

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ASEO**

Bogotá, Noviembre de 2013

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.**

ANALISIS 2013

AUDITOR: Asped Consultores LTDA.

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANÓNIMA
RAZÓN SOCIAL	SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P
SIGLA	SER AMBIENTAL S.A E.S.P
ÁREA DE PRESTACIÓN	Guamo – Tolima Girardot – Cundinamarca Arbelaez – Cundinamarca Espinal – Tolima Flandes – Tolima Ricaurte – Cundinamarca Fusagasuga – Cundinamarca
SERVICIOS PRESTADOS	ASEO
DURACIÓN	INDEFINIDA
FECHA DE CONSTITUCIÓN	21 DE OCTUBRE DE 2003
NOMBRE DEL GERENTE	OSCAR ORTIZ SÁNCHEZ

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS*

Junta Directiva

REPRESENTANTES	CARGO
DIEGO HUMBERTO CAICEDO ORTIZ	Otro
CARLOS ANDRÉS GAITÁN ANZOLA	Otro
JORGE ORLANDO VARGAS MONTES	Otro
ORLANDO AVELLA AVELLA	Otro
TOMAS SALVADOR MENDOZA PARDO	Otro
ROSANA TORRES MUÑOZ	Otro

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	%	2012	%	2012/2011
Ingresos Operacionales	10.264.320.352	100%	11.421.213.328	100%	11%
Servicio de Aseo	10.313.362.988	100%	11.433.389.133	100%	11%
Otros Ingresos Operacionales	-49.042.636	0%	-12.175.805	0%	-75%
Costo de Ventas y Operación	7.743.747.982	75%	8.568.222.174	75%	11%
Utilidad Bruta	2.520.572.370	25%	2.852.991.154	25%	13%
Utilidad Operacional	503.172.847	5%	526.653.511	5%	5%

Utilidad antes de Impuestos	128.724.059	1%	-12.065.818	0%	-109%
Utilidad Neta	128.724.059	1%	-132.065.818	-1%	-203%
EBITDA	1.610.398.110	16%	1.926.680.707	17%	20%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales directamente relacionados con la prestación del servicio de aseo, para el año 2012, presentaron un incremento del 11% con relación a la vigencia 2011, esto se presenta debido a que la empresa dado inició operaciones en el municipio de Saldaña en calidad de contratista y en el municipio de El Guamo para el segundo semestre de 2011, los demás incrementos se presentan por el incremento del costo de vida calculado con el IPC, a continuación se presentan los ingresos operacionales por componente y participación para el año 2012, de la siguiente manera:

COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS 2012

COMPONENTE	INGRESOS	PARTICIPACIÓN
RECOLECCIÓN DOMICILIARIA	4.284.940.343	37,48%
TRANSPORTE	115.266.877	1,01%
BARRIDO Y LIMPIEZA	1.348.299.966	11,79%
DISPOSICIÓN FINAL	2.714.743.464	23,74%
OTROS ESPECIALES	2.135.388.291	18,68%
COMERCIALIZACIÓN	834.750.192	7,30%
TOTAL	11.433.389.133	100%

Fuente: SUI

Se causaron también para el servicio de aseo en 2012, devoluciones y descuentos por servicios no prestados por valor de \$12 millones de pesos, estos valores se registran en la cuenta otros ingresos operacionales.

Los gastos operacionales representaron en 2012 el 75% del total de los ingresos, que con relación al año anterior incrementaron en un 11%, reflejando de esta manera que los ingresos y costos incrementaron en la misma proporción.

La empresa presenta una utilidad operacional de \$526 millones de pesos para el año 2012, mostrando un incremento del 5% referente a la vigencia 2011, dado que la empresa tuvo ingresos por el inicio de operaciones en otros municipios como Saldaña, en donde se reportaron ingresos por valor de \$200 millones en 2012, el municipio de Guamo, en donde se presentó un incremento de \$251 millones de pesos con referencia al 2011.

Referente al rendimiento estrictamente operativo, la empresa reporta un EBITDA de \$1.926.680.707 pesos para el año 2012, mostrando un incremento del 20% frente al año inmediatamente anterior, en donde se contaba con un EBITDA por valor de \$1.610.398.110 pesos.

Balance general

BALANCE GENERAL					
	2011	%	2012	%	2012/2011
Total Activo	10.031.987.662	100%	18.301.663.341	100%	82%
Total Activo Corriente	8.387.791.065	84%	5.557.528.366	30%	-34%
Total Activo No Corriente	1.644.196.597	16%	12.744.134.975	70%	675%
Total Pasivo	5.082.591.332	51%	5.459.571.581	30%	7%
Total Pasivo Corriente	5.082.591.332	51%	3.356.039.304	18%	-34%

Total Pasivo No Corriente	0	0%	2.103.532.277	11%	-
Total Patrimonio	4.949.396.330	49%	12.842.091.760	70%	159%

Fuente: SUI

El balance refleja que se presentó un incremento del 82% de los activos de la empresa que para el año 2012 ascendieron a \$18.301.663.341 pesos, esto se debe al incremento del activo no corriente que paso de \$1.644.196.597 pesos en 2011 a \$12.744.134.975 pesos en 2012, especialmente de las cuentas de valorizaciones y otros activos de largo plazo, dado que los bienes adquiridos en la modalidad de leasing fueron liberados en el año 2012 pasando a ser en su totalidad propiedad de la empresa, estos valores fueron causados en la cuenta de valorizaciones en donde se contemplaron las edificaciones, los equipos de transporte, la maquinaria, el equipo y los terrenos de la sede administrativa, del relleno sanitario y de la estación de transferencia; lo anterior de acuerdo a lo registrado en la nota numero4, de las notas a los estados financieros entregadas en la visita.

Para el año 2012 los pasivos de la empresa presentaron un incremento del 7% con respecto a la vigencia 2011, y representan el 30% de los ingresos operacionales, en este punto se anota que el reporte de los valores del pasivo cargado al SUI en el plan contable para el año 2011, no es coherente con la información de los estados financieros entregados por la empresa en la visita realizada en el mes de julio de 2013, ya que Ser Ambiental S.A. E.S.P reportó al SUI en ceros el valor de los pasivos de largo plazo y en los estados financieros entregados por el contador de la empresa se refleja que los pasivos de largo plazo para la vigencia 2011 ascienden a \$1.999 millones de pesos, causando obligaciones financieras por \$1.437 millones de pesos, obligaciones fiscales por \$334 millones de pesos, cuentas por pagar de largo plazo por \$197 millones de pesos y pasivos estimados por \$30 millones de pesos; así las cosas la empresa debe realizar los tramites respectivos con el fin de garantizar la calidad del reporte de la información financiera al SUI del año 2011

Por otro lado se observa que la empresa no ha realizado el cargue al SUI de las notas a los estados financieros para los años 2011 y 2012

Cartera

Para la vigencia 2012 el total de la cartera ascendió a \$1.722.152.336 pesos, de la cual \$710.968.338 pesos se registran como cartera corriente y \$1.011.183.998 pesos como cartera vencida de 31 días a más de 361 días.

Respecto a la información reportada por la empresa al SUI, se observa que el reporte de la información de cuentas por cobrar hace referencia a la actividad de recolección y transporte como se muestra a continuación:

Cuentas por cobrar											
Año		2012									
Periodo		Anual									
Empresa		SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.									
Unidad		Pesos									
Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
410	Servicio de Aseo	1,722,152,336	710,968,338	430,208,227	203,833,973	45,524,732	7,633,645	1,811,001	4,710,477	11,690,174	305,771,769
41001	Recolección Domiciliaria	1,722,152,336	710,968,338	430,208,227	203,833,973	45,524,732	7,633,645	1,811,001	4,710,477	11,690,174	305,771,769

Fuente: SUI.

Respecto a las edades de la cartera, el mayor valor presentado se da en la cartera vencida no mayor a 30 días, por un valor de \$430 millones de pesos, correspondiente al 42,5%; seguida por la cartera vencida a mas de 360 días con un valor de \$305 millones de pesos que corresponden al 30.2% del total de la cartera como se muestra a continuación:

EDAD DE LA CARTERA	VALOR
No vencida	710.968.338
Vencida 1 a 30 días	430.208.227
Vencida 31 a 60 días	203.833.973
Vencida 61 a 90 días	45.524.732
Vencida 91 a 120 días	7.633.645
Vencida 121 a 150 días	1.811.001
Vencida 151 a 180 días	4.710.477
Vencida 181 a 360 días	11.690.174
Vencida mayor de 360 días	305.771.769

Fuente: SUI.

Principales indicadores

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADOR	2011	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ		
Rotación Cuentas por Cobrar	85	58
Rotación Cuentas por Pagar	85	93
Razón Corriente	1,65	1,66
Prueba Acida (AC – Cart mas 90 d)	1,65	1,66
Rotación de Activos Fijos	6,24	5,86
Rotación de Activos Totales	1,02	0,62
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
EBITDA	1.610	1.927
Margen Ebitda	15,69%	16,87%
Margen Neto	1,25%	-1,16%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	16,05%	10,53%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	2,60%	-1,03%
INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS		
Nivel de Endeudamiento	50,66%	29,83%
Activo Corriente / Activo Total	83,61%	30,37%
Pasivo Corriente/ Activo Total	50,66%	18,34%

El indicador Rotación de Cuentas por Cobrar para el año 2012 es de 58 días, mostrando una disminución de 27 días con referencia al año 2011, es decir que la empresa se ha vuelto mas eficiente en el proceso de cobro por la prestación del servicio, por otro lado la rotación de cuentas por pagar se ha incrementado pasando de 85 días en 2011 a 93 días en 2012.

La rotación de activos fijos presentada para el 2012, indica que por cada peso invertido en propiedad, planta y equipo se generaron \$5.86 pesos por la prestación del servicio, mostrando una disminución en el nivel del indicador con referencia al año 2011, esto demuestra que la empresa ha perdido eficiencia en el uso de sus recursos en la prestación del servicio.

El margen neto de utilidad para el 2012 fué del -1.16%,presentando una desmejoria frente al resultado del año 2011 donde fue del 1.25%, indicando así que el recaudo por la prestación del servicio no es proporcional con los costos operacionales.

El indicador Rentabilidad sobre el Patrimonio para el año 2012 fue de -1.03% y para 2011 fue de 2.60% reflejando que el retorno de rentabilidad para los socios disminuyó en más de 3 puntos de un año a otro.

Por otra parte, el nivel de endeudamiento de la empresa disminuyó en un 20,83%, pasando de 50,66% en 2011 a 29,83% en el año 2012.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Distribución de Personal

En visita de inspección y vigilancia realizada en el mes de julio de 2013, la empresa informó que en diciembre de 2012 la empresa contaba con 260 empleados, 45 del área administrativa, comercial y de apoyo y 215 del área operativa, en donde se incluyó el personal de barrido, recolección, taller y del relleno, la planta esta compuesta de la siguiente manera:

ACTIVIDAD	EMPLEADOS
Directivo	5
Administrativo	40
Disposición final	18
Recolección	76
Transporte	38
Barrido público	73
Mantenimiento	7
Especiales	3
TOTAL	260

Fuente: Información reportada en visita, julio 2013

De acuerdo a la proporción de empleados con los suscriptores de la empresa, se cuenta con un promedio de 4, 67 empleados por cada 1.000 suscriptores.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Servicio de Aseo

Las actividades que realiza Ser Ambiental S.A. E.S.P. en los municipios de Guamo, Girardot, Arbelaez, Espinal, Flandes, Ricaurte, Fusagasuga son: Barrido y limpieza de áreas públicas, Comercialización, Recolección y Transporte bajo el esquema de Prestador – Operador. La empresa inició operaciones en en primera instancia en el municipio de Ricaurte el 01 de abril de 2004.

Servicio de Recolección

Según la información reportada por Ser Ambiental S.A. E.S.P al SUI y la información aportada en visita realizada en el mes de julio de 2013, se evidenció que la empresa presta el servicio de recolección por medio de 52 rutas distribuidas de la siguiente manera:

MUNICIPIO	RUTAS DE RECOLECCIÓN	FRECUENCIAS
GUAMO	18	1 - 2 - Diaria
GIRARDOT	15	3
ARBELAEZ	1	2
ESPINAL	12	3
FLANDES	2	3
FUSAGASUGA	3	3
AGUA DE DIOS	1	3

Fuente: SUI - visita de inspección y vigilancia julio 2013

De acuerdo a la información reportada a SUI para el formato “Toneladas de Barrido, Recolección y Transporte (Formato 4 Circ. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009)” para la vigencia 2012 Ser Ambiental S.A. E.S.P, dispuso un total de 60.274,13 toneladas en el relleno sanitario denominado Praderas del Magdalena por la actividad de recolección en los 7 municipios, discriminadas de la siguiente manera:

MUNICIPIO	TOTAL TONELADAS RECOLECCIÓN 2012
GUAMO	4.488,75
GIRARDOT	30.409,69
ARBELAEZ	1.040,30
ESPINAL	17.468,74
FLANDES	2.809,22
FUSAGASUGA	1.122,53
RICAURTE	2.934,90
TOTAL	60.274,13

Fuente: SUI

Barrido y Limpieza de Áreas Públicas

Para la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas la empresa cuenta con 202 rutas en los 6 municipios, desarrolladas de la siguiente manera:

MUNICIPIO	RUTAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA	FRECUENCIAS
GUAMO	3	1
GIRARDOT	112	6
ARBELAEZ	5	3
ESPINAL	66	1 – 6 - Diarias
FLANDES	14	1
FUSAGASUGA	2	1

Fuente: SUI

De acuerdo a la información reportada a SUI para el formato “Toneladas de Barrido, Recolección y Transporte (Formato 4 Circ. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD

15085 de 2009)” por esta actividad la empresa dispuso un total de 6.018,31 toneladas en el año 2012, distribuidas como se muestra a continuación:

MUNICIPIO	TOTAL TONELADAS BARRIDO 2012
GUAMO	314,12
GIRARDOT	3.190,34
ARBELAEZ	98,23
ESPINAL	1.809,70
FLANDES	296,35
FUSAGASUGA	0
RICAURTE	309,57
TOTAL	6.018,31

Fuente: SUI

Transporte

A través de la visita de vigilancia y control realizada en el mes de julio de 2013 se logró evidenciar que Ser Ambiental S.A. E.S.P cuenta con 17 vehículos, 13 tipo compactador, 2 volquetas y 2 tracto mulas los cuales se relacionan a continuación:

TUCÁN	TIPO	PLACA	AÑO	CAPACIDAD	MARCA	ESTADO
1	Compactador	SSH 553	2003	16 Yds3	Chevrolet Kodiak 211	Operativo
2	Compactador	SSH 569	2004	16 Yds3	Chevrolet Kodiak 211	Operativo
3	Compactador	XVB 087	2004	16 Yds3	Chevrolet Kodiak 211	Operativo
4	Compactador	SSH 594	2005	25 Yds3	Chevrolet Kodiak Tandem	Operativo
5	Volqueta	SSH 570	2004	8 m3	Chevrolet Kodiak 157	Operativo
6	Compactador	XVB 042	2002	16 Yds3	Chevrolet Kodiak 211	Operativo
7	Compactador	XVB 039	2002	16 Yds3	Chevrolet Kodiak 211	Operativo
8	Compactador	TGN 237	2012	17Y3	Internacional 4300 (Caja Mcnelius)	Operativo
9	Compactador	XIK164	2007	25 Yds3	Chevrolet Kodiak Tandem	Operativo
10	Volqueta	XIK169	2007	6 m3	Chevrolet Kodiak 157	Operativo
11	Compactador	SSI214	2009	26 Yds3	International DT530 7400	Operativo
12	Tractomula	SSI226	2009	26 ton	Kenworth T800	Operativo
13	Compactador	TGM931	2009	26 Yds3	International DT530 7400	Operativo
14	Compactador	VEU772	2009	17 Yds3	International DT530 7400	Operativo

15	Compactador	TGN021	2011	26 Yds3	International workstar 7400	Operativo
16	Compactador	TGN185	2012	17 Yds3	Internacional 4300	Operativo
17	Tractomula	TGN230	2012	26 ton	Kenworth T800	Operativo

Fuente: visita de inspección y vigilancia julio 2013

Respecto al reporte de información SUI del formato "Vehículos registrados", se anota que la última fecha de reporte de información hace referencia al 22 de noviembre de 2011, la información cargada refleja registros dobles, como es el caso de la información de los vehículos de placas SSH553, SSH569, SSH570, SSH594, XVB039, XVB042, XVB087.

Disposición Final

La empresa presta el servicio de disposición final como operadora del relleno sanitario denominado Parque Ecológico Praderas del Magdalena, ubicado en la vereda Acapulco, en el municipio de Girardot. Actualmente este sitio cuenta con la Licencia Ambiental Resolución No. 408 del 09 de marzo de 2005, en esta licencia se contempla la vida útil del sitio hasta el 09 de marzo de 2021.

Según la información reportada en el informe de la Auditoría Externa de Gestión de Resultados para la vigencia 2012, específicamente en el Análisis y Evaluación de Puntos Específicos, en el relleno sanitario Parque Ecológico Praderas del Magdalena, se dispusieron un total de 258.662,68 toneladas discriminadas como se menciona a continuación:

MUNICIPIO	TOTAL
AGUA DE DIOS	2.120,22
ALVARADO	596,66
ANAPOIMA	3.254,44
APULO	1.571,02
ARBELAEZ	19,32
BELTRÁN	114,98
CABRERA	149,03
CAJAMARCA	2.343,43
CARMEN DE APICALA	2.735,42
CHAGUANI	12,68
CHAPARRAL	71,04
COELLO	726,26
COYAIMA	31,06
CUNDAY	494,32
DOLORES	604,34
ESPINAL	19.649,74
FLANDES	7.174,36
FUSAGASUGÁ	209,47
FUSAGASUGÁ (ESTACIÓN DE TRANSFERENCIA)	10.798,31
GIRARDOT	33.890,27
GUAMO	4.973,53
GUATAQUÍ	185,51
GUAYABAL	27,66
MUNICIPIO	TOTAL
ICONONZO	960,97

JERUSALÉN	130,31
LÉRIDA	3.261,57
MARIQUITA	20,18
MELGAR	12.393,79
NARIÑO	455,69
NILO	970,06
PANDI	345,42
PIEDRAS	110,80
PULÍ	105,23
PURIFICACIÓN	4.076,89
RICAURTE	3.124,90
SALDAÑA	2.316,63
SAN ANTONIO	501,58
SAN BERNARDO	787,20
SAN JUAN DE RIO SECO	1.012,26
SAN LUIS	1.473,83
SUAREZ	657,11
TIBACUY	198,75
TOCAIMA	2.960,77
TOTAL POR MES	129.331,34
VENECIA	272,59
VILLARRICA	388,89
VIOTA	1.052,85
TOTAL GENERAL	258.662,68

Fuente: Informe de la Auditoria Externa de Gestión de Resultados Ser Ambiental, 2012

Como se resalta en la tabla anterior, es de señalar que dentro del total general de las toneladas dispuestas por municipio en el relleno sanitario operado por Ser Ambiental, para el Análisis y Evaluación de Puntos Específicos calculadas en el informe de AEGR 2012, se incluye un valor referente a TOTAL POR MES con un total de 129.331,34 toneladas, afectando de esta manera la calidad del reporte de la información referente al calculo total de toneladas dispuestas en la vigencia 2012.

La empresa también cuenta con una estación de transferencia ubicada en el municipio de Fusagasugá, denominada Los Guasimos, que según lo reportado al SUI para la vigencia 2012 recibió un total de 165.510,08 toneladas y salieron un total de 162.566,72 toneladas como se muestra a continuación:

MES	TONELADAS DE ENTRADA	TONELADAS DE SALIDA
ENERO	40.319,04	39.359,52
FEBRERO	33.714,56	33.923,84
MARZO	35.503,04	35.648,48
ABRIL	12.092,32	10.386,72
MAYO	5.259,04	5.251,20
JUNIO	5.118,40	5.132,16
JULIO	6.033,92	5.754,08
AGOSTO	5.322,40	4.859,04
SEPTIEMBRE	4.725,44	4.875,68
OCTUBRE	5.423,52	5.640,64
NOVIEMBRE	5.341,28	5.212,32
DICIEMBRE	6.657,12	6.523,04
TOTAL	165.510,08	162.566,72

Fuente: SUI

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Facturación

Para el año 2012, la empresa reportó al SUI hasta el mes de septiembre un total facturado por \$5.642.586.067 pesos y recaudó un total de \$5.929.746.004 de pesos, así las cosas tuvo un eficiencia de recaudo del 105%, como se muestra a continuación:

MUNICIPIO	FACTURADO	RECAUDADO	EFICIENCIA DEL RECAUDO	PARTICIPACIÓN
GIRARDOT	3.026.067.425	2.989.744.641	96%	54%
ESPINAL	1.672.491.636	2.010.851.627	120%	30%
FLANDES	227.560.387	227.297.741	100%	4%
FUSAGASUGÁ	25.181.107	19.584.950	78%	0%
ARBELAEZ	50.481.675	49.181.902	97%	1%
RICAURTE	308.635.798	315.152.849	102%	5%
GUAMO	332168039	317932294	96%	6%
TOTAL	5.642.586.067	5.929.746.004	105%	100%

Fuente: SUI

Balance de subsidios y contribuciones

Según la información reportada por la empresa a SUI al mes de septiembre de 2012 se observa lo siguiente:

MUNICIPIO	ESTRATO	FACTURADO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
FUSAGASUGÁ	Estrato 1	2.051.230	0	
	Estrato 2	3.201.418	0	
	Estrato 3	3.039.386	0	
	Estrato 4	5.767.808		0
	Estrato 5	1.887.400		0
	Estrato 6	2.068.114		0
	Comercial	7.082.799		0
	Oficial	82.952		0
TOTAL FUSAGASUGÁ		25.181.107	0	0
MUNICIPIO	ESTRATO	FACTURADO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
ARBELAEZ	Estrato 1	368.629	-194.893	
	Estrato 2	9.668.564	-3.206.564	
	Estrato 3	22.064.310	-3.884.172	
	Estrato 4	7.399.852		0
	Estrato 5	797.701		265.718
	Estrato 6	1.410.589		468.837
	Comercial	8.153.246		2.659.965
	Oficial	618.784		0
TOTAL ARBELAEZ		50.481.675	-7.285.629	3.394.520

MUNICIPIO	ESTRATO	FACTURADO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
RICAURTE	Estrato 1	7.830.285	-18.244.197	
	Estrato 2	4.851.877	-3.238.227	
	Estrato 3	54.128.087	-9.547.618	

	Estrato 4	61.353.283		0
	Estrato 5	14.146.009		3.663.944
	Estrato 6	79.831.790		22.795.168
	Industrial	1.095.193		252.084
	Comercial	83.715.082		6.360.411
	Oficial	1.684.192		0
TOTAL RICAURTE		308.635.798	-31.030.042	33.071.607

MUNICIPIO	ESTRATO	FACTURADO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
GIRARDOT	Estrato 1	158.903.503	-74.630.210	
	Estrato 2	667.897.497	-188.095.036	
	Estrato 3	931.394.313	-28.786.150	
	Estrato 4	323.549.417		0
	Estrato 5	105.231.003		37.319.841
	Estrato 6	30.317.306		11.587.979
	Industrial	7.411.919		1.948.621
	Comercial	776.707.555		171.699.022
	Oficial	24.654.913		0
TOTAL GIRARDOT		3.026.067.425	-291.511.396	222.555.463

MUNICIPIO	ESTRATO	FACTURADO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
ESPINAL	Estrato 1	209.850.045	-88.222.119	
	Estrato 2	504.927.497	-109.835.150	
	Estrato 3	344.097.093	0	
	Estrato 4	84.837.118		0
	Estrato 5	461.360		153.778
	Industrial	1.294.703		484.774
	Comercial	495.463.702		124.592.543
	Oficial	31.560.118		0
TOTAL ESPINAL		1.672.491.636	-198.057.269	125.231.095

MUNICIPIO	ESTRATO	FACTURADO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
FLANDES	Estrato 1	881.541	-1.320.480	
	Estrato 2	25.475.409	-17.074.000	
	Estrato 3	193.539.694	0	
	Estrato 4	323.005		0
	Industrial	491.412		165.010
	Comercial	6.849.326		2.028.293
TOTAL FLANDES		227.560.387	-18.394.480	2.193.303

MUNICIPIO	ESTRATO	FACTURADO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
GUAMO	Estrato 1	55.665.368	-23.526.603	
	Estrato 2	175.400.192	-57.825.087	
	Estrato 3	28.807.169	0	
	Estrato 4	685.820		0
	Comercial	62.206.010		8.936.900
	Oficial	9.403.480		0
TOTAL GUAMO		332.168.039	-81.351.690	8.936.900

Fuente: SUI

Como se puede observar para cada uno de los municipios la empresa para el servicio de aseo es deficitaria, es decir, son más los subsidios otorgados que las contribuciones percibidas, esto se puede explicar en el sentido que la mayor concentración de suscriptores se encuentra en los estratos 2 y 3, adicional a ello se observa que la empresa no ha aportado información para el municipio de Fusgasugá, respecto de los valores de subsidios y contribuciones de la vigencia 2012.

Es de anotar en el mismo sentido que la empresa solo realizó el cargue de la anterior información hasta el mes de septiembre de 2012, por lo cual se recomienda que se realice el cargue de la totalidad de la información al SUI recordándole que los plazos establecidos para ello se encuentran vencidos.

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos - PQR'S

De acuerdo a la información reportada por la empresa al SUI para la vigencia 2012 referente a la atención de PQR, se evidencian un total de 4.624 trámites como se muestra a continuación:

MUNICIPIO	TRAMITE	RESPUESTA				TOTAL
		ACCEDE	ACCEDE PARCIAL	NO ACCEDE	TRASLADA COMPETENCIA	
ARBELAEZ	Petición	30	6	1		37
	Reclamación			1		1
ESPINAL	Petición	1541				1541
	Reclamación	228				228
	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	18				18
FLANDES	Petición	79	7	21		107
	Reclamación	479	1	4		484
	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	1				1
FUSAGASUGÁ	Petición	15		1		16
	Reclamación	2	1			3
GIRARDOT	Petición	972	53	48		1073
	Reclamación	429	12	13		454
GUAMO	Petición	468			1	469
	Reclamación	89			1	90
RICAURTE	Petición	75	2	4		81
	Reclamación	18	2	1		21
TOTAL		4444	84	94	2	4624

Fuente: SUI

De lo anterior se menciona que el mayor número de peticiones y reclamaciones se presentan en los municipio de Espinal y Girardot, donde el causal mas grande de solicitudes se da por descuento predio desocupado con un total de 2.302 peticiones y reclamaciones, según lo reportado al SUI por la empresa.

4.3 DENUNCIAS

Una vez revisado el expediente virtual asignado a al empresa en el sistema de gestión documental de la Entidad se logró evidenciar que en contra de la empresa se han

interpuesto denuncias relacionadas con presuntas irregularidades en los procesos de desvinculación de usuarios del servicio público de aseo domiciliario.

Mediante radicado SSPD 20124330064291 del 24 de febrero de 2013, se remitió a la empresa Ser Ambiental S.A. E.S.P denuncia interpuesta por el señor Luis Alfonso Ramírez, en su calidad de vocal de control, en donde pone en conocimiento de esta entidad las presuntas irregularidades respecto a la vinculación y desvinculación usuarios, por abuso de posición dominante y negativa de aceptar renuncias al servicio.

Dentro de la comunicación se hace referencia a que Ser Ambiental exige que la solicitud de desvinculación sea tramitada personalmente por el usuario, que las solicitudes interpuestas no son aceptadas porque el otro prestador no tiene convenio de facturación conjunta y que atendiendo a la cláusula de permanencia contenida en el CCU del prestador de 2 años, no se desvinculan usuarios que están vinculados con la empresa por más de 5 años.

Dado lo anterior se requirió que Ser Ambiental informara los procedimientos adoptados para atender los tramites de vinculación y desvinculación de usuarios, los motivos por los cuales presuntamente la empresa niega las solicitudes a los usuarios, señalar cual es la cláusula de permanencia establecida en el CCU y señalar cuales son los requisitos solicitados por la empresa para que un usuario acceda a la desvinculación del servicio.

En atención a esta comunicación mediante radicado SSPD 20125290127622 del 20 de marzo de 2012, Ser Ambiental remitió respuesta a esta denuncia informando que el procedimiento de desvinculación se realiza de acuerdo a lo establecido en la resolución CRA 413 de 2006 y a lo establecido en la cláusula de permanencia de 2 años establecida en el CCU que cuenta con concepto de legalidad desde el 07 de septiembre de 2011, comunicación que fue tenida en cuenta para le pronunciamiento de fondo mediante radicado 20124330567901 del 25 de julio de 2007 remitido al señor Luis Alfonso Ramírez.

Por otro lado mediante radicado SSPD 20124330363201 del 05 de junio de 2012, esta Entidad requirió a Ser Ambiental, para que se informara si se presentaban solicitudes de vinculación del servicio y el tramite dado a dichas solicitudes, en atención a la situación presentada en el municipio de Flandes, Tolima respecto de las denuncias allegadas mediante radicados 20125290089622, 0125290089352 y 0125290089672 del 24 de febrero de 2012, en donde se informó que en los conjuntos residenciales Parque Tayrona , Orquídea Real II Etapa y Parques de Alejandría II Etapa, existen usuarios vinculados a dos empresas prestadoras del servicio público de aseo domiciliario, pero que es Ser Ambiental la única prestadora del servicio.

Atendiendo dicha solicitud la empresa informó mediante radicado 20125290300032 del 12 de mayo de 2012, que para los mencionados conjuntos residenciales se han realizado vinculaciones individuales remitiendo a la empresa ESPUFLAN E.S.P, las solicitudes de desvinculación por medio de correo certificado o personalmente por medio de un funcionario de Ser Ambiental y que respecto a la prestación del servicio, este se presta indiscriminadamente a los usuarios de los mencionados conjuntos vinculadas a las dos empresas ya que allí solo existe un punto de acopio y no se puede identificar la procedencia de los residuos.

4.4 TARIFAS

A continuación se presenta la información reportada por la empresa al SUI, respecto de las tarifas aplicadas en el mes de diciembre de 2012.

TARIFAS APLICADAS ZONA URBANA DICIEMBRE DE 2012

ESTRATO O USO	GUAMO	ESPINAL	FLANDES	GIRARDOT	ARBELAEZ	RICAUORTE	FUSAGASUGA
Estrato 1	8.424	7.232	2.797	7.543	4.238	2.247	5.849
Estrato2	9.026	8.471	4.196	8.652	6.509	4.494	8.188
Estrato 3	12.034	10.331	6.993	10.759	8.477	6.367	10.527
Estrato 4	12.468	10.676	7.255	11.419	11.565	7.643	12.228
Estrato 5	13.246	16.952	11.588	18.612	17.265	11.876	19.776
Estrato 6	17.140	21.890	16.131	24.227	17.309	14.866	28.747
Comercial	96.776	105.056	79.778	102.688	101.055	50.823	189.744
Industrial	30.811	29.808	10.911	38.450	17.388	18.541	45.192
Oficial	30.811	20.959	18.355	25.296	14.618	14.262	34.763

Fuente: SUI

Se menciona que la empresa no ha realizado el cargue sui de la información correspondiente al formato "Tarifas Resoluciones Cra 351 Y 352 de 2005 (Formato 9 de la Circ. SSPD-CRA 6 DE 2006 Y Formato 6 DE LA Res. SSPD 15085 de 2009)", desde diciembre de 2012, se solicita sea cargada dicha información ya que los plazos se encuentran altamente vencidos.

5. EVALUACION DE LA GESTIÓN

Indicador Financiero Agregado (IFA)

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez y Endeudamiento	Eficiencia en Recaudo	Rango Eficiencia Recaudo	Cobertura Intereses	Rango Cobertura Intereses	Rango IFA
1,53	51%	Rango 1	96,1	Rango 1	5.28	Rango 1	Rango 1

ICTR - Índice de Continuidad En Recolección y Transporte 2011	Rango ICTR	ICTBL - Índice de Continuidad Barrido y Limpieza de Áreas Públicas 2011	Rango ICTBL	VU - Vida Útil del Sitio de Disposición Final 2011 (años)	Rango VU	Indicador Operativo y de Calidad Agregado Aseo 2011 IOCA	Nivel de Riesgo Agregado Aseo
1	RANGO 1	100	RANGO 1	10	RANGO I	RANGO 1	Rango 1

Fuente: Reporte SUI

La Superintendencia realizó la clasificación IFA – IOCA correspondiente a 2012 de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera reportada por el prestador del año 2011, así las cosas respecto al nivel de riesgo agregado el prestador quedó clasificado en Rango 1, es decir nivel de riesgo bajo.

5.2. Auditoria Externa

OPINIÓN GENERAL DEL AUDITOR

Para dar cumplimiento estricto a las instrucciones de la Superservicios en la Resolución 12295 de 2006, certificamos que hemos evaluado la gestión de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores y parámetros contenidos en la resolución y podemos certificar que la empresa utiliza los modelos definidos por la CREG y por la

Superintendencia. Adicionalmente la compañía cumple con todos los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios contenidos en las leyes 142 y 143 de 1994; por lo tanto esta auditoria conceptúa que existe capacidades de respuesta oportuna para satisfacer las necesidades sociales dentro del ámbito empresarial y de competencia, y se constató efectivamente, que hay un mejoramiento evidente en el tratamiento de los riesgos.

CONCEPTO INDICADORES PRIMER NIVEL

- Liquidez y Endeudamiento: El flujo de caja se sigue viendo afectado por el bajo recaudo, el valor o indicador para la liquidez fue de 1.66.
- Eficiencia del Recaudo: El recaudo mejoro levemente, y fue del 94.64%.
- Cobertura de Intereses: El servicio de la deuda sigue siendo muy alto, debido a que el bajo recaudo fomenta créditos para apalancar la empresa.
- Indicador Financiero Agregado: La tendencia de los indicadores es buena pero sigue habiendo presión de otros intereses, pero se mantiene un riesgo muy reducido en todas las áreas de la compañía.
- Cumplimiento Cobertura: La cobertura están en un 100% para la recolección total de la operación.
- Continuidad: Hay una continuidad del 100% porque la empresa cubre la totalidad de la recolección.
- Indicador Operativo Agregado - ASEO: Se mantiene en rango I, debido a que se cumple con todos los indicadores, exceptuando el de intereses.

CONCEPTO GENERAL INDICADORES SEGUNDO NIVEL (CRA 315-2005)

La dinámica para esta vigencia fue muy positiva, y los indicadores de segundo nivel presentan un comportamiento muy positivo. Se puede apreciar una valoración generalizada de la compañía, y esta auditoria conceptúa que existió un valor incremental positivo durante la vigencia.

En términos específicos, la razón de cuentas por cobrar se redujo hasta 58.44%, ante la reducción leve de los deudores en el servicio público de aseo, el margen operacional decreció levemente ante el crecimiento notable de 9.02% de la utilidad operacional y en mayor proporción el nivel de ingresos con un crecimiento de 11.12%. Durante esta vigencia se mantiene fiscalizado el comportamiento de la compañía por el control interno de la empresa, ya que este último amplio las fronteras a toda la empresa en su diagnostico de eventualidades en la matriz de riesgo. En general los indicadores financieros, técnicos y de segundo nivel registraron tendencia al mejoramiento.

CONCEPTO EXTERNO:

Regulatorios (Normas CREG, MME, SSPD, etc.): Se desarrolla una constante actualización de las normas y de la regulación vigente. Se menciona que se acatan con anticipación las normas que se derivan de los reportes al SUI, y las metodologías propuestas.

Legales: Se acatan las normas vigentes, y no se tienen mayores inconformidades frente actos administrativos.

Intervención por parte de la SSPD: Existe un control, inspección y vigilancia normal sobre la empresa Ser ambiental S.A. ESP.

Relación con entidades territoriales y otras entidades nacionales y locales: Se mantiene una constante comunicación con las entidades territoriales y otras entidades que enmarcan un grupo de interés común.

Calidad de la información reportada por el prestador al SUI: La información cargada y certificada en el SUI, es de optima calidad y se cumple con la oportunidad, cumpliendo en su mayoría con los plazos propuestos por las circulares conjuntas y resoluciones de la SSPD y CRA.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

TÓPICO	2002	2003	2006	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Administrativo				2	1	1	1		5
Administrativo y Financiero	2	2			1	1	1		7
Comercial y de Gestión				1	1	9	30	61	102
Técnico operativo			1	1				47	49
TOTAL	2	2	1	4	3	11	32	108	163

Fuente: Información SUI – Noviembre 2013

Ser Ambiental S.A. E.S.P. de 2.067 formatos y formularios habilitados a la fecha tiene en estado pendiente un total de 163, los cuales corresponden al 7,8% de incumplimiento por lo cual se requiere que la empresa realice el cargue de la información pendiente ya que se evidencian incumplimientos desde el año 2002, dado que los plazos se encuentran altamente venidos.

7. ACCIONES DE LA SSPD

Los días 30, 31 de mayo y 01 de junio de 2012 se realizó visita de inspección y vigilancia con el objetivo de revisar la correcta prestación del servicio de aseo que realiza la empresa en los municipios de Girardot, Flandes, Fusagasugá, en donde se concluyó lo siguiente:

- Las facturas del municipio de Girardot, no poseen las descripciones requeridas por componentes de costos de la metodología Resolución CRA 351 y 352 de 2005, como tampoco poseen los valores facturados de meses anteriores y los valores de subsidios y sobrepagos como lo establece el artículo 148 de la ley 142 de 1994.
- En las facturas del municipio de Flandes, si bien poseen las descripciones requeridas por componentes de la metodología Resolución CRA 352 de 2005, todos los valores están en cero (0), tampoco poseen los valores facturados de meses anteriores y los valores de subsidios y sobrepagos como lo establece el artículo 148 de la ley 142 de 1994.
- 4 vehículos compactadores (Placas VEU-772, TGN-021, TGN-185 y TGN-237) tienen la salida del tubo de escape por debajo del chasis.
- El vehículo de placas TGN-237 presentaba derrame de ACPM por la tapa del tanque cuando el vehículo está inclinado.
- La empresa SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P. presta el servicio de recolección, transporte, barrido y limpieza aproximadamente desde el mes de agosto de 2011, en el municipio de Fusagasugá y presuntamente no realiza el cobro por la prestación del servicios
- El cobro del servicio de aseo de los usuarios del municipio de Fusagasugá lo realiza la empresa EMSERFUSA y la empresa SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P no le está cobrando el servicio de aseo a los usuarios.

En atención a las conclusiones resultado de la visita comunicadas mediante radicado 20124310725281 del 21 de septiembre de 2012, Ser Ambiental mediante radicado 20125290580302 del 20 de noviembre de 2012, informó que de acuerdo a los aspectos comerciales se remitieron solicitudes a Emserfusa con el fin de incluir la información correspondiente a la facturación del servicio de aseo de acuerdo a lo establecido en la normatividad, referente a la facturación del servicio en el municipio de Flandes, se informó que se identificó un problema de compatibilidad en el sistema del ente facturador y que a la fecha estaba subsanada; respecto a las observaciones del componente técnico operativo, la empresa informó que se estaban adelantando las acciones pertinentes para realizar las adaptaciones de los tubos de escape de los vehículos compactadores de placas VEU-772, TGN-021, TGN-185 y TGN-237 de conformidad a lo establecido en la normatividad y con relación al vehículo de placas TGN-237 que presentaba escape de ACPM, se adjunto factura expedida por Navitrans por concepto de reparación del tanque de combustible del mencionado vehículo.

Por otro lado frente a las alertas presentadas referentes al trámite de Vinculación y desvinculación de usuarios la Dirección Técnica de Gestión de Aseo solicitó mediante memorando 20124330053893 del 25 de septiembre de 2012, apertura de investigación a Ser Ambiental por presuntas irregularidades el procesos de desvinculación de usuarios en el municipio de Girardot, por exigir requisitos no contemplados en la ley para la desvinculación de usuarios.

Evaluados lo méritos la Dirección de Investigaciones de la SSPD en el expediente 2012440350600227E del 12 de noviembre de 2012, decide abrir investigación a la empresa Ser Ambiental, con los siguientes cargos:

1. Presunto incumplimiento del numeral 9.2 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994, por presunta violación a los derechos de los usuarios al impedir la libre elección del prestador del servicio, en concordancia con el último inciso del artículo 3 de la ley 142 de 1994, y artículo 16 de la resolución CRA 413 de 2006.
2. Presunto incumplimiento del artículo 159 de la ley 142 de 1994, por presuntamente no notificar personalmente la decisión de una petición.
3. Presunta omisión del artículo 99, numeral 99.9 de la Ley 142 de 1994, y demás normas condicionantes, por presunta irregularidad por la gratuidad en la prestación del servicio de aseo en los municipios de Fusagasugá y Flandes.
4. Presunto incumplimiento al artículo 131 de la ley 142 de 1994, por presuntamente no tener contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de aseo en el municipio de Fusagasugá.
5. Presunto incumplimiento al artículo 148 de la Ley 142 de 1994, por no contar con los requerimientos de las facturas para el cobro de los servicios públicos.

Mediante radicado 20135290025822 del 22 de enero de 2013, Ser Ambiental remite el pliego de descargos, solicitando sea exonerada de los cargos imputados.

Dentro del desarrollo de la investigación del mencionado expediente se remitió a la empresa Ser Ambiental S.A. E.S.P, comunicación 20134400329101 del 13 de junio de 2013, por medio del cual se incorporan nuevas pruebas al expediente de la investigación y se corre traslado para alegatos de conclusiones; en atención a ello el día 02 de julio de 2013 mediante radicado 20138200266212, el señor Hernando Castro Nieto, de la firma Castro Nieto Abogados S.A. apoderado de Ser Ambiental S.A. E.S.P, remite alegatos de conclusión dentro de la investigación administrativa de carácter sancionatorio correspondiente al expediente 2012440350600227E;

documento que actualmente se encuentra en análisis y será tenido en cuenta en el pronunciamiento de fondo.

Se resalta también que mediante radicado 20134330259361 del 21 de mayo de 2013, se dio traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, denuncias presentadas por parte de Ser Ambiental en contra de Ecopijaos por presuntas prácticas restrictivas de la competencia entre los prestadores del servicio de aseo en los municipios de Tocaima y Agua de Dios.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ La empresa no ha realizado el cargue de las notas a los estado financieros correspondientes a las vigencias 2011 y 2012.
- ✓ Respecto al reporte de información SUI del formato “Vehículos registrados”, se anota que la ultima fecha de reporte de información hace referencia al 22 de noviembre de 2011, la información cargada refleja registros dobles, como es el caso de la información de los vehículos de placas SSH553, SSH569, SSH570, SSH594, XVB039, XVB042, XVB087.
- ✓ La empresa solo realizó el cargue de la información referente a la eficiencia en el recaudo por facturación de aseo hasta el mes de septiembre de 2012, por lo cual se SOLICITA que se realice el cargue de la totalidad de la información al SUI recordándole que los plazos establecidos para ello se encuentran vencidos.
- ✓ A la fecha la empresa tiene en estado pendiente un total de 163 los cuales corresponden al 7,8% de incumplimiento por lo cual se requiere que la empresa realice el cargue de la información pendiente ya que se evidencian incumplimientos desde el año 2002.

Elaboró: Alex Lozano – Contratista Grupo Evaluación Integral de Gestión de Aseo
Revisó: Armando Ojeda – Coordinador Grupo de Evaluación Integral de Gestión de Aseo
Aprobó: Erika Nieves - Directora Técnica de Gestión de Aseo