

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DE TENJO S.A.  
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 DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DE TENJO S.A. E.S.P  
ANÁLISIS 2013**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Tipo de Sociedad	Anónima, Municipal, Oficial
Razón Social	EMSERTENJO S.A. E.S.P.
Área de Prestación del Servicio	Municipio de Tenjo, Cundinamarca
Servicios Prestados	Barrido, Limpieza, Recolección y Transporte
Duración	Indefinida
Fecha de Constitución	27/06/2007
Nombre del Gerente	RODRIGO ALEXANDER MOLINA PALOMARES
Capital Suscrito	\$ 970.230.667
Estado de la Certificación	Aprobada

Fuente: Sistema Único de Información SUI - RUPS

Junta Directiva

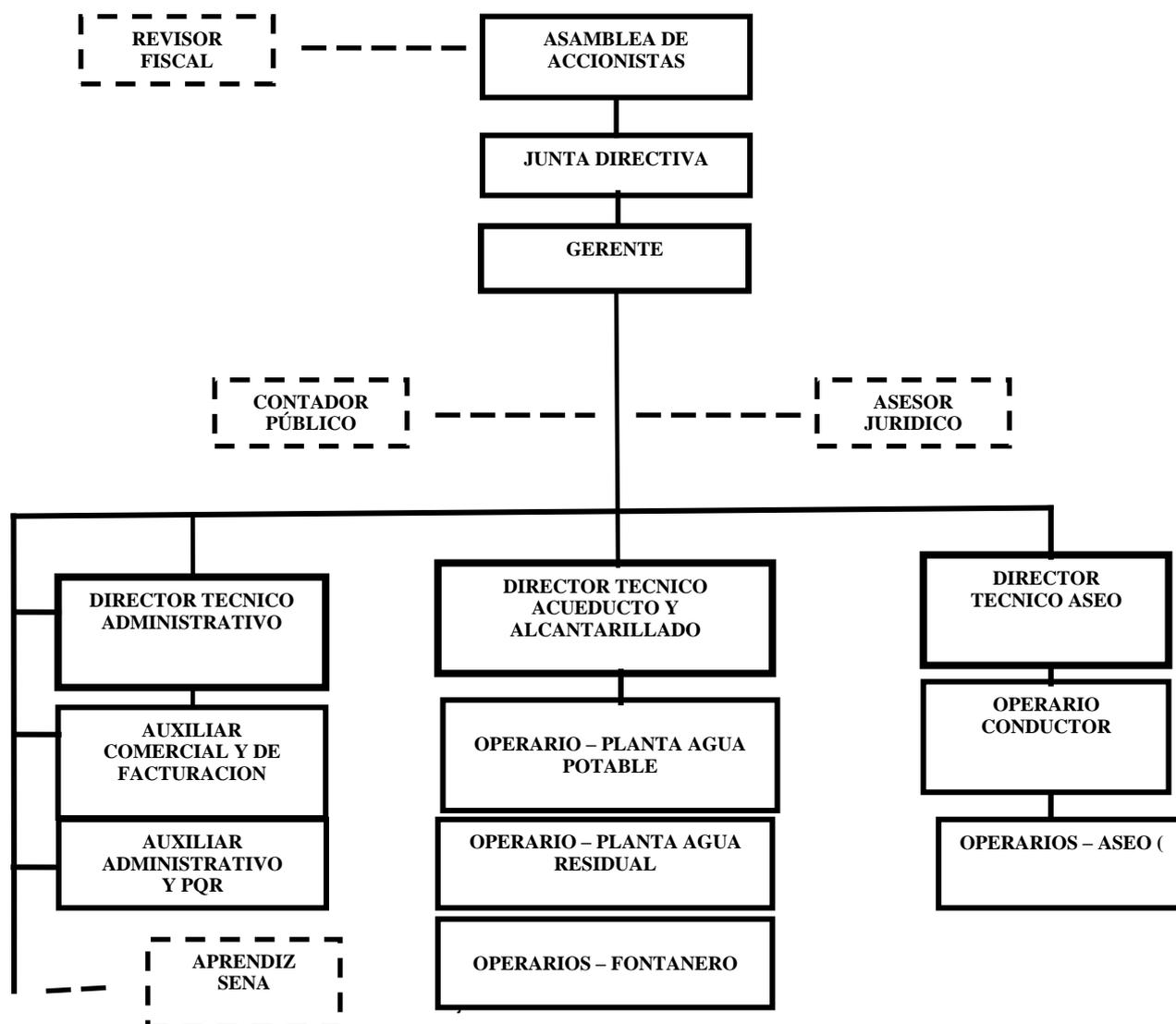
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
HANSY ZAPATA TIBAQUIRA	Presidente
DANIEL EDUARDO CARDENAS LINARES	Otro
EDWIN ARTURO CASALLAS O.	Otro
JESUS CAMILO LOPEZ	Otro
ROSA INES CAMARGO CASTAÑEDA	Otro

**2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

**2.1. Administrativos**

**2.1.1. Estructura Organizacional**

**ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TENJO EMSERTENJO S.A.E.S.P.**



Fuente: EMSERTENJO

**EMSERTENJO S.A. ESP.**, tiene una estructura organizacional de tipo lineal dividida en cuatro niveles jerárquicos. La autoridad y responsabilidad está en cabeza del gerente de la empresa.

**2.1.1. Planta de Personal**

La Empresa cuenta con 11 personas, 5 de planta y 6 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:

VINCULACION			
CAGO	PLANTA	OPS	TOTAL
Director	1	0	1
Conductor	3	0	3
Operario Barrido	7	0	7
Operario Recolección	8	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>19</b>

Fuente: ESP.

La Empresa solo cuenta con 7 operarios de barrido y 8 de recolección para atender el servicio de aseo en el municipio de Tenjo.

## 2.2. Aspectos Financieros

### 2.2.1. Balance General

	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
<b>Activo</b>	<b>192.930.809</b>	<b>100%</b>	<b>1.116.047.000</b>	<b>100%</b>	<b>478%</b>	<b>825.700.416</b>	<b>100%</b>	<b>-26%</b>
Deudores Servicios Publicos	89.696.444	46%	136.579.000	12%	52%	158.598.797	19%	16%
Deudores Servicio de Aseo	72.626.520	38%	116.842.000	10%	61%	137.018.569	17%	17%
Otros deudores servicios	17.069.924	9%	19.737.000	2%	16%	21.580.228	3%	9%
Provision deudores	0	0%	-14.779.000	-1%		0	0%	100%
Provision Aseo	0	0%	-14.779.000	-1%		0	0%	100%
Otros Activos CP	41.128.869	21%	381.135.000	34%	827%	90.382.285	11%	-76%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>130.825.313</b>	<b>68%</b>	<b>502.935.000</b>	<b>45%</b>	<b>284%</b>	<b>249.025.302</b>	<b>30%</b>	<b>-50%</b>
Propiedad, Planta y Equipo	509.396.416	264%	571.834.000	51%	12%	603.174.066	73%	5%
Depreciación Acumulada	-447.290.920	-232%	-30.039.000	-3%	-93%	-43.859.237	-5%	-46%
<b>Propiedad, Planta y Equipo Neto</b>	<b>62.105.496</b>	<b>32%</b>	<b>541.795.000</b>	<b>49%</b>	<b>772%</b>	<b>559.314.829</b>	<b>68%</b>	<b>3%</b>
<b>Total Activo LP</b>	<b>62.105.496</b>	<b>32%</b>	<b>613.112.000</b>	<b>55%</b>	<b>887%</b>	<b>576.675.114</b>	<b>70%</b>	<b>-6%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>192.930.809</b>	<b>100%</b>	<b>1.116.047.000</b>	<b>100%</b>	<b>478%</b>	<b>825.700.416</b>	<b>100%</b>	<b>-26%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>166.296.885</b>	<b>86%</b>	<b>126.864.000</b>	<b>11%</b>	<b>-24%</b>	<b>35.979.022</b>	<b>4%</b>	<b>-71,64%</b>
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>166.296.885</b>	<b>86%</b>	<b>126.864.000</b>	<b>11%</b>	<b>-24%</b>	<b>35.979.022</b>	<b>4%</b>	<b>-71,64%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>166.296.885</b>	<b>86%</b>	<b>126.864.000</b>	<b>11%</b>	<b>-24%</b>	<b>35.979.022</b>	<b>4%</b>	<b>-71,64%</b>
Utilidades Ejercicios anteriores	-74.633.725	-39%	59.318.000	5%	179%	269.891.246	33%	355%
Utilidad Ejercicio	-110.386.010	-57%	-82.269.000	-7%	25%	28.760.948	3%	65%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>26.633.924</b>	<b>14%</b>	<b>989.183.000</b>	<b>89%</b>	<b>3614%</b>	<b>789.721.394</b>	<b>96%</b>	<b>-20,16%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>192.930.809</b>	<b>100%</b>	<b>1.116.047.000</b>	<b>100%</b>	<b>478%</b>	<b>825.700.416</b>	<b>100%</b>	<b>-26%</b>

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

#### 2.2.1.1. Activos

La Empresa incrementó significativamente sus activos en el 2012 en un 478, el rubro que más aporte a este crecimiento fue Propiedad, planta y Equipo con un 772%, esta variación es el resultado de la adquisición de equipo de transporte. En el 2013, se reduce el valor del activo derivado de la reducción de los activos de corto plazo en un 76%, representado por la cuenta efectivo con un 403% y deudores con un 27%.

En el 2012 la depreciación acumulada se redujo en un 93% comparada con la del 2011, lo que indica que en este año, se realizó la reposición de los activos depreciados.

#### 2.2.1.2. Pasivos

Durante el período los pasivos han venido disminuyendo de manera significativa, en el 2012 en un 24% y en el 2013 un 71.6%. Esta reducción se debe principalmente al pago de las obligaciones de la Empresa en el 2012 en un 51% y en el 2013 el 901%.

El pasivo está compuesto principalmente por tres rubros a saber: Pasivos laborales un 56%, Impuestos y contribuciones el 16.7% y la parte restante en cuentas por pagar de tipo corriente.

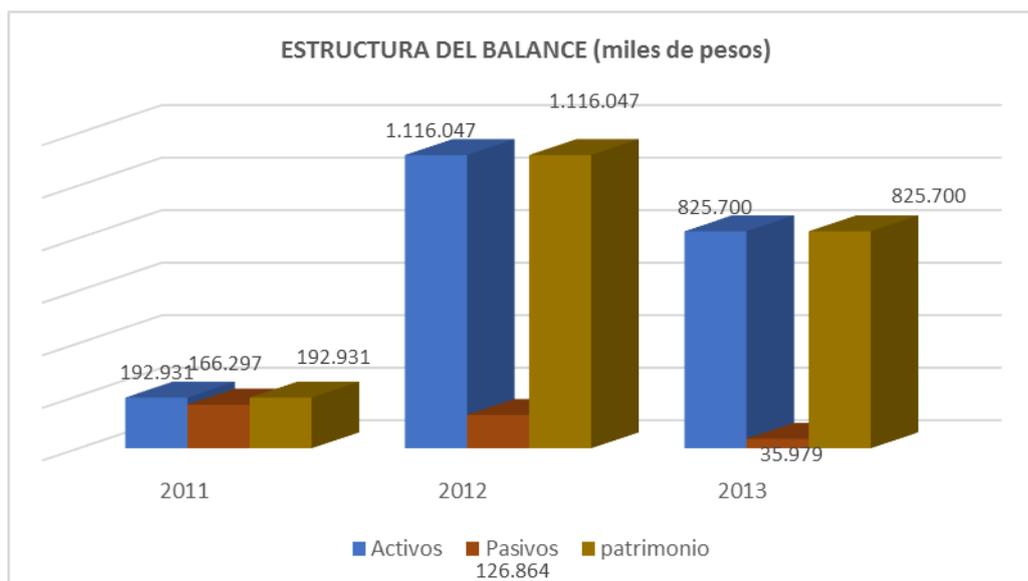
El pasivo corriente en el 2013, represente el 100% de las obligaciones, es decir no tiene deudas del largo plazo y esta apenas representa el 4% del total del pasivo.

### 2.2.1.3. Patrimonio

En los dos últimos años, el patrimonio se ha incrementado de manera importante de una participación del 14% en el 2011, pasó al 89% en el 2012 y al 96% en el 2013. Este se originó en el aumento del Capital Suscrito y Pagado que pasó de \$210.3 millones en 2011 a \$986 millones en el 2012.

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 96% es propiedad de los accionistas y solo el 4% corresponde a deuda con terceros.

La gestión de la Empresa, se ha concentrado en apalancarse, para adquirir activos operativos.



Gráfica No.1

En la gráfica se muestra como los pasivos en el 2012 y en el 2013 disminuyeron de manera importante y como el patrimonio creció significativamente, mejorando la estructura del balance.

## 2.2.2. Estado de Resultados

Cuenta	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>380.276.599</b>	100%	<b>534.688.000</b>	100%	41%	<b>756.374.225</b>	100%	41,46%
Servicio de Aseo	380.276.599	100%	534.688.000	100%	41%	756.374.225	100%	41%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>405.180.568</b>	107%	<b>663.387.000</b>	124,07%	64%	<b>619.843.721</b>	82%	-6,56%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>-24.903.969</b>	<b>-7%</b>	<b>-128.699.000</b>	<b>-24%</b>	<b>417%</b>	<b>136.530.504</b>	<b>18%</b>	<b>-206%</b>
Gastos operacionales	81.106.404	21%	105.585.000	20%	30%	107.813.183	14%	2%
Gastos de personal	31.154.161	8%	38.820.000	7%	25%	41.408.919	5%	7%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	442.427	0%	22.246.000	4%	4928%	9.875.953	1%	-56%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>-106.010.373</b>	<b>-28%</b>	<b>-234.284.000</b>	<b>-44%</b>	<b>-121%</b>	<b>28.717.321</b>	<b>4%</b>	<b>112%</b>
Otros ingresos	538.350	0%	221.815.000	41%	41103%	911.363	0%	-100%
Otros gastos	4.913.987	1%	53.300.000	10%	985%	867.736	0%	-98%
Gasto de Intereses	0	0%	0	0%		0	0%	
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>-110.386.010</b>	<b>-29%</b>	<b>-65.769.000</b>	<b>-12%</b>	<b>-160%</b>	<b>28.760.948</b>	<b>4%</b>	<b>144%</b>
Impuesto de renta	0	0%	16.500.000	3%		0	0%	
<b>Utilidad Neta</b>	<b>-110.386.010</b>	<b>-29%</b>	<b>-82.269.000</b>	<b>-15%</b>	<b>-25%</b>	<b>28.760.948</b>	<b>4%</b>	<b>135%</b>

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

La Empresa viene incrementando los ingresos operacionales de manera significativa, en el 2012 en un 41% y en el 2013 un 41.4%, esto se debe principalmente a un ajuste tarifario realizado en septiembre de 2012. La tarifa para el estrato 4 pasó de \$19.546 a \$27.546, lo que indica un incremento del 40.9%.

Los costos de ventas y operación igualmente presentaron variaciones importantes, en el 2012 se incrementaron el 64% y para el 2013 se presentó una pequeña disminución del 6%. Estos cambios en la operación de la empresa, modificaron la tendencia negativa de los 2 años anteriores y en el 2013 presentó utilidades brutas, operacionales y netas. Con estos resultados operativos la Empresa mejora su viabilidad.

Finalmente, se destaca el incremento del rubro de servicios personales que entre 2011 y 2012 aumentó un 78% y en el 2013 creció un 16%. La causa de esta variación, fue el incremento del número de operarios.

## 2.2.3. Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS			
INDICADOR	2011	2012	2013
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>			
Rotación Cuentas por Cobrar	86	93	77
Rotación Cuentas por Pagar	138	41	4
Razón Corriente	0,79	3,96	6,92
Prueba Acida (AC – Cart mas 90 d)	0,79	3,96	6,92
Rotación de Activos Fijos	6,12	0,99	1,35
Rotación de Activos Totales	1,97	0,48	0,92
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>			
EBITDA	-41	-124	80
Margen Ebitda	-10,84%	-23,13%	10,54%
Margen Neto	-29,03%	-15,39%	3,80%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	-21,36%	-11,08%	9,65%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	-414,46%	-8,32%	3,64%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>			
Nivel de Endeudamiento	86,20%	11,37%	4,36%
Activo Corriente / Activo Total	67,81%	45,06%	30,16%
Pasivo Corriente/ Activo Total	86,20%	11,37%	4,36%
EBITDA	-41.209.959	-123.672.208	79.709.030

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

### 2.2.3.1. Liquidez

Durante el período observado 2011-2013, **EMSERTENJO ESP.**, en los dos últimos años mejoro su índice de liquidez, la razón corriente en el 2013 es de 6.9 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

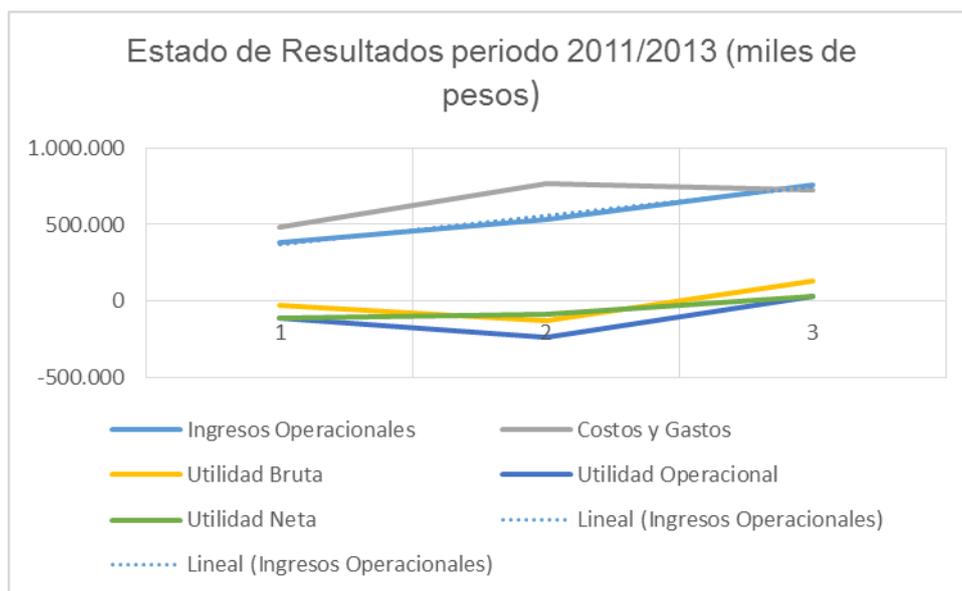
La razón pasivo total / activo total durante los 3 años de análisis presenta unas variaciones significativas, de un endeudamiento del 86.2% en el 2011 pasó al 4.36% en el 2013.

En general se observa que la Empresa presenta una tendencia a disminuir el apalancamiento con terceros, lo que le garantiza un control de sus pasivos y buenas posibilidades de inversión.

### 2.2.3.3. Margen Neto

Consecuente con los resultados operativos del 2012 y 2013, el margen neto mejoró significativamente hasta lograr en el 2013 una rentabilidad de 3.8% sobre sus ingresos.

En general en el 2013, los indicadores de liquidez, rentabilidad y solidez presentaron cambios positivos, que evidencian una buena gestión.



Gráfica No. 2

La gráfica muestra el comportamiento de la curva de ingresos la cual mantiene una tendencia positiva que en el 2013 supera a la curva de costos, mientras que la curva de costos y gastos, en el 2012 empieza a cambiar su pendiente y se vuelve negativa y se acerca al punto de equilibrio. Este comportamiento explica los buenos resultados obtenidos por la Empresa, principalmente en el 2013.

### 2.2.3.4. Rotación de Cartera

La Empresa ha venido mejorando la gestión de cobro, al 2013 se demoró 77 días para convertir en efectivo su facturación. En relación con los pagos, en el 2013 paga cada 4 días sus obligaciones. Estos indicadores muestran una eficiente gestión de cobro y de pago.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

La Superintendencia realizó visita el 27 de noviembre de 2014 para verificar la prestación del servicio de aseo en el municipio de Tenjo.

El servicio de aseo en el municipio de Tenjo es prestado en libre competencia y al mes de agosto cuenta con **5.120** suscriptores.

Durante la visita, se requirió el plan operativo de prestación del servicio de aseo así como la descripción de las macro rutas y las micro rutas diseñadas para prestar el servicio de aseo en el municipio de Tenjo. Actualmente la Empresa se encuentra rediseñando el mapa de macro y micro rutas del municipio de Tenjo. Teniendo en cuenta lo anterior, la verificación se realizó sobre el mapa de ruteo vigente. El servicio prestado involucra actividades de barrido y limpieza del espacio público, en todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, zonas duras pavimentadas de los parques y plazas públicas, que componen el amueblamiento urbano del municipio. Igualmente comprende las actividades de barrido y limpieza de calles y avenidas de las zonas residenciales y comerciales del municipio de Tenjo.

La Empresa presta el servicio de barrido y limpieza de forma manual

##### 3.1.1. Frecuencias y horarios:

NOMBRE	UBICACIÓN	HORARIO	DIA DE LA SEMANA
ZONA No 1 LA PLAZA	Cra. 1a, La Plaza, Urbanización La Peña, Inaia Sue	6:00 A 14:00 6:00 A 10:00	Lunes A Viernes Sábado y Domingo
ZONA No 2 LA CENTRAL	Cra. 2a y Sector Cementerio	6:00 A 14:00 6:00 A 10:00	Lunes A Viernes Sábado y Domingo
ZONA No 3 TELECOM	Carreras 3a y 4a	6:00 A 14:00 6:00 A 10:00	Lunes A Viernes Sábado y Domingo
ZONA No 4 EL PARQUE	Parque Principal	6:00 A 14:00 6:00 A 10:00	Lunes A Viernes Sábado y Domingo
ZONA No 5 HOSPITAL	Carreras 5a y 6a.	6:00 A 14:00	Lunes A Viernes
ZONA No 6 POLIDEPORTIVO	Carreras 7a, 8a, 9a, 10a, 11 y Umata.	6:00 A 14:00	Lunes A Viernes
ZONA No 7 CIRCUNVALAR	Calle 7a y circunvalar	6:00 A 14:00	Lunes A Viernes
ZONA No 8 EL OCAL	Urbanización El Ocal, Sector Matadero	6:00 A 14:00	Miércoles

Fuente ESP.

**EMSERTENJO S.A. ESP.**, para realizar esta actividad cuenta con 6 operarios, para un barrido diario de 7.6 km, la cobertura para el sector urbano es del 100%.

Durante la visita, se realizó un recorrido por todas las rutas y micro rutas en las cuales la Empresa presta el servicio de barrido y limpieza. En el recorrido se evaluó el cumplimiento de las frecuencias, el horario de cada ruta, la seguridad industrial de los operarios y la calidad del barrido de cada uno de sus elementos como el bordillo, el despápele y la acumulación de

residuos. De la verificación, se pudo observar, que la mayor parte de las vías públicas vehiculares, así como los parques, y plazas públicas, presentan buenas condiciones de limpieza, así como el borde de la calzada (bordillo), los cuales se encontraron limpios y libre de papeles, hojas o cualquier otro tipo de residuo sólidos.

Igualmente, se pudo observar a varios operarios realizando sus labores, los cuales cuentan con los Equipos y elementos de seguridad industrial para realizar la limpieza de las vías y del espacio público.

### **3.2. Servicio del Transporte**

Durante la visita se hizo entrega de las rutas y micro rutas de recolección donde se identifican cada una de las Macro y Micro rutas diseñadas para la prestación de las actividades de recolección y transporte.

La recolección domiciliaria de residuos sólidos en el municipio de Tenjo, se realiza bajo el sistema puerta a puerta y se efectúa según horarios y frecuencias establecidas en las macro y micro rutas que el operador establece previamente, según planilla donde consta el sector y la ruta a la cual está asignado el vehículo, así como la identificación del recorrido. En el municipio se realiza la separación en la fuente de los residuos reciclables, los residuos ordinarios y los orgánicos.

#### **3.2.1. La actividad de recolección y transporte, presenta las siguientes características:**

Topografía del Municipio semi plana.  
En gran porcentaje, las vías son pavimentadas.  
La recolección es selectiva

##### **3.2.1.1. Horarios de recolección**

Ruta de Residuos Orgánicos: sábados desde las 8:00 hasta las 12:00.  
Ruta de Residuos Ordinarios: Sector rural: lunes a viernes desde las 6:00 hasta las 14:00  
Urbanización El Ocal y Casco Urbano: lunes y jueves desde las 18:00 hasta las 24:00.

##### **3.2.1.2. Frecuencias de recolección:**

**Ruta de Residuos Orgánicos:** 1 (una) frecuencia semanal en las Urbanizaciones El Ocal, villa Sofía, Jardines de Juaica, Casco Urbano Municipal y Centro Poblado de la vereda La Punta, día Sábado desde las 8: 00 hasta las 12:00.

##### **Rutas de residuos ordinarios:**

- Dos (2) frecuencias semanales en el Casco urbano municipal y urbanización El Ocal, los días Lunes y Jueves desde las 18:00 hasta las 24:00.
- tres (3) frecuencias semanales en la Urbanización Villa Sofía, los días lunes, miércoles y viernes.
- Una (1) frecuencia semanal en el sector rural así:
- Vía central a Tabio desde Villa Sofía hasta camellón Los Pinos, Camellón Los Pinos sector Oriental, Veredas: Poveda No1, No 2, Guangata, Martín y Espino y central por la desde Bachue hasta cuatro caminos, Días Lunes desde las 6:00 hasta las 14:00.
- Veredas: Churuguaco bajo, Churuguaco Alto, Santa Cruz, El Chacal y vereda Chitasuga sectores Los Guapo y La Petrolera; vía central a Bogotá desde sector La Virgen hasta el Colegio del Chacal, Home Center y Siemens en Siberia los días Martes desde las 6:00 hasta las 14:00.
- Los días miércoles se realiza la recolección desde las 6:00 hasta las 14:00, en las veredas: Chitasuga, El Estanco, Carrasquilla y La Punta.

- Los Jueves la recolección se lleva a cabo desde las 6:00 hasta las 14:00, en: Vereda Chince Sector Cementerio, Camellones Los Yazo y Los Pollos, Veredas: Chucua, Jacalito, Chacal: camellones Champiñones y Laureles, Sector Siberia y Siemens.
- Y el día viernes se realiza la recolección desde las 6:00 hasta las 14:00, en la vereda Chince sectores: Bacata, La Pavera, Pan de Azúcar, Los Pinos Occidental y Zoque y en la vereda Juaica.

El vehículo compactador y la Volqueta disponen de un conductor y dos operarios de recolección. Para verificar el cumplimiento de las rutas y horarios, se realizó un recorrido por las rutas programadas el día jueves en las rutas 11 y 12 correspondientes a los siguientes sectores. El Cementerio, Camellón lo Yazos, Camellón los Pollos, Chucua Camellón de Don Graciano, Champiñones de Campo, Camellón de Jacalito, Sector Los Catama, Subestación Codensa, Glorieta Siberia, Aserrios San José y Mini Spray. Además se verificó las rutas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 13, las cuales cubren aproximadamente el 90% del área del municipio de Tenjo.

En el caso de la recolección de residuos, se verificó el cumplimiento de las frecuencias y horarios de las rutas 11 y 12, las características de los vehículos recolectores y la seguridad industrial de los operarios. De la visita se pudo constatar la no existencia de acumulación de residuos en las diferentes rutas, el cumplimiento de las micro rutas y los horarios. Igualmente, se verificó la no existencia de residuos dispersos en las vías, así como la ausencia de lixiviados. Frente a la seguridad industrial de los operarios se pudo verificar que cuentan con los equipos y elementos necesarios para desarrollar su labor.

En la labor de recolección se emplean 6 ayudantes con un promedio diario de 2.63 toneladas recogidas y tres conductores.

### 3.2.2. Descripción del Transporte

La empresa cuenta con dos vehículos para realizar las actividades de recolección y transporte, los cuales se relacionan a continuación:

#### 3.2.2.1. Descripción de vehículos recolectores

Cada vehículo recolector cuenta con un conductor y dos ayudantes.

La empresa cuenta con el siguiente parque automotor para prestar las actividades de recolección y transporte en el Municipio.

RELACION VEHICULOS ENCARGADOS DE LA RECOLECCION					
MARCA	CAPACIDAD	No EJES	MODELO	TIPO DE VEHICULO	PLACA
CHEVROLET	7 TON/DAS	2	1993	VOLQUETA	OJF599
CHEVROLET	16 Yardas 3	2	1999	COMPACTO	OJG252
CHEVROLET	25 Yardas 3	3	2009	COMPACTO	OJG605
CHEVROLET	25 Yardas 3	3	2014	COMPACTO	WGZ516

Durante el recorrido, se pudo verificar en campo los siguientes vehículos: compactador con placas **OJG 252** y la Volqueta con placas OJF599, los cuales se encontraban cumpliendo las actividades de recolección y transporte correspondiente a la ruta programada para el día jueves.

En la volqueta marca Chevrolet con placas **OJF599** modelo 1993; la cual es usada en la recolección de residuos sólidos, se pudo constatar que en dicho vehículo se recogen residuos sólidos ordinarios, esta volqueta por sus características no cuenta con un sistema que evite el derrame de lixiviados y no tiene un sistema de cubrimiento que evite el esparcimiento de los residuos durante su transporte.

Este vehículo es usado por la Empresa según informa teniendo en cuenta que en gran parte de los Camellones son vías angostas, y no se pueden utilizar los vehículos compactadores. Si así debe cumplir con el procedimiento establecido en el parágrafo del artículo 37 de Decreto 2981 de 2013.

#### En el vehículo recolector con placas **OJG252** verificado in situ se encontró lo siguiente:

- 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.
- Presenta fallas en las luces de tipo estroboscópico, la cual es necesaria para la operación nocturna.
- La caja compactadora cuenta con el sistema que le permite una rápida acción de cargue y descargue de su contenido.
- El vehículo tiene la salida del tubo de escape por debajo del chasis.

### 3.3. Puntos críticos

Durante la visita se verificaron algunos de los puntos críticos del censo reportado a la alcaldía municipal y a la Superintendencia.

- Sector la Virgen este sitio no ha sido intervenido
- El Parque Calle 7 con carrera 29 intervenido por la Empresa
- Sector Bacata Intervenido por la Empresa
- Romboide

La Empresa a través de diferentes programas de intervención ha logrado su erradicación con excepción del sector la Virgen, tal y como se puede verificar en el registro fotográfico realizado el día de hoy 179 de noviembre de 2014.

### 3.4. Disposición Final

La Disposición Final es prestada por la empresa **NUEVO MONDOÑEDO S.A. E.S.P.**, en el relleno sanitario **NUEVO MONDOÑEDO** y cuenta con la Licencia Ambiental otorgada mediante Resolución No. 1429 del 4 de octubre del 2005, con una vida útil de 252 meses y un vencimiento el 10 de abril de 2035

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1. Cuentas por Cobrar

Año	Periodo	PeriodosAtraso	Total_Periodo	Total Deuda
2014	sept/oct	0	\$ 87.084.317,00	\$ 27.803.141,00

Fuente: ESP.

La cartera para el servicio de aseo asciende a \$27.803.141 al periodo septiembre/octubre de 2014 la cartera es no vencida por lo cual no se han realizado provisiones de cartera.

## 4.2. Tarifas Publicadas

**LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE TENJO S.A. E.S.P.**  
**"EMSERTENJO S.A. E.S.P."**  
**INFORMA A LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DEL**  
**SERVICIO DE ASEO DEL MUNICIPIO DE TENJO CUNDINAMARCA**  
**QUE:**

De acuerdo a la metodología tarifaria descrita en el Resolución 351 y 352 de 2005 para el servicio de Aseo, se aprobó mediante Junta Directiva la nueva estructura tarifaria para el servicio de Aseo, la cual quedara establecida para el periodo Septiembre- Octubre del 2012 de la siguiente manera:

### TARIFAS SERVICIO DE ASEO

ESTRATOS Y SECTORES	TARIFA BIMESTRAL CON BARRIDO	TARIFA BIMESTRAL SIN BARRIDO	TARIFA BIMESTRAL INMUEBLES DESOCUPADOS
Estrato-1	\$ 7,946.5	\$ 6,306	\$ 1,808
Estrato-2	\$ 15,893.0	\$ 12,318	\$ 2,411
Estrato-3	\$ 18,200.5	\$ 12,542	\$ 5,425
Estrato-4	\$ 27,545.0	\$ 22,078	\$ 6,028
Estrato-5	\$ 44,265.0	\$ 36,064	\$ 9,042
Estrato-6	\$ 58,840.7	\$ 50,640	\$ 9,042
Pequeño productor comercial 0	\$ 44,587.8	\$ 36,387	\$ 9,042
Pequeño productor comercial 1	\$ 54,608.7	\$ 48,245	\$ 9,042
Pequeño productor comercial 2	\$ 79,850.8	\$ 71,650	\$ 9,042
Gran productor Comercial (<6 m3 o < 1.5 ton)	\$ 312,459.1	\$ 306,775	\$ 9,042
Pequeño Productor (Oficial) 1>6m3 o 0.25>1.5 ton.	\$ 71,832.40	\$ 66,378	\$ 6,028
Gran Productor Oficial <6m3 0 <1.5 ton.	\$208.306.0	\$201.254.0	\$9.042
Pequeño productor Industrial (1>6 m3 o 0.25 > 1.5 ton)	\$ 93,399.2	\$ 86,292	\$ 9,042
Gran productor Industrial (<6 m3 o < 1.5 ton)	\$ 270,797.90	\$ 265,872	\$ 9,042

El costo de la tonelada para los grandes productores aforados es de \$ 217.480.00

Fuente: EMSERTENJO S.A. ESP.

### 4.3. Tarifas Aplicadas

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

ESTRATO/USO	TARIFA		
	BIMENSUAL	SUBSIDIO	CONTRIBUCION
Estrato I	7947	70%	
Estrato II	15893	40%	
Estrato III	18201	15%	
Estrato IV	27545	0%	
Estrato V	44264		50%
Estrato VI	57140		50%
Comercial	44589		50%

Fuente: SUI

La empresa **EMSERTENJO S.A. E.S.P.**, no informó ni certificó en el SUI, 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

El factor de contribución correspondiente a los sectores comercial e industrial, no se ajusta a lo establecido en el Acuerdo Municipal No. 014 del 2 de diciembre de 2011, certificado en el SUI el 18 de marzo de 2014. En la tabla se aprecian las diferencias en los estratos 5 y 6 y el sector comercial.

ESTRATO/USO	TARIFA BIMENSUAL	SUBSIDIO	CONTRIBUCION ACUERDO O14	CONTRIBUCION APLICADA
Estrato I	7.947	70%		
Estrato II	15.893	40%		
Estrato III	18.201	15%		
Estrato IV	27.545	0%		
Estrato V	44.264		50%	60%
Estrato VI	57.140		50%	100%
Comercial	44.589		50%	60%

Fuente: EMSERTENJO S.A. E.S.P.

### 4.5. Balance de Subsidios y contribuciones

Concepto	PERIODO				Total
	Enero/Febrero	Marzo/Abril	Mayo/Junio	Julio/Agosto	
Subsidios Otorgados	26.912.555	27.025.470	27.778.123	27.336.054	109.052.202
Contribuciones	9.434.492	9.434.492	9.406.573	9.444.596	37.720.153
<b>Deficit</b>	<b>17.478.063</b>	<b>17.590.978</b>	<b>18.371.550</b>	<b>17.891.458</b>	<b>71.332.049</b>

Fuente: ESP.

La Empresa al mes de agosto de 2014 presenta un déficit de \$71.3 millones es decir solo está recibiendo un 34.6% a través de las contribuciones sobre el total de subsidios otorgados.

#### 4.6. Usuarios

ESTRATO/USO	PERIODO					Participación periodo Julio/Agosto
	Enero/Febrero	Marzo/Abril	Mayo/Junio	Julio/Agosto	Julio/Agosto	
Estrato I	122	124	124	124	124	2%
Estrato II	2.715	2.719	2.737	2.764	2.765	54%
Estrato III	1.179	1.211	1.216	1.230	1.230	24%
Estrato IV	410	411	411	412	411	8,0%
Estrato V	256	256	255	256	256	5,0%
Estrato VI	16	16	16	17	17	0,3%
Comercial	273	273	273	273	273	5,3%
Oficial	39	39	40	40	40	0,8%
Especial	4	4	4	4	4	0,1%
<b>Total</b>	<b>5.014</b>	<b>5.053</b>	<b>5.076</b>	<b>5.120</b>	<b>5.120</b>	<b>100%</b>

Fuente: E.S.P. (Información entregada en la visita)

La Empresa en su catastro tiene usuarios en todos los estratos y sectores, el crecimiento del período es del 2.1% y por estratos el 2 tiene el mayor número de suscriptores con un 54%, seguido por el 3 con un 24% y el 4 con un 4%.

#### 4.7. Recaudo

PERIODO	FACTURACION	RECAUDO	PORCENTAJE
Enero a Octubre	383.759.760	357.921.041	93%

Fuente: ESP. Info entregada en visita del xx?

El recaudo en lo corrido del año 2014 presenta un nivel alto, lo que muestra una buena gestión

#### 4.8. Peticiones, Quejas y Recursos

La Empresa cuenta con oficina de PQR'S, ubicada en la sede administrativa la Carrera 3 No. 3 - 67, el horario de atención es de Lunes a Viernes de 7:00 am a 5:00 pm jornada continua. El proceso esta sistematizado con el programa **SINFA**, la Empresa cuenta con el CCU, el cual está disponible y es entregado impreso cuando el usuario lo solicita. En la oficina se recepcionan y tramitan las peticiones y en la oficina jurídica con el apoyo del área operativa se resuelven. Así mismo se revisaron algunos expedientes y se pudo verificar que la Empresa no les concede los recursos a los usuarios. Para la atención de la oficina de atención al usuario, se tienen asignadas dos personas para la recepción y trámite. 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 y el tipo de respuesta. Los medios de recepción de las peticiones son: Escrito y Personal.

##### 4.8.1. Estadísticas PQRS Período Enero a Septiembre de 2014

Causal	MES									Total
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
Frecuencia	2	2	8	5	11	7		5	5	45
Multiusuario	6	7	0	0	2	2		0	0	17
Aforo	0	0	1	0	4	1		0	1	7
Especiales	0	0	0	0	0	1		0	0	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>70</b>

Fuente: SUI

Las quejas presentan un porcentaje muy bajo, 2.3 quejas por cada 1.000 suscriptores. En el mes de julio no se entregó información. De los 70 reclamos, 23 fueron a favor del usuario.

## 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 AREAS PUBLICAS	RANGO ICTBL	VU - VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL 2013 ( años)	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO ASEO 2013 IOCA
21843	EMSERTENJO S.A. E.S.P.	100%	RANGO I	100%	RANGO I	22	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
4,13	0,14	RANGO I	92,5	RANGO I	133,28	RANGO I	RANGO I	RANGO I

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 1 es decir, nivel de riesgo bajo.

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

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

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2006	1	0	0%
2007	21	205	90%
2008	15	241	94%
2010	22	459	95%
2011	23	467	95%
2013	43	411	90%
2014	120	260	68%
2015	47	26	35%
<b>TOTAL</b>	<b>358</b>	<b>2.812</b>	<b>88%</b>

Fuente: SUI

La Empresa tiene pendiente cargue de información desde el 2007

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

- Se realizó visita el 27 de noviembre 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.
- El 29 de abril de 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo realizó verificación a las tarifas aplicadas por EMSERTENJO S.A. E.S.P.
- Mediante radicado No. SSPD 20135290274932 del 17 de junio de 2013 la Superintendencia recibió el estudio de tarifas de la Empresa, las cuales actualmente están en revisión.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- **EMSERTENJO S.A. ESP.**, presenta un presunto incumplimiento al artículo 37 del Decreto 2981 de 2013, al recoger residuos sólidos ordinarios, en un vehículo que no cuenta con un sistema que evite el derrame de lixiviados y no tiene un sistema de cubrimiento que evite el esparcimiento de los residuos durante su transporte.
- Los resultados financieros y operativos obtenidos en el período 2012/2013, muestran una situación financiera favorable, debido a su bajo nivel de endeudamiento, con una buena liquidez y una rentabilidad adecuada que reflejan un cambio en la gestión de la Empresa.
- **EMSERTENJO S.A. ESP.**, quedó clasificada con un riesgo bajo para el 2013, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005.
- La empresa no está cumpliendo con mantener vigente el cargue de información al SUI, de conformidad con los requerimientos normativos establecidos por esta Entidad, pues a la fecha de visita presenta cargues pendientes desde el 2007.

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-