

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



**Superservicios**

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ E.S.P  
EMSERFUSA E.S.P**

**ANÁLISIS AÑO 2013**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**1.1 Conformación de la empresa**

ID EMPRESA	403
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ E.S.P
SIGLA	EMSERFUSA
ÁREA DE PRESTACIÓN	FUSAGASUGA
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
FECHA DE CONSTITUCIÓN	23/03/1965
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	01/01/1998
ESTADO DEL PRESTADOR	OPERATIVA
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	CESAR JULIO GIRALDO ESPINOZA
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE
ACTIVIDADES DEL SERVICIO	APROVECHAMIENTO, BARRIO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS, COMERCIALIZACIÓN, CORTE Y PODA DE ZONAS VERDES, RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE.
TIPO DE SOCIEDAD	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO

Fuente: SUI, 2015

**1.2 ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA**

EMSERFUSA E.S.P realiza la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Fusagasugá.

**1.3 ANTECEDENTES DE LA CONSTITUCIÓN**

Mediante acuerdo No 13 de 1965 del municipio de Fusagasugá se crean Las Empresas Públicas Municipales de Fusagasuga.

Mediante acuerdo No 85 de 1996 del municipio de Fusagasugá se transforman las Empresas Públicas Municipales de Fusagasugá en una empresa industrial y comercial del municipio de Fusagasugá; se denomina a la empresa "EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGA" y para todos los efectos legales podrá usar la sigla EMSERFUSA E.S.P

Según la Resolución No 002 del 1 de febrero de 2012 por medio del cual se efectúa un nombramiento se elige al gerente en propiedad: CESAR JULIO GIRALDO ESPINOZA.

## 1.4 OBJETO

Según acuerdo 85 de 1996, en el artículo 5o el objeto de la empresa es: prestar servicios públicos de acueducto, alcantarillado, recolección y disposición final de basuras, barrido de calles, sacrificio de ganado mayor y menor, tratamiento de aguas residuales. Podrá prestar los demás servicios públicos que trate la Ley 142 de 1994 en su artículo primero adicionalmente servicios de cremación, plaza de mercado, y los demás servicios públicos que la ley prevé como tales hacia el futuro y en general todo aquello para lo cual sea legal o administrativamente autorizada por las autoridades competentes de orden Nacional, Departamental o Municipal.

## 1.5 JUNTA DIRECTIVA

Mediante el Decreto N° 042 de 2012 se designan los miembros de la Junta Directiva de Emserfusa ESP, durante el periodo 2012- 2014:

- GRISELA MONROY HERNANDEZ – Secretaria de Hacienda del municipio de Fusagasugá
- MARISOL ALVARADO CASTILLO- Secretaria de Gobierno del municipio de Fusagasugá
- PEDRO ALFONSO PARRA CIFUENTES- Jefe de la oficina asesora- planeación municipal
- JOSE ARISTIDES ALMONACID LEÓN- Alcalde Municipal
- LEONOR RODRIGUEZ- Vocal control mediante Resolución No 443 de 2004
- LUCILA VEGA- Vocal control mediante Resolución 443 de 2004

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

De acuerdo con la información de planes contables cargada al SUI, para el servicio de aseo se tiene durante los años 2011, 2012 y 2013 la siguiente información:

### 2.1 BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL								
	2011	%	2012	%	Variación 2011/2012	2013	%	Variación 2013/2012
<b>Activo</b>	2.490.902.290	100%	2.669.872.848	100%	7%	2.431.356.262	100%	-8,9%
<b>Total Activo Corriente</b>	510.962.416	21%	1.417.447.889	53%	177%	2.005.035.282	82%	41%
<b>Total Activo LP</b>	1.979.939.874	79%	1.252.424.959	47%	-37%	426.320.980	18%	-66%
<b>Total Pasivos</b>	1.077.437.795	43%	689.282.507	26%	-36%	1.349.253.336	55%	96%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	622.060.320	25%	656.435.881	25%	6%	1.203.653.336	50%	83%
<b>Total Pasivo LP</b>	455.377.475	18%	32.846.626	1%	-93%	145.600.000	6%	343%
<b>Total Patrimonio</b>	1.413.464.495	57%	1.980.590.341	74%	40%	1.082.102.926	45%	-45%

Fuente: SUI

Los activos de 2011 a 2012 aumentan en un 7% y de 2012 a 2013 los activos totales disminuyen en un 8,9%, los pasivos totales aumentan de 2012 a 2013 en un 96%, el cambio se ve reflejado en el total del patrimonio del año 2013 el cual cambia significativamente disminuyendo en un 45%. Por lo anterior se requiere al prestador informar a que obedece la variación del pasivo.

## 2.2 ESTADO DE RESULTADOS

ESTADOS FINANCIEROS BÁSICOS								
ESTADO DE RESULTADOS								
	2011	%	2012	%	Variación 2011/2012	2013	%	Variación 2013/2012
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>3.727.140.909</b>	100%	<b>4.092.721.100</b>	100%	10%	<b>4.377.698.915</b>	100%	6,96%
Servicio de Aseo	3.727.140.909	100%	4.092.721.100	100%	10%	4.377.698.915	100%	7%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>3.574.853.721</b>	96%	<b>3.712.767.982</b>	91%	4%	<b>3.864.683.424</b>	88%	4%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>152.287.188</b>	<b>4%</b>	<b>379.953.118</b>	<b>9%</b>	<b>149%</b>	<b>513.015.491</b>	<b>12%</b>	<b>35,02%</b>
Gastos operacionales	528.031.110	14%	633.240.095	15%	20%	727.773.909	17%	15%
Gastos de personal	209.515.387	6%	286.209.713	7%	37%	358.765.034	8%	25%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	21.110.103	1%	8.611.620	0%	-59%	19.171.764	0%	123%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>-375.743.922</b>	<b>-10%</b>	<b>-253.286.977</b>	<b>-6%</b>	<b>-33%</b>	<b>-214.758.418</b>	<b>-5%</b>	<b>-15%</b>
Otros ingresos	187.552.316	5%	38.818.500	1%	-79%	32.403.950	1%	-17%
Otros gastos	-5.040.509	0%	41.616.997	1%	-926%	2.081.997	0%	-95%
Gasto de Intereses	0	0%	0	0%		0	0%	
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>-183.151.097</b>	<b>-5%</b>	<b>-256.085.474</b>	<b>-6%</b>	<b>40%</b>	<b>-184.436.465</b>	<b>-4%</b>	<b>-28%</b>
Impuesto de renta	0	0%	0	0%		0	0%	
<b>Utilidad Neta</b>	<b>-183.151.097</b>	<b>-5%</b>	<b>-256.085.474</b>	<b>-6%</b>	<b>40%</b>	<b>-184.436.465</b>	<b>-4%</b>	<b>-28%</b>

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales durante los últimos años no alcanzaron a cubrir los costos y gastos inherentes a la prestación del servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior, se genera una alerta y se requiere al prestador para que informe las acciones que ha implementado para mejorar la viabilidad financiera y por ende no afectar la continuidad y calidad de la prestación del servicio.

## 2.3 INDICADORES FINANCIEROS

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADOR	2012	2013
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>		
Rotación Cuentas por Cobrar	24	37
Rotación Cuentas por Pagar	45	86
Razón Corriente	2,16	1,67
Rotación de Activos Fijos	3,36	10,27
Rotación de Activos Totales	1,53	1,80
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
EBITDA	-163	-122
Margen Ebitda	-3,98%	-2,79%
Margen Neto	-6,26%	-4,21%
Margen Operacional	-6,19%	-4,91%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	-6,11%	-5,03%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	-12,93%	-17,04%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>		
Nivel de Endeudamiento	25,82%	55,49%
Activo Corriente / Activo Total	53,09%	82,47%
Pasivo Corriente/ Activo Total	24,59%	49,51%

Fuente: SUI

Como se puede observar en la tabla anterior, la empresa para los últimos años no ha generados márgenes de rentabilidad positivos. Así mismo el ebitda es negativo para el 2012 y 2013.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### Producción de residuos sólidos en recolección y barrido:

AÑO	MES	TOTAL RECOLECCION	BARRIDO
2013	1	2343,1	175,7
2013	2	1975,1	148,1
2013	3	2065,7	154,9
2013	4	2158,6	161,9
2013	5	2239,9	168,0
2013	6	2157,2	161,8
2013	7	2332,8	175,0
2013	8	2185,1	163,9
2013	9	2018,4	151,4
2013	10	2242,6	168,2
2013	11	2314,9	173,6
2013	12	2604,0	195,3
2014	1	2526,1	189,5
2014	2	2056,1	154,2
2014	3	2271,3	170,3
2014	4	2281,7	171,1

Fuente: información entregada por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en visita realizada 15 y 16 de mayo.

Los datos suministrados en la tabla fueron entregados por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá con los cuales realizan los cálculos tarifarios correspondientes.

Caracterización de residuos sólidos: tienen un contrato con ECON S.A.S el contrato que tienen con la empresa se encuentra en ejecución pero no se han entregado los resultados.

La empresa presenta problemas de vinculación y desvinculación de usuarios debido a la incursión del prestador SERVICIOS AMBIENTALES S.A E.S.P, por lo cual su cobertura urbana no es del 100%.

#### 3.1 BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS

La limpieza y el barrido del municipio de Fusagasugá se realizan de la siguiente manera:

Existen 4 macro rutas principales las cuales están divididas de 12 a 14 microrutas

Los kilómetros recorridos mensualmente por los operarios de barrido y limpieza son 2598 km/mes, para la actividad los operarios utilizan instrumentos como escobas, rastrillos, palas, conos, cepillos, carrito papelerero y bolsas.

RECORRIDO	DIA	HORA INICIO	HORA FINAL	BARRIOS
MACRORUTA 1B	LUNES	06:00:00 a.m	02:00:00 p.m	San Antonio, Independencia, Olaya,

RECORRIDO	DIA	HORA INICIO	HORA FINAL	BARRIOS
	JUEVES	06:00:00 a.m	02:00:00 p.m	Luxemburgo, Nueva Esperanza, Florida, Cabaña, Villa Armerita, Mi Tesoro, Lucero, La esperanza, Progreso, Pekin, Santander, Emilio Sierra, La Esmeralda, Eben Exer, San Fernando, Prados de Altagraci, Santa Rosa, Comuneros, Prados de Betel, Villa Patricia, Cooviprof, Los Cambulos, Altamira, La Gran Colombia, Villa Aranzazu, Santa Maria de Los Angeles, Altos de Pekin, Cra 6 entre Cll 11 y 12, Av Manuel Humberto, Av Las Palmas desde la carrera 12 hasta el cruce.
MACRORUTA 2B	MARTES	06:00:00 a.m	02:00:00 p.m	San Jorge, El Comboy, Gaitan I y II, Monteverde, Santa, Librada, Galan, El Eden, Cedritos, Carlos Lleras, Esmeralda II, Llano Largo, Llano Verde, Caminos de Llano Largo, La Gran Colombia, Cadiz, Confenalco, Carrera 50, Eben Exer, Obrero, Macarena, Pablo Bello, Pardo Leal, Toluca, Floridablanca, El Mirador, Aires del Quinini, La Glorieta, Santa Barbara, Villa Leidy, Las Americas, Los Robles, Tejar, La Estrella, Bonet, Villa de los Sutagaos, Altos de Fusa, El Recreo de los Sauces, Camino Real, Bosques del Oriente, Villa Country, Fontanar.
	VIERNES	06:00:00 a.m	02:00:00 p.m	
MACRORUTA 3B	MIERCOLES	06:00:00 a.m	02:00:00 p.m	Villa Natalia, Mandalay, Santa Cecilia, nuevo Balmoral, Balmoral, Coburgo, Quintas de Balmoral, Santa Cecilia, Fusacatán, La Marsella, Santa Teresita, Manila, Santa Anita, Piedra Grande, Av Caribe, Av Carey, El Encanto, San Diego, San Francisco, Leidy Di, Las Margaritas, Los Fundadores, Antonio Nariño, Villa Mayorga, Porvenir, La Salle, Manantial, San Mateo, Eben Ezer.
	SABADO	06:00:00 a.m	02:00:00 p.m	
MACRORUTA 4B- I	TODOS LOS DIAS	06:00:00 a.m	02:00:00 p.m	Carrera 6 entre Calles 11 y 22, Avenida Manuel Humberto y Avenida Las Palmas
MACRORUTA 4B- II	TODOS LOS DIAS	08:00:00 a.m	04:00:00 p.m	Centro Entre Calle 2 y 11 y Carrera 5 y 12- parque principal.

Fuente: información entregada por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en visita realizada 15 y 16 de mayo.

Durante lo visto en campo:

Durante la visita se verificó la Macroruta 1B en el barrio la Florida, dentro del horario establecido por la empresa, se presenta normalidad en el barrido y limpieza de las calles.

La operaria a cargo del barrido en la zona del barrido y limpieza no porta su carnet de ARL.

Los operarios cuentan con dotación de overol de 2 piezas con antireflectivos, bota negra de seguridad (sin puntera), bota negra de seguridad con puntera, bota de

caucho seguridad, cinturón ergonómico, gafas lente claro, monogafas, tapabocas, casco, cachucha chavo, pava, impermeable, guantes nitrilo.

La empresa tiene 26 operarios de barrido en planta y 9 temporales.

### 3.2 RECOLECCIÓN

La empresa presta el servicio de aseo en el casco urbano, la zona rural (semi urbana) hacia el sector Cucharal y sector Novillero.

La empresa cuenta con 2 (dos) macrorrutas principales las cuales están divididas con horarios de recolección de la siguiente manera:

RECORRIDO	DIAS	HORARIO	BARRIO
MACRORRUTA 1A	LUNES- MIERCOLES- VIERNES	2:00 a.m – 4:00 p.m	B- SAN FERNANDO, BOSQUES DEL ORIENTE, MACARENA, OBRERO, SANTA BARBARA, PRADOS DE ALTAGRACIA, CAMINO REAL, PRADOS DE BETEL, LOS COMUNEROS, DELICIAS, URB, SANTO DOMINGO, B SANTA BARBARA, VILLA LEIDY, SANTA ROSA, AMERICAS, PARDO LEAL, B. LA CASUCA, B EL MIRADOR, BUENOS AIRES DEL QUININI, PABLO BELLO, B EL MIRADOR, LOS SAUCES, BALMORAL ( COCACOLA), MANUEL AYA, COL. FEMENINDO ( TEODORO AYA), ESTADIO FUTBOL MUNICIPAL, B.SAUCES, COL TECNICO, CARLOS LOZANO, SENA, PUENTE DE AGUILA, UMATA, MATADERO, PARQUE BONNET, URB VILLAS DE SUTAGAOS, B. COBURGO, B SAUCES BAJOS, URB ALEJANDRIA, CON-RES SAUCES DEL RECREO, B LOS ROBLES, FISCALIA GN., FONTANAR, SANTA ANITA, PIEDRA GRANDE, HOSPITAL,SAN MATEO, PALMAS DE UPANEL, SANTA HELENA, CAR, PORVENIR, LA SALLE, EL MANANTIAL, COCA-COLA, BALMORAL,PARROQUIA, SAGRADA FAMILIA, ELECTRIFICADORA, B.FLORIDA BLANCA, TOLUCA, B. FUSACATAN, B. QUINTAS DE BALMORAL, EL ENCANTO, B. VILLA ADRIANA, URB. VILLA ANDREA, URB. MEDITERRANEO, URB. RINCONCITO DE MANILA, LA MARSELLA ETAPA I y II, B. SANTA CECILIA, B. BALMORAL, B. PARAÍSO, TERMINAL DE TRANSPORTE, SUPERMERCADO YEP, RESTAURANTE LA VARA CAMPESTRE, URB LAS QUINTAS, RINCON DE CAPRI, EL MANANTIAL, HOTEL CATAMA, VILLA PATRICIA, COVIPROF, LOS CAMBULOS, LA GRAN COLOMBIA, PEDREGAL DE SAN ANGEL, VILLA ROSITA, SAN MARTIN DE LOS OLIVOS, COFENALCO, MAIZ AMARILLO, BUENOS AIRES, LLANO LARGO, LLANO VERDE, CAMINOS DE LLANO LARGO, CIUDAD JARDIN, SAN FRANCISCO, SAN DIEGO, VILLAS DE LA PAMPA, ACUARIUS, CONTRADECUM, EL RECREO, BELMIRA.

RECORRIDO	DIAS	HORARIO	BARRIO
MACRORRUTA 1B	LUNES- MIERCOLES- VIERNES	5:00 p.m – 1:00 a.m	CENTRO, LUXEMBURGO
MACRORRUTA 2 A	MARTES- JUEVES- SABADO	6:00 a.m – 4:00 p.m	PEKIN, URB ANTIGUO PEKIN, SANTA MARIA DE LOS ANGELES, B BELLAVISTA II SECTOR, URB VILLA ARANZAZU, VDA LOS SAUCES, COLEGIO LA PRESENTACIÓN, BOMBEROS, B EL TEJAR, BELLAVISTA, EL BONNET, TERESITA I Y II SECTOR, MANILA I Y II SECTOR, FUNDADORES, B. EL PROGRESO, URB. LAS MARGARITAS, URB. NUEVA ESPERANZA, GAITÁN, GALAN, SANTA LIBRADA, MONTEVERDE, B.GAITÁN ETAPA I Y II, URB. EL EDÉN, LUCERO, URB. EL PORVENIR, LAS MARGARITAS, PROGRESO, CABAÑA, FLORIDA, SAN JORGE, CONBOY, VILLA NATALIA, MANDALAY, VIA QUEBRAJACHO, OLAYA, KR IRA, CARLOS LLERAS, SAN ANTONIO, INDEPENDENCIA, MI TESORO, PEKÍN, LADRILLERA, PLAN PEKÍN, PEKÍN, CEDRITOS, CONJUNTO EL REMANSO, SANTANDER, ESMERALDA, SAN DIEGO, EMILIO SIERRA, EL INDIO, LA PRADERA, LAS MONJAS, LOS OCOBOS, EBENEZER, LOS GIRASOLES
MACRORRUTA 2B	MARTES- SABADO (Novillero y Cucharal), JUEVES (Aguadita)	10:00 a.m – 4:00 p.m	NOVILLERO, PALMA REAL, BOSACHOQUE, CASA DE LATA, CLUB EL BOSQUE, PANAMERICANA, CUCHARAL, LA CASCADA, QUINTAS DE USATAMA.

Fuente: información entregada por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en visita realizada 15 y 16 de mayo.

### 3.3 TRANSPORTE

La Empresa de servicios públicos de Fusagasugá cuenta con: 7 vehículos recolectores (6 doble troques, 1 sencillo), 1 volqueta y 1 motocarro relacionados a continuación:

PLACA	MODELO	TONELADAS	YARDAS	TIPO
OFA 031	2011	10	7m3	VOLQUETA
OFA 033	2011	14	25	DOBLE
SMB 681	2009	14	25	DOBLE
SMB 682	2009	14	25	DOBLE
OIE 364	1998	10		DOBLE
OIE 368	1996	8		SENCILLO
ODR 386	2012	14	25	DOBLE



THV 133	2013	14	25	DOBLE
ABS 216	2013	1,5		MOTOCARRO

Fuente: información entregada por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en visita realizada 15 y 16 de mayo.

Durante lo visto en campo en la última visita realizada:

- Todos los vehículos se encuentran en operación y funcionamiento
- Se revisó el recorrido del vehículo OFA 033 en el barrio los Fundadores se encuentra normalidad en el funcionamiento del vehículo, dentro de las macrorrutas programadas por la empresa.
- Los vehículos no presentan fuga de lixiviados, y tienen su equipo de carretera y documentación al día.
- Los vehículos son guardados en el parqueadero en arriendo ubicado en la parte posterior del terminal de transportes de Fusagasugá.
- Cada vehículo lleva su respectiva hoja de control como registro en la prestación.
- El mantenimiento de los vehículos se lleva a cabo en talleres( grasas, aceites, frenos, filtros) , el lavado se realiza a diario.
- La empresa cuenta con 7 operarios que realizan la recolección en planta y 10 operarios de recolección temporales y 7 conductores en planta y 7 conductores temporales.
- El pesaje de los vehículos se realiza en el Relleno Sanitario Nuevo Mondoñedo
- La empresa se encuentra en proceso de adquirir un nuevo parque automotor.
- Para la recolección de las calles de difícil acceso la empresa cuenta con un motocarro que sirve como vehículo de apoyo en la recolección, no realiza procesos de compactación lo cual no conlleva a una fuga de lixiviados, los funcionarios aclaran que el motocarro no se llena hasta el tope y se usa para transferir los residuos sólidos a un vehículo de compactación el cual llevara los mismos al relleno sanitario.
- Algunos operarios no portan su carnet de la ARL, y no tienen conocimiento de la importancia de portarlo
- El punto crítico evidenciado fue el de Altos de Fusa el cual se encuentra con letreros de prohibido arrojar basura, el punto crítico se encuentra relacionado en el primer informe de puntos críticos reportado por la empresa con radicado de entrada SSPD 20145290227402.

### 3.4 SERVICIOS ESPECIALES

De acuerdo a la Resolución 368 de 2008 de la empresa EMSERFUSA E.S.P se establecen las tarifas de los servicios adicionales en su componente de aseo, los cuales son:

- Poda de zonas privadas
- Recolección de escombros
- Recolección de residuos vegetales

- Servicios especiales de limpieza: tales como actos cívicos, culturales, deportivos, políticos, fiestas tradicionales o religiosas que se realicen en las vías o áreas públicas y que por naturaleza del evento se requiera la prestación del servicio de aseo.

### 3.5 APROVECHAMIENTO

La empresa tiene un área de promoción y divulgación, y de cultura ciudadana los cuales incluyen a las personas que realizan trabajo social como cultura ciudadana.

La empresa realiza compañías de cultura ciudadana llamadas “ COMBO AAA” , se escoge un barrio cada fin de semana de las 8:00 a.m hasta las 2:00 p.m y se realiza una jornada de limpieza, se realizan servicios como corta de césped, recolección de escombros, y sensibilización ambiental. La empresa publica las acciones realizadas en la página [www.emserfusa.com.co](http://www.emserfusa.com.co)

### 3.6 DISPOSICIÓN FINAL

Actualmente la empresa está realizando un estudio para el diseño de una estación de transferencia, se encuentra en estudio de viabilidad con la empresa ECON S.A.S, debido a que la distancia al relleno sanitario normalmente es de 54 km, con 4 horas de recorrido, pero al alargarse la ruta por restricción vehicular para carros pesados, el carro tiene que ingresar por Soacha vía Indumil, se aumenta la distancia a 63 km.

La empresa tiene un contrato con la empresa Nuevo Mondoñedo S.A E.S.P No NMSAESP-001-13 para realizar el servicio de disposición final en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo.

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

Basados en la información reportada por la empresa a corte de marzo de 2014 el número de suscriptores relacionado por estrato es:

AÑO	2014	2014	2014
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO
ESTRATO 1	3.541	3.571	3.580
ESTRATO 2	9.049	9.068	9.107
ESTRATO 3	9.648	9.659	9.655
ESTRATO 4	8.066	8.068	8.077
ESTRATO 5	968	1.006	1.013
ESTRATO 6	1	1	1
PP COMERC R1	91	91	110
PP COMERC R2	319	322	324
PP COMERC R3	1.476	1.488	1.460
GP1 COMERCIAL	86	87	95
PP4 OFICIAL	91	91	89
GP2 OFICIAL	13	12	12
GP3 INDUSTRIAL	16	17	17

<b>PP5 INDUSTRIAL</b>	19	18	21
<b>TOTAL</b>	33.402	33.499	33.561

Fuente: información entregada por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en visita realizada 15 y 16 de mayo.

#### 4.1 TARIFAS

Las tarifas cobradas por estrato según la información entregada por la empresa a corte de marzo de 2014 son:

<b>AÑO</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>	<b>2014</b>
<b>MES</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
<b>Estrato 1</b>	6098	6029	5991
<b>Estrato 2</b>	8537	8441	8387
<b>Estrato 3</b>	10976	10852	10784
<b>Estrato 4</b>	12600	12455	12376
<b>Estrato 5</b>	19991	19757	19627
<b>Estrato 6</b>	27144	26799	26605
<b>PP COMRC R1</b>	44605	43968	43607
<b>PP COMRC R2</b>	31510	31087	30849
<b>PP COMRC R3</b>	19142	18922	18800
<b>GP COMERCIAL</b>	136438	134312	133097
<b>PP OFICIAL</b>	29737	29312	29071
<b>GP OFICIAL</b>	80226	79019	78295
<b>GP INDUSTRIAL</b>	136438	134312	133097
<b>PP INDUSTRIAL</b>	44605	43968	43607

Fuente: información entregada por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en visita realizada 15 y 16 de mayo.

#### 4.2 PORCENTAJE DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

El porcentaje de subsidios y contribuciones se relaciona en la siguiente tabla:

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>SUBSIDIO/ CONTRIBUCION</b>
<b>Estrato 1</b>	-50%	SUBSIDIO
<b>Estrato 2</b>	-30%	SUBSIDIO
<b>Estrato 3</b>	-10%	SUBSIDIO
<b>Estrato 4</b>	0%	
<b>Estrato 5</b>	50%	CONTRIBUCIÓN
<b>Estrato 6</b>	60%	CONTRIBUCIÓN
<b>PP COMRC R1</b>	50%	CONTRIBUCIÓN
<b>PP COMRC R2</b>	50%	CONTRIBUCIÓN
<b>PP COMRC R3</b>	50%	CONTRIBUCIÓN
<b>GP COMERCIAL</b>	70%	CONTRIBUCIÓN
<b>PP OFICIAL</b>	0%	CONTRIBUCIÓN
<b>GP OFICIAL</b>	0%	CONTRIBUCIÓN
<b>GP INDUSTRIAL</b>	70%	CONTRIBUCIÓN
<b>PP INDUSTRIAL</b>	50%	CONTRIBUCIÓN

Fuente: información entregada por la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en visita realizada 15 y 16 de mayo

### 4.3 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES – PQR

La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en la Av. Las Palmas No 4 -66 , las líneas de atención al cliente son de 24 horas con teléfonos 8672577, 8675722, 8673922, PBX 8679877, en la empresa la atención al público funciona de 7:30 a.m a 12:30m y 12:30 m a 6:00 p.m, los correos electrónicos para atención al usuario PQR@emserfusa.com.co

El comportamiento de las PQRs: las PQR que más se presentaron de Enero a Diciembre de 2013 fueron por motivos de desvinculación y terminación de contratos del usuario con la empresa, para un total de 2302 quejas (información entregada por la empresa), esta situación va directamente relacionada a la competencia que la empresa ha venido presentando con SERVICIOS AMBIENTALES S.A E.S.P, debido a que esta última también ofrece los servicios de aseo (barrido, recolección y transporte) en el municipio de Fusagasugá.

El número total de peticiones, quejas y reclamaciones presentadas en el 2013 fueron 2790, con los siguientes motivos: terminación del contrato, tarifa cobrada, cobros por servicios no prestados, falla en la prestación del servicio, desviación significativa, servicios especiales, frecuencias adicionales de barrido, aforo, solicitud del servicio, entrega oportuna de factura, suspensión por mutuo acuerdo, descuento por deshabitado.

PETICION / RECLAMACIÓN	TOTAL ENERO – DICIEMBRE 2013
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	2302
TARIFA COBRADA	52
COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	36
COBROS INOPORTUNOS	1
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
FALTA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	31
OTROS	66
SERVICIOS ESPECIALES	2
FRECUENCIA ADICIONAL DE BARRIDO	1
AFORO	8
SOLICITUD DEL SERVICIO	261
ETREGA OPORTUNA FACTURA	3
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	1
DESCUENTO POR DESHABITADO	6
TOTAL	2790

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá- Visita 15 y 16 de mayo 2014

La empresa informa que el proceso de desvinculación se hace a partir de un formato que presuntamente es dado a los usuarios por la empresa SERAMBIENTAL.

La oficina de PQRs en el momento de la visita se encuentra en proceso de adecuación, por lo que la cartelera informativa se encuentra en el piso.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo y aplicando la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, presenta los resultados del Nivel de Riesgo de los prestadores que atienden los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el año 2013, a partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información – SUI.

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

VU-VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL (AÑOS) 2013	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO ASEO 2013 IOCA	LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO
22	RANGO I	RANGO I	1,13	0,12	RANGO I

EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO 2013 IFA	NIVEL DE RIESGO
99,06	RANGO I	27,81	RANGO I	RANGO I	RANGO I

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

(100% que corresponde al rango 1) y vida útil del sitio de disposición final (100% que corresponde al rango 1).

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

### PORCENTAJE DE CARGUE AL SUI

De acuerdo con la información reportada en el SUI con corte a 6 de febrero de 2015 el porcentaje de cargue de información de la empresa es del 96% como se puede observar en la siguiente tabla:

ID	AÑO	NUMERO DE REPORTES PENDIENTES	NUMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
403	2010	2	559	99%
403	2011	0	553	100%
403	2012	0	543	100%
403	2013	1	502	99%
403	2014	130	319	71%
403	2015	30	0	0%
403	<b>TOTAL</b>	163	4897	96%

Fuente: SUI, febrero 2015

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

**7.1 VISITAS:** Se realizan con motivo de verificación en la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa en el municipio de Fusagasugá.

- Se realizó visita el 14 de mayo de 2012 radicado 20124310307661 del 11 de mayo de 2012.
- Se realizó visita el 8 de agosto de 2013 radicado 20134330492241 del 8 de agosto de 2013.
- Se realizó visita el 15 de mayo de 2014 radicado 20144310249261 del 13 de mayo de 2014.

### 7.2 INVESTIGACIONES

Actualmente para la empresa Emserfusa ESP, se encuentra en curso investigación bajo expediente **2012440350600238E**, con pliego de cargos 20124400977121 del 14 de diciembre de 2012, con los siguientes cargos:

- Presunto incumplimiento en lo establecido en el artículo 16 de la Resolución CRA 413 del 22 de diciembre de 2006, por presuntamente exigir requisitos no

establecidos en la ley para la desvinculación de sus usuarios del servicios público de aseo por cambio de prestador.

- Presunta violación del derecho de los usuarios a elegir libremente al prestador del servicio y a afiliarse al mismo consagrado en el numeral 9.2 de la Ley 142 de 1994, así como el numeral 1 del artículo 124 del Decreto 1713 de agosto de 2002 (modificado por el artículo 3 del Decreto 1140 de mayo de 2003).
- Presunta violación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, por presunta violación al debido proceso por no informar de la posibilidad que tienen sus usuarios para agotar la vía gubernativa respecto de las decisiones que adopta la empresa sobre las solicitudes de desvinculación que se presentan a esta.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- El prestador debe informar a esta superintendencia las acciones que ha emprendido para mejorar la situación financiera debido a las pérdidas generadas en los años 2011, 2012 y 2013, teniendo en cuenta que no se vea afectada la continuidad en la prestación del servicio.
- Los residuos sólidos son recogidos durante los horarios establecidos tanto en la actividad de barrido como en la de recolección.
- La actividad de barrido se realiza de acuerdo a lo establecido por la empresa, los operarios tienen la dotación necesaria para realizar la actividad.
- La sede administrativa se encuentra en condiciones para el trabajo y el desarrollo de sus actividades y funciones.
- Los operarios de barrido, limpieza, recolección y transporte tienen desconocimiento de las funciones de la ARL, algunos no portaban su carnet durante el desarrollo de la visita.
- La empresa tiene una cobertura del 100% urbana para el servicio de aseo.
- Las peticiones quejas y reclamos con mayor frecuencia son las de terminación de contrato.
- El prestador debe emprender las acciones necesarias que permitan dar viabilidad financiera a la empresa.
- Capacitar a los operarios de las actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte de la importancia de la ARL.
- La empresa debe cargar los formularios pendientes en el Sistema Único de Información SUI

Proyectó: Carolina Grajales – Contratista- Grupo de evaluación integral de aseo  
Revisó: Armando Ojeda Acosta – Coordinador- Grupo de evaluación integral de aseo