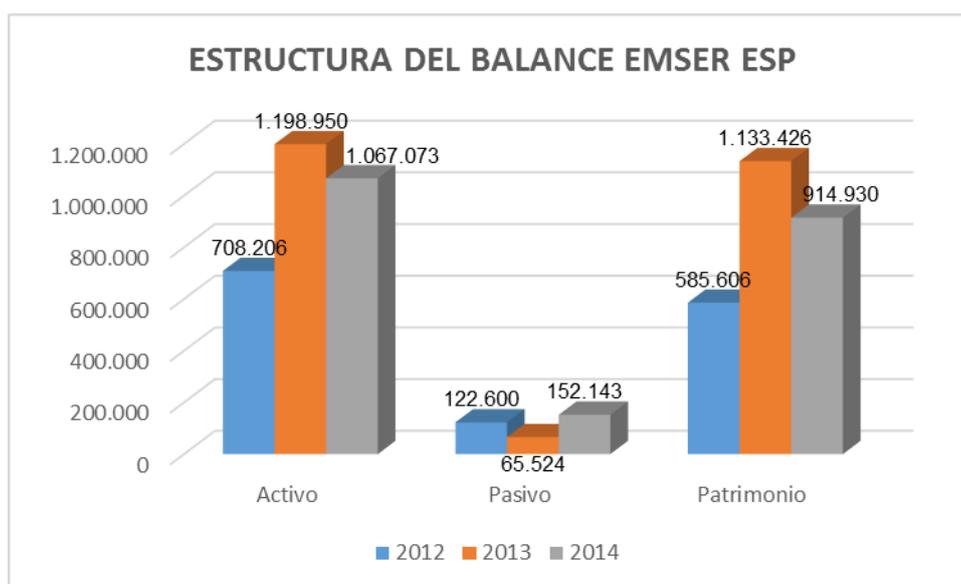
Durante el período los pasivos presentan algunas variaciones, siendo la más importante el aumento en el 2014 de un 132%, como resultado del aumento de la cuenta acreedores con un 260%.

El pasivo corriente en el 2014, represente el 100% de las obligaciones, es decir no tiene deudas del largo plazo y esta representan el 14% del total del pasivo.

2.2.1.3. Patrimonio

El patrimonio en el 2014, se redujo un 9%, sin embargo este representa el 86% de los activos. El aumento del patrimonio, se dio en el 2013 con la capitalización de las utilidades de ejercicios anteriores de \$585.6 millones en el 2012, pasó a \$1.133 millones en el 2013.

Del análisis a la cuenta patrimonio, se evidencia que a partir del 2012, se dio un cambio significativo en la composición del Balance al disminuir las deudas e incrementarse el patrimonio. La reposición de activos, la disminución de las obligaciones y la disminución de las pérdidas, le permitió a la Empresa mejorar su valor patrimonial. Esto significa que de cada peso en el activo el 86% es propiedad de los accionistas y el 14% corresponde a deuda con terceros.



Gráfica No.1

En la gráfica se muestra los cambios del activo durante el período y como el patrimonio creció significativamente, mejorando la estructura del balance.

2.2.2. Estado de Resultados

RUBROS	2012	%	2013	%	2013/2012	2014	%	2014/2013
Ingresos Operacionales	1.140.132.000	100%	1.160.106.181	100%	2%	1.205.771.289	100%	3,94%
Servicio de Aseo	1.140.132.000	100%	1.160.106.181	100%	2%	1.185.871.687	98%	2%
Costo de Ventas y Operación	747.513.181	66%	840.767.539	72,47%	12%	886.809.715	74%	5,48%
Utilidad Bruta	392.618.819	34%	319.338.642	28%	-19%	318.961.574	26%	-0,1%
Gastos operacionales	292.094.178	26%	207.302.074	18%	-29%	268.433.589	22%	29%
Gastos de personal	124.010.896	11%	94.537.234	8%	-24%	108.815.445	9%	15%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	78.763.500	7%	38.779.050	3%	-51%	91.328.921	8%	136%
Utilidad Operacional	100.524.641	9%	112.036.568	10%	11%	50.527.985	4%	-55%
Otros ingresos	23.966.609	2%	19.943.578	2%	-17%	19.899.602	2%	0%
Otros gastos	14.093.600	1%	2.023.772	0%	-86%	31.707.456	3%	1467%
Gasto de Intereses	0	0%	5.935.806	1%		4.908	0%	
Utilidad antes de Impuestos	110.397.650	10%	124.020.568	11%	12%	38.715.223	3%	-69%
Impuesto de renta	0	0%	0	0%		0	0%	
Utilidad Neta	110.397.650	10%	124.020.568	11%	12%	38.715.223	3%	-69%

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

Los ingresos operacionales presentan crecimientos porcentuales por debajo de los costos de ventas y operación; mientras en el período 2012/2013, los ingresos crecen el 2%; los costos se incrementan el 12% y en el 2013/2014 los ingresos varían en un 3.9% y los costos 5.48%.

Estos resultados, afectaron la utilidad bruta, que en el 2013 disminuye en un 19% y en el 2014 permaneció igual.

La utilidad operacional, se vio beneficiada en el 2013 por la reducción de los gastos de operación y de personal, sin embargo en el 2014 se reduce significativamente en un 55% con el incremento de las provisiones.

Finalmente, en el 2014 la utilidad neta se reduce frente al 2013 en un 69% evidenciando un deterioro en los resultados.

2.2.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2012	2013	2014
INDICADORES DE LIQUIDEZ			
Rotación Cuentas por Cobrar	37	54	54
Rotación Cuentas por Pagar	57	22	57
Razón Corriente	4,35	13,93	3,13
Prueba Acida (AC – Cart mas 90 d)	4,35	13,93	3,13
Rotación de Activos Fijos	7,06	2,91	2,32
Rotación de Activos Totales	1,61	0,97	1,13
INDICADORES DE RENTABILIDAD			
EBITDA	179	172	168
Margen Ebitda	15,73%	14,85%	13,91%
Margen Neto	9,68%	10,69%	3,21%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	25,32%	14,37%	15,71%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	18,85%	10,94%	4,23%
INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS			
Nivel de Endeudamiento	17,31%	5,47%	14,26%
Activo Corriente / Activo Total	75,25%	58,45%	40,47%
Pasivo Corriente/ Activo Total	17,31%	4,20%	12,92%
EBITDA	179.288.141	172.311.188	167.684.119

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

2.2.3.1. Liquidez

Durante el período observado 2012-2014, **EMSER ESP.**, presenta unos buenos índices de liquidez, para el 2014 la razón es superior a tres veces, esto significa que la empresa no solo tiene recursos para cumplir los compromisos de corto plazo, sino una gran capacidad de ahorro e inversión.

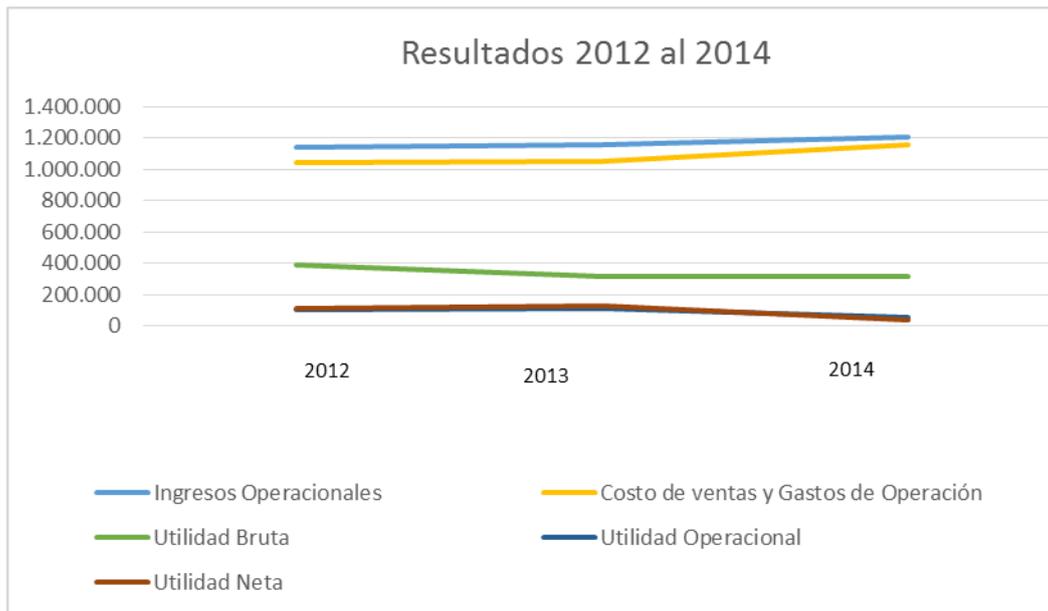
2.2.3.2. Endeudamiento

La razón pasivo total / activo total durante los 3 años de análisis presenta algunas variaciones, que no afectan el bajo nivel de endeudamiento que ha mantenido la empresa.

En general se observa que la Empresa presenta un adecuado control de sus pasivos y mantiene buenas posibilidades de apalancamiento.

2.2.3.3. Margen Neto

La rentabilidad de la empresa ha venido disminuyendo en todos sus indicadores y esto se debe principalmente al bajo crecimiento de los ingresos de operación.



Grafica No. 2

La gráfica muestra el comportamiento de la curva de ingresos la cual se mantiene constante y con mínimas variaciones, mientras que la curva de costos y gastos, en el 2014 mantiene su pendiente positiva y en el 2014 se acerca a la curva de ingresos. Este comportamiento explica la disminución de las márgenes de la empresa.

2.2.3.4. Rotación de Cartera

La Empresa ha venido desmejorando la gestión de cobro, al 2014 se demoró 54 días para convertir en efectivo su facturación. En relación con los pagos, en el 2014 paga cada 57 días sus obligaciones.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

La Superintendencia realizó visita el 18 y 19 de septiembre de 2014 para verificar la prestación del servicio de aseo en el municipio del Líbano. **EMSER. ESP.**, para la prestación del servicio de aseo, cuenta con macro y micro para prestar el servicio en el municipio de Líbano. Este servicio involucra actividades de barrido y limpieza del espacio público, en todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, glorietas, rotondas, orejas, zonas duras pavimentadas de los parques, plazas públicas, que componen el amueblamiento urbano del municipio.

La Empresa presta el Barrido y Limpieza de forma manual con nueve (9) operarios, los cuales cuentan con todos los elementos para realizar esta labor. Porta caneca, colector de residuos, escobas y los uniformes de dotación con el distintivo de la Empresa.

3.1.1. Frecuencias y horarios:

La frecuencia en la zona del centro y comercial siete veces a la semana (domingo a domingo) de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm en la zona residencial es dos veces vez por semana en un horario de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm y los barrios más alejados del casco urbano una vez por mes. La Empresa tiene distribuido el municipio en 27 micro rutas.

El prestador del servicio en la página web <http://emseresp.com/index.php/clientes-19985/contrato-de-condiciones-uniformes> tiene la información sobre las frecuencias y horarios de prestación de las actividades de barrido y limpieza.

La siguiente es la distribución de las micro rutas.

RUTAS	FRECUENCIAS	DIAS
Calle 4 y 5 con laterales.	2	Lunes
Calle 3 y 6.	1	Lunes
Avenida Séptima.	1	Lunes
Parque principal	2	Lunes
Avenida Principal	2	Lunes
Barrios: Las Acacias, Primero de Mayo, Santa Rosa, Las Ferias y San José.	1	Lunes
Calle 2	1	Martes
Calle 4 y 5 con laterales	2	Martes
Parque principal	2	Martes
Calle 4 y 5 con laterales	2	Miercoles
Barrios: Pablo Sexto, san Vicente, Los Pinos, Dulima, Coloyita, Estadio.	1	Miercoles
Avenida Principal	1	Miercoles
Estadio Ariel González y Villa Olímpica. Área interna y externa. Servicio especial	1	Miercoles
Calle 4 y 5 con laterales	2	Jueves
Parque principal	2	Jueves
Avenida La Y. hasta el Cementerio.	2	Jueves
Barrios: El Porvenir, Las Américas y Marsella.	1	Jueves
Avenida La Séptima.	1	Jueves
Calle 2 con laterales	1	Viernes
Parque principal	2	Viernes
Avenida Séptima y Avenida Principal.	1	Viernes
Calle 4 y 5 con laterales	1	Sábado
Parque principal	1	Sábado
Calle 3, 4, 5 y 6 con laterales	1	Domingo
Parque principal	1	Domingo
Calle 3,4,5 y 6 con laterales.	1	Días Festivos
Parque principal	1	Días Festivos

Fuente: ESP.

Durante la visita, se realizó un recorrido por el 90% de las principales zonas urbanas y vías del Municipio, así como los barrios; Las Acacias, Primero de Mayo, Santa Rosa, Las Ferias, San José, Pablo Sexto, san Vicente, Los Pinos, Dulima, Coloyita, El Porvenir, Las Américas y Marsella Durante todo el recorrido, se pudo observar, que las vías públicas vehiculares, así como los parques, y plazas públicas, presentan buenas condiciones de limpieza, el borde de la calzada (bordillo) se encontraron limpios y libre de papeles, hojas, arenilla o cualquier otro tipo de residuo sólidos.

Adicionalmente, se pudo observar la labor de varios operarios, los cuales cuentan con los equipos y elementos de protección personal para realizar la limpieza de las vías y del espacio público. Así como con un carrito papelerero. Situación verificable en las fotos tomadas en la visita.

En general, de acuerdo a lo observado; la prestación de esta actividad se realiza con un cumplimiento de las frecuencias y horarios establecidos, lo cual se evidencia en la presentación general del municipio.

3.2. Recolección y Transporte

EMSER ESP., tiene dividido el municipio de Líbano, en cinco macro rutas a saber.

En la Ruta 1. Barrio Villa Emma y Barrio Jaramillo. Tienen una frecuencia de recolección el día lunes en un horario entre las 6:00 am y 1:00 pm , Distribución zona 1.

En la Ruta 2. Central de Abastos, Avenida 4, Barrio el Cedral, Barrio las Américas, Carlos León Gómez y la Unión Villa Paz. Tienen una frecuencia de recolección el día martes en un horario entre las 6:00 am a 1 pm.

En la Ruta 3. Barrio Isidro Parra, Ramón María, carrera 8 con calle 6 hasta la calle 3, carrera 9 con calle 2 hasta la diagonal 9 y carrera 10 con calle 13 hasta la calle 3. Tienen una frecuencia de recolección el jueves en un horario entre las 6:00 am y 1:00 pm.

En la Ruta 4. Central de Abastos, calle 8 con carrera 14 hasta la carrera 14 Tienen una frecuencia de recolección el miércoles en un horario entre las 6:00 am y 1:00 pm.

En la Ruta 5. Central de Abastos, calle 9 con carrera 8 hasta la carrera 8, carrera 8 con calle 9 hasta la calle 13, calle 10 con carrera 8 hasta la carrera 13, calle 11 con carrera 14, hasta la carrera 8, calle 9 con carrera 8 hasta la calle 15, barrios San Antonio, el Carmen Coloyita y servicios especiales. Tienen una frecuencia de recolección el viernes en un horario entre las 6:00 am y 1:00 pm. La Central de Abastos y la zona Centro tienen una frecuencia de recolección de tres veces semanales. Adicionalmente, la Empresa tiene la zona 2 con 4 rutas, para los barrios restantes con el fin de cubrir toda el área urbana del municipio en el mismo horario, en una frecuencia de una vez por semana de lunes a jueves.

El prestador del servicio en la página web <http://emseresp.com/index.php/clientes-19985/contrato-de-condiciones-uniformes>, tiene la información sobre las rutas y horarios de prestación de las actividades de recolección del servicio en las cinco rutas en que tiene dividida la ciudad, adicionalmente a través de la televisión municipal informa sobre las rutas y horarios de la recolección de los residuos sólidos.

La recolección domiciliaria de residuos sólidos en el municipio de Líbano, se realiza bajo el sistema puerta a puerta y se efectúa según horarios y frecuencias establecidas en las macro y micro rutas establecidas, según planilla donde consta el sector y la ruta a la cual está asignado el vehículo, así como la identificación del recorrido.

En el caso de la recolección de residuos, se verifico la ruta correspondiente al día de la visita (jueves 18 de septiembre), así como la de otros sectores que cubren cerca del 90% del municipio. Y se pudo constatar su cumplimiento, así como la inexistencia de acumulación de residuos en los diferentes puntos visitados, ni derrame de residuos en la ruta, ni de lixiviados.

Los operarios que realizan la actividad de recolección cuentan con los equipos y elementos de protección necesarios para garantizar su seguridad.

3.2.1 Continuidad

CONTINUIDAD EN RECOLECCION DE SERVICIO DE ASEO	
DESCRIPCION	TOTAL
FRECUENCIA DE RECOLECCION	1 VEZ X SEMANA
PROM TON RECOLECTADAS Y TRANSPORTADAS AL SITIO	411,43
NUMERO DE OPERARIOS DE RECOLECCION	5
TONELADAS RECOGIDAS DIA	20,57

Fuente: ESP.

3.3. Vehículos

Para el transporte de residuos, **EMSER E.S.P.**, cuenta con vehículos recolectores tipo compactador, los cuales fueron verificados durante visita realizada por la Superintendencia.

3.3.1. Descripción de vehículos recolectores

La empresa cuenta con tres vehículos compactadores, los cuales se relacionan a continuación

VEHICULOS UTILIZADOS EN LA RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS	
PLACA OTI-753	
MODELO	2009
MARCA	CHEVROLET KODIAK
TIPO DE VEHICULO	CAMION RECOLECTOR
CAPACIDAD	20 TONELADAS
PLACA OTI-756	
MODELO	2013
MARCA	CHEVROLET FVR-1
TIPO DE VEHICULO	CAMION RECOLECTOR
CAPACIDAD	10 TONELADAS
PLACA OTI-721	
MODELO	1989
MARCA	CHEVROLET C-70
TIPO DE VEHICULO	CAMION VOLCO
CAPACIDAD	8 TONELADAS
PLACA OTI-719	
MODELO	1971
MARCA	DODGE C-600
TIPO DE VEHICULO	VOLQUETA VOLCO
CAPACIDAD	6 TONELADAS

Fuente EMSER E.S.P.

3.3.2. Características de los vehículos

Cada vehículo recolector cuenta con un conductor y dos ayudantes, además de una persona que se dedica a las labores del reciclaje

Durante el recorrido, se pudo verificar en campo el vehículo con placas **OIT753**, el cual estaba cumpliendo la ruta del día jueves.

- El vehículo compactador de placas OIT756, se encontraba en mantenimiento.
- En vehículo de placas **OIT753** fue verificado en terreno:
- Presenta buenas condiciones de operación
- Durante el recorrido y en la compactación no se evidenció derrame de lixiviados.

- El vehículo cumple con la normatividad de tránsito vigente. (Todos los papeles al día)
- Cuentan con un buen sistema de compactación.
- Cuentan con todos los equipos de seguridad industrial
- Cuentan con los accesorios necesarios para realizar la labor en forma adecuada, así como para realizar la recolección manual, cuando se requiera.
- Se encuentra debidamente identificado con su logotipo y se puede observar el número interno del vehículo.
- El Vehículo cuenta con el Equipo de carretera, según lo establecido en el artículo 30 de la Ley 769 de 2002 - Código Nacional de Tránsito.
- No se observó fugas de aceites, ni de derrame de residuos en las vías.
- El vehículo cuenta con equipo de comunicación (Celular), que le permite estar en contacto con el centro de control de la Empresa.
- Está dotado con el sistema adecuado de luces de tipo estroboscópico, necesarios para la operación nocturna.
- La caja compactadora cuenta con el sistema que le permite una rápida acción de cargue y descargue de su contenido.

Se revisó el plan de mantenimiento del vehículo el cual se encuentra al día.

3.3. Puntos críticos

Durante la visita se verificaron algunos de los puntos críticos del censo reportados por el prestador a la alcaldía municipal y a la Superintendencia.

- Carrera 8 con calle 3 Esquina
- Caño Santa Elena entrada la Polka
- Vía al matadero sector la Luna del Sol
- Barrio Paulo Vi, viviendas aledañas a la quebrada San Juan

La Empresa a través de diferentes programas de intervención ha logrado su erradicación con excepción del sitio vía al matadero sector la Luna del Sol, tal y como se puede verificar en el registro fotográfico realizado el día de hoy 19 de septiembre de 2014.

3.4. Disposición Final

La disposición final la realiza en el Relleno Sanitario Parque Ecológico Praderas del Magdalena operado por la empresa SER AMBIENTAL S.A. ESP., cuenta con la licencia ambiental otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca –CAR-, otorgada mediante Resolución No. 408 de marzo 9 de 2005 y su vida útil es de diez y seis (16) años. La empresa tiene contrato vigente con **SER AMBIENTAL S.A ESP.**, con el No. 029 de 2014. Distancia del Centroides al sitio de disposición final aproximadamente 147 km. Toneladas dispuestas en julio de 2014; 430.81. Promedio diario de 20.57 toneladas. El valor por tonelada es de \$30.230.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Cuentas por Cobrar

DESCRIPCIÓN	NO VENCIDA	VENCIDA	>A 360 DIAS	TOTAL
Residencial Estrato 1	6.605.922	9.743.735	165.148	16.514.805
Residencial Estrato 2	34.092.395	50.286.282	852.310	85.230.987
Residencial Estrato 3	21.599.491	31.859.249	539.987	53.998.727
Residencial Estrato 4	5.918.240	8.729.404	147.956	14.795.600
No Residencial Comercial	5.845.304	8.621.823	146.133	14.613.260
No Residencial Oficial	479.294	706.959	11.981	1.198.234
TOTAL	74.540.646	109.947.452	1.863.515	186.351.613

Fuente: EMSER ESP.

Del total de la cartera el 59% corresponde a No vencida, el 40% vencida y el 1% mayor a 360 días. El 83.6% corresponde a los estratos I, II y III.

La provisión de la cartera no fue suministrada.

4.2. Tarifas Aplicadas

Las tarifas aplicadas a julio de 2014, son las siguientes:

ESTRATO	USO	SERVICIO	TARIFA FINAL COBRADA
ESTRATO 1	RESIDENCIAL	ASEO	\$ 6.991
ESTRATO 2	RESIDENCIAL	ASEO	\$ 8.390
ESTRATO 3	RESIDENCIAL	ASEO	\$ 11.885
ESTRATO 4	RESIDENCIAL	ASEO	\$ 13.983
COMERCIAL	NO RESIDENCIAL	ASEO	\$ 22.267
OFICIAL	NO RESIDENCIAL	ASEO	\$ 33.401

Fuente: EMSER ESP. Entregadas en visita

La empresa **EMSER E.S.P.**, realizó el estudio de costos y tarifas para la prestación del servicio de aseo, de conformidad con la metodología desarrollada en las resoluciones 351 y 352 de 2005.

4.4. Factores de Subsidios y Aportes

ESTRATO	USO	NIVEL DE SUBSIDIO / CONTRIBUCION
ESTRATO 1	RESIDENCIAL	-50%
ESTRATO 2	RESIDENCIAL	-40%
ESTRATO 3	RESIDENCIAL	-15%
ESTRATO 4	RESIDENCIAL	-
COMERCIAL	NO RESIDENCIAL	50%
OFICIAL	NO RESIDENCIAL	-

Fuente: E.S.P.

Los factores de subsidios y contribuciones, se ajustan a lo establecido en el Acuerdo Municipal No. 11 del 20 de marzo de 2013, así como el porcentaje facturado a los diferentes suscriptores.

4.5. Balance de Subsidios y contribuciones

PERIODO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	COMERCIAL	OFICIAL
	-50%	-40%	-15%	0%	50%	0%
ENERO	4.460.439,83	18.054.268,56	4.303.823,76	-	6.493.175,15	-
FEBRERO	4.450.429,72	18.110.198,76	4.300.621,62	-	6.646.650,20	-
MARZO	4.467.431,12	18.154.942,92	4.335.284,46	-	6.599.427,11	-
ABRIL	4.451.273,18	18.166.128,96	4.337.381,84	-	6.611.232,88	-
MAYO	4.453.448,55	18.216.466,14	4.339.479,22	-	6.610.561,71	-
JUNIO	4.432.474,69	18.294.768,42	4.347.868,74	-	6.623.038,65	-
TOTAL	26.715.497,08	108.996.773,76	25.964.459,64	-	39.584.085,70	-

Fuente EMSEER. ESP.

La Empresa a junio de 2014 presenta un déficit de \$122 millones es decir solo está recibiendo un 24.5% a través de las contribuciones sobre el total de subsidios otorgados. A los suscriptores del estrato 2 se le otorgan el 67.4% de los subsidios.

4.6. Usuarios

ESTRATO	USO	No USUARIOS X ESTRATO	PARTICIPACION %
ESTRATO 1	RESIDENCIAL	634	9%
ESTRATO 2	RESIDENCIAL	3271	46%
ESTRATO 3	RESIDENCIAL	2073	29%
ESTRATO 4	RESIDENCIAL	568	8%
COMERCIAL	NO RESIDENCIAL	561	8%
OFICIAL	NO RESIDENCIAL	46	1%
TOTAL		7.153	100%

Fuente: E.S.P.

La Empresa a julio de 2014, no cuenta con estratos 5 y 6, ni en el sector industrial. El estrato 2 con el 46% representa el mayor número de suscriptores, seguido del estrato 3.

4.7. Facturación

FACTURACION ASEO ENERO A JUNIO DE 2014	
DENOMINACION	TOTAL FACTURADO
Servicio de Aseo	480.127.238,00
Servicio de Aseo Deuda Anterior	47.958.031,00
TOTAL	528.085.269,00
FACTURACION ASEO ENERO A DICIEMBRE DE 2013	
DENOMINACION	TOTAL FACTURADO
Servicio de Aseo	963.510.240,00
Servicio de Aseo Deuda Anterior	58.036.313,00
TOTAL	1.021.546.553,00

Fuente: EMSER ESP.

La facturación muestra un comportamiento similar a junio del 2014, respecto al total del 2013.

4.8. Recaudo

DENOMINACION	TOTAL RECAUDADO
Servicio de Aseo	971.216.869,71
Servicio de Aseo Barrido y Limpieza	3.976.896,96
Servicio de Recoleccion y Transporte	327.541.511,92
Servicio de disposicion final	374.194.485,19
Servicio de Aseo Tramo Excedente	136.952.158,59
ServiAseo Comerc. Y Recaudo	128.551.817,05

A diciembre de 2013, sobre una facturación de \$1.021.546.553 el recaudo alcanzó el 95%.

DENOMINACION	TOTAL RECAUDADO
Servicio de Aseo	463.537.018,34
Servicio de Aseo Barrido y Limpieza	1.900.616,45
Servicio de Recoleccion y Transporte	156.536.580,58
Servicio de disposicion final	178.832.660,25
Servicio de Aseo Tramo Excedente	65.451.302,66
ServiAseo Comerc. Y Recaudo	60.815.858,40

Fuente ESP.

A junio de 2014, sobre una facturación de \$ 528.085.269 el recaudo alcanzó el 88%, disminuyendo en 7 puntos con respecto a 2013.

4.8. Peticiones, Quejas y Recursos

La Empresa cuenta con oficina de PQR'S, en la sede administrativa ubicada en la Calle 4 con carrera 13 Esquina 2 piso, con un horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:30 m y de 2:00 pm a 6.00 pm. El proceso esta sistematizado con el programa ACCES y la Empresa cuenta con el CCU en la página web que es impreso en el momento que el suscriptor/usuario lo solicita, posee los formatos para la presentación de las PQRS por parte de los usuarios. En la oficina se recepcionan, tramitan y se notifican las peticiones. Para la atención de la oficina de atención al usuario, se tienen asignadas dos personas que los recepcionan y tramitan. Igualmente, se pudo verificar que el sistema mantiene el registro detallado de cada una de las peticiones, quejas y recursos, así como la causal de la petición, el tipo de respuesta y los tiempos usados por el prestador para dar respuesta.

Los medios de recepción de las peticiones son: Email, Escrito, Personal y telefónico. Revisado el sistema informático Servicio y Atención al Cliente, al verificar las estadísticas correspondientes al período del 1 de enero al 30 de junio de 2014, se pudo establecer que en el mes de agosto se recibieron 29 peticiones las cuales tiene como causal principal predio desocupado. En general no se evidencia quejas sobre la prestación del servicio de aseo. Dentro de la verificación a las respuestas se pudo establecer que el prestador no le da cumplimiento al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, al fallar de plano las peticiones y no conceder los recursos de ley. Las quejas presentan un porcentaje muy bajo, representa para el 2013, 1.6 quejas por cada 1.000 suscriptores y 2 quejas por cada 1.000 en el 2014.

4.8.1. Estadísticas PQRS Período Enero a Septiembre de 2014

PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS 2013	
DESCRIPCION	TOTAL
Servicio de Aseo	137
PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS 2014	
DESCRIPCION	TOTAL
Servicio de Aseo	86

Fuente: SUI

Las quejas presentan un porcentaje muy bajo frente al número de suscriptores.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Empresa no está obligada a contratar la auditoría externa de gestión y resultados por ser una Entidad de carácter oficial. De conformidad con el Numeral a, Parágrafo 1 del artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

5.1. Análisis de Riesgo

ID	EMPRESA	ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (%)	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS	RANGO ICTBL	VU - VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL 2013 (años)	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO ASEO 2013 IOCA
429	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL UBANO E.S.P.	100%	RANGO I	100%	RANGO I	12	RANGO I	RANGO I
LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO 2013 IFA	NIVEL DE RIESGO
5,16	0,1	RANGO I	95,64	RANGO I	NO HAY INFORMACIÓN	RANGO III	RANGO III	RANGO III

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

La Superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a 2013 de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera reportada por el prestador, quedó clasificado en Rango 3 es decir, nivel de riesgo alto. Esta clasificación se vio afectada por la falta de información en la cobertura de intereses.

Respecto al IOCA, Indicador Operativo y de Calidad Agregado, clasificó en riesgo I.

El riesgo agregado quedo como medio es decir, que el prestador se encuentra en un nivel intermedio de desempeño

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	146	100%
2003	0	160	100%
2004	0	327	100%
2005	0	348	100%
2006	0	336	100%
2007	0	381	100%
2008	0	364	100%
2009	1	498	99%
2010	1	535	99%
2011	0	537	100%
2012	1	513	99%
2013	0	490	100%
2014	57	402	87%
2015	12	90	88%
TOTAL	72	5127	98%

Fuente: SUI

La Empresa tiene un alto cumplimiento en el cargue de información.

7. ACCIONES DE LA SSPD

- Se realizó visita el 18 y 19 de septiembre de 2014, con el objetivo de verificar la prestación del servicio de aseo, los aspectos administrativos, comerciales, técnicos-operativos, financieros y el cargue de información al SUI.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La empresa EMSER E.S.P., al 2014 presenta una solida estructura financiera con una relación de deuda financiera que se ha mantenido baja en los tres últimos años, situación le garantiza un mayor apalancamiento financiero y un bajo nivel de riesgo empresarial.
- Los resultados tanto operacionales como netos disminuyeron en el 2014, como resultado de que los ingresos se incrementaron por debajo de los gastos y costos. Lo anterior, afecta la operación y el crecimiento de la empresa.
- EMSER ESP., quedó clasificada con un riesgo medio para el 2013, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005.
- En la parte comercial y técnica-operativa, no se evidencian alertas importantes en la prestación del servicio de aseo.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa debe dar respuesta a cada una de las observaciones que se realizaron a lo largo de este informe.

Proyectó: Guillermo Sáenz Castro –Profesional Especializado Grupo Evaluación Integral Dirección de Aseo-
Juan Carlos Torres -Contratista DTGA-
Revisó: Claudia Ximena Ramos H. -Coordinador Grupo Evaluación Integral de Aseo-