

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P.
ANÁLISIS 2015**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Empresa creada mediante Acuerdo No. 025 de junio 07 de 1.996, con la razón social de **EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA EMPUMAR E.S.P.**, y con la naturaleza jurídica de una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal.

La Empresa desarrolla sus actividades, en los componentes de recolección, transporte, barrido y limpieza de áreas y vías públicas. Este servicio se presta bajo libre competencia y al mes de septiembre de 2015 cuenta con 3.855 suscriptores.

EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P., es el único prestador del servicio de aseo en el municipio de Marsella. Según el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS cuenta con inscripción mediante radicado: 20141029032218 de fecha: 10/10/2014, en estado aprobado.

Tipo de Sociedad	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
Razón Social	EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P.
Área de Prestación del Servicio	Municipio de Marsella Risaralda
Servicios Prestados	BARRIDO Y LIMPIEZA DE LAS ÁREAS PÚBLICAS, COMERCIALIZACIÓN, RECOLECCIÓN y TRANSPORTE
Duración	Indefinida
Fecha de Constitución	27/10/1983
Nombre del Gerente	LORENA PAULINA RESTREPO TREJOS
Estado de la Certificación	Aprobada

Junta Directiva

NOMBRE	CARGO
PIEDAD COLOMBIA DUQUE GOMEZ	Presidente
CARLOS ANDRES GIL FRANCO	Vocal
JAIME ALBERTO DUQUE CHICA	Vocal
JUAN CARLOS FLOREZ VALENCIA	Vocal
JUAN DAVID RAMIREZ LOPEZ	Vocal

Fuente: RUPS-SUI

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. Administrativos

2.1.1. Planta de Personal

La Empresa cuenta con 4 operarios, para la prestación del servicio de aseo en el municipio de Marsella, los cuales desarrollan las actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte.

La distribución de operarios para la prestación de las actividades del servicio de aseo a septiembre de 2015, es la siguiente:

CARGO	ACTIVIDAD	CANTIDAD
Operario	Conductor	1
Operario	Barrido	3
Operario	Recolección	3
Total		7

Fuente: ESP

La empresa no ha cargado la información sobre la planta de personal al SUI.

2.2. Aspectos Financieros

2.2.1. Balance General

CUENTA	2012	%	2013	%	2013/2012	2014	%	2014/2013
Activo	61.600.486	100%	103.911.558	100%	69%	67.380.300	100%	-35%
Deudores Servicios Publicos	22.697.329	37%	86.265.975	83%	280%	23.627.000	35%	-73%
Deudores Servicio de Aseo	21.483.545	35%	23.940.817	23%	11%	23.627.000	35%	-1%
Otros deudores servicios	1.213.784	2%	62.325.158	60%	5035%	0	0%	-100%
Provision deudores	0	0%	-150.145	0%		0	0%	-100%
Provision Aseo	0	0%	-150.145	0%		-756.000	-1%	404%
Otros Activos CP	6.021.751	10%	11.605.940	11%	93%	89.832.120	133%	674%
Total Activo Corriente	28.932.807	47%	97.933.797	94%	238%	113.705.040	169%	16%
Propiedad, Planta y Equipo	42.637.289	69%	42.637.289	41%	0%	30.979.210	46%	-27%
Depreciación Acumulada	-9.969.610	-16%	-36.659.528	-35%	268%	-77.303.950	-115%	111%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	32.667.679	53%	5.977.761	6%	-82%	-46.324.740	-69%	-875%
Total Activo LP	32.667.679	53%	5.977.761	6%	-82%	-46.324.740	-69%	-875%
Total Activos	61.600.486	100%	103.911.558	100%	69%	67.380.300	100%	-35%
Total Pasivos	14.736.041	24%	53.060.572	51%	260%	30.082.670	45%	-43,31%
Total Pasivo Corriente	14.736.041	24%	53.060.572	51%	260%	30.082.670	45%	-43,31%
Total Pasivos	14.736.041	24%	53.060.572	51%	260%	30.082.670	45%	-43,31%
Utilidades Ejercicios anteriores	0	0%	9.195.000	9%		0	0%	
Utilidad Ejercicio	-25.863.050	-42%	-22.156.651	-21%	14%	-13.515.000	-20%	161%
Total Patrimonio	46.864.445	76%	50.850.986	49%	9%	37.297.630	55%	-26,65%
Total Pasivo + Patrimonio	61.600.486	100%	103.911.558	100%	69%	67.380.300	100%	-35%

Fuente: SUI cálculos SSPD.

2.2.1.1. Activos

La Empresa presenta un comportamiento irregular en el movimiento de las cuentas del activo. En el 2013 se incrementó el valor en el 69% frente al 2012, mientras que en el 2014 se redujo en un 35%. Otra cuenta importante del activo que corresponde a las cuentas por cobrar por concepto de servicios públicos, presenta el mismo comportamiento en el 2013 un aumento del 280% y en el 2014 una disminución del 73%, esta variación se explica por el pago de los subsidios realizado por el municipio.

El activo corriente afectado por el resultado de las cuentas por cobrar del servicio de aseo se incrementó en el 2013 en un 94% y en el 2014 disminuyó el 16%, este cambio se explica por el movimiento de la cuenta subsidios del servicio de aseo.

Otras variaciones, se dieron en los rubros de activos de corto plazo, en los demás rubros del activo, no se presentaron cambios importantes

La cuenta propiedad, planta y equipo, en el 2014 presenta saldo negativo, debido a que la depreciación acumulada es mayor que el valor de los activos, resultado de aplicación inadecuada de los principios y normas contables.

En el 2014, la empresa registra la cuenta propiedad, planta y equipo con signo negativo, lo cual es contrario a lo establecido en el artículo 2 del Decreto 3019 de 1989 y la Resolución SSPD 20101300048765 del 2010, la cual establece que las cuentas de naturaleza crédito no deben tener signo negativo, salvo que éstas sean de naturaleza contraria. Esta situación afecta la realidad financiera de la empresa.

2.2.1.2. Pasivos

Durante el período el comportamiento de esta cuenta es irregular. En el 2013 se incrementó el 260% y en el 2014 disminuyó el 43.3%. El rubro que más incidió en la variación del 2013 fue el de cuentas por pagar por concepto de adquisiciones de bienes y servicios, que se incrementó en un 100% y en el 2014 este mismo rubro disminuyó el 81%.

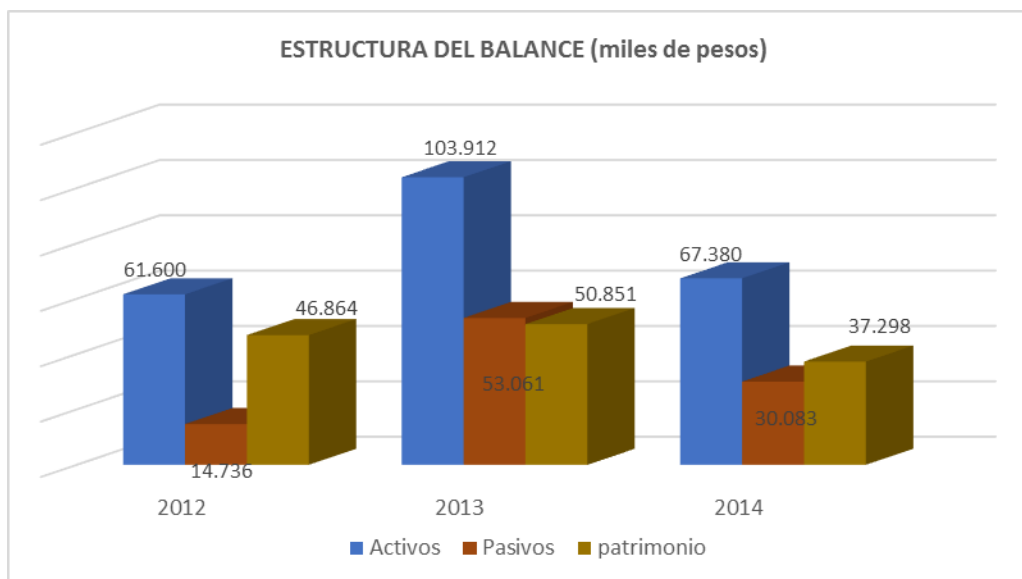
Los pasivos en el 2014 representan el 45% de los activos, el prestador no tiene pasivos de largo plazo.

2.2.1.3. Patrimonio

El patrimonio al igual que las otras cuentas presenta unas variaciones irregulares en el período. En el 2013 aumentó el 9%, mientras que en el 2014 se reduce significativamente en un 26.6%. Estas variaciones son el resultado de las pérdidas del ejercicio en cada uno de los tres años.

La empresa no ha cargado las notas a los estados financieros de los años 2012, 2013 y 2014.

2.2.1.4. Estado de la Situación Financiera



Gráfica No. 1

EMPUMAR E.S.P., presenta en el 2014 una débil estructura financiera, donde el 55% de los activos es propiedad de los accionistas de la empresa, sin embargo el capital es tan pequeño que las posibilidades de expansión son mínimas. La empresa no posee activos fijos para desarrollar su operación.

2.2.2. Estado de Resultados

Cuenta	2012	%	2013	%	2013/2012	2014	%	2014/2013
Ingresos Operacionales	202.970.035	100%	219.318.650	100%	8%	228.468.000	100%	4,17%
Servicio de Aseo	202.970.035	100%	219.318.650	100%	8%	228.468.000	100%	4%
Costo de Ventas y Operación	142.630.125	70%	188.135.477	85,78%	32%	129.335.070	57%	-31,25%
Utilidad Bruta	60.339.910	30%	31.183.173	14%	-48%	99.132.930	43%	218%
Gastos operacionales	93.419.747	46%	113.127.702	52%	21%	117.168.450	51%	4%
Gastos de personal	48.380.062	24%	37.532.023	17%	-22%	32.378.830	14%	-14%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	135.392	0%	14.688.723	7%	10749%	878.120	0%	-94%
Utilidad Operacional	-33.079.837	-16%	-81.944.529	-37%	148%	-18.035.520	-8%	-78%
Otros ingresos	10.832.242	5,3%	65.963.994	30%	509%	4.527.480	2%	-93%
Otros gastos	3.615.455	2%	6.176.116	3%	71%	6.960	0%	-100%
Gasto de Intereses	0	0%	0	0%		0	0%	
Utilidad antes de Impuestos	-25.863.050	-13%	-22.156.651	10%	-14%	-13.515.000	-6%	39%
Impuesto de renta	0	0%	0	0%		0	0%	
Utilidad Neta	-25.863.050	-12,7%	-22.156.651	-10%	14%	-13.515.000	-5,9%	39%

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

Durante el período analizado la empresa ha presentado pérdidas que han contribuido a reducir el patrimonio. Los ingresos operacionales, si bien es cierto crecieron en el 2013 y 2014, estos son inferiores al incremento de los costos de ventas y los gastos de operación. La participación de estos dos rubros supera ampliamente el valor de los ingresos, el resultado es una pérdida operacional en los tres años, en la cual su mejor año es el 2014 donde se reduce un 78% frente al 2013.

Otro aspecto que evidencia el excesivo valor de los gastos son los rubros gastos operacionales y gastos de personal, que en el 2014 donde se produjo la menor pérdida representa el 65% de los ingresos.

La utilidad neta que presenta grandes variaciones en el período, presentó un mejor resultado frente a la operacional en el 2013, como resultado de unos ingresos extraordinarios que no pudieron ser identificados por la falta de cargue de las notas a los estados financieros. El resultado neto del período analizado representa unas pérdidas acumuladas de \$461.5 millones, situación que pone en riesgo la operación de la empresa y la prestación del servicio de aseo en Marsella.

De otra parte, los ingresos reportados en los estados financieros, difieren significativamente de la información de facturación reportada durante la visita, mientras en los estados financieros los ingresos de operación sumaron \$228.4 millones, en el reporte de facturación el valor entregado fue de \$414.6 millones.

2.2.3. Indicadores Financieros

INDICADOR	2012	2013	2014
INDICADORES DE LIQUIDEZ			
Rotación Cuentas por Cobrar	41	144	38
Razón Corriente	1,96	1,85	3,78
Prueba Acida (AC – Cart mas 90 d)	1,96	1,85	3,78
Rotación de Activos Fijos	6,21	36,69	-4,93
Rotación de Activos Totales	3,29	2,11	3,39
INDICADORES DE RENTABILIDAD			
EBITDA	-33	-67	-17
Margen Ebitda	-16,23%	-30,67%	-7,51%
Margen Neto	-12,74%	-10,10%	-5,92%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	-53,48%	-64,72%	-25,46%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	-55,19%	-43,57%	-36,24%
INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS			
Nivel de Endeudamiento	23,92%	51,06%	44,65%
Activo Corriente / Activo Total	46,97%	94,25%	168,75%
Pasivo Corriente/ Activo Total	23,92%	51,06%	44,65%
EBITDA	-32.944.445	-67.255.806	-17.157.400

Fuente SUI. Estados financieros cálculos SSPD

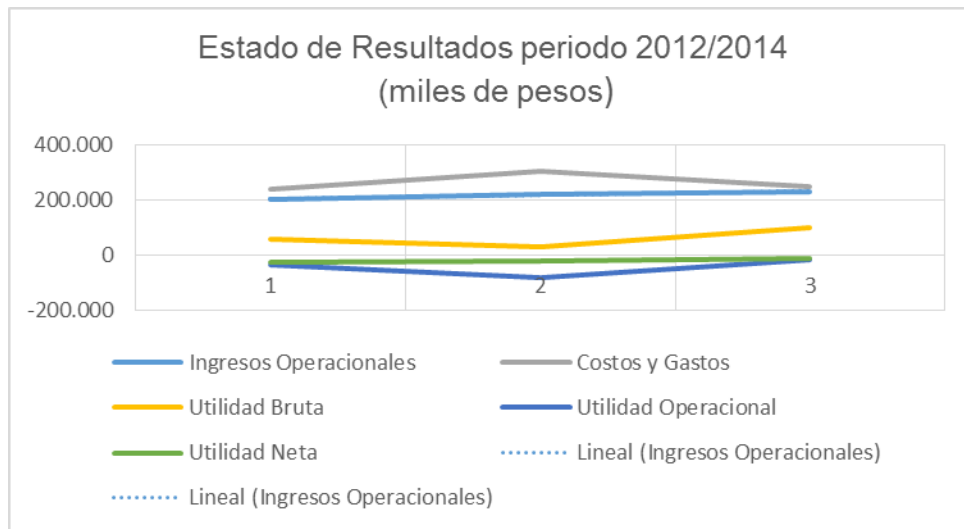
2.2.3.1. Liquidez

La empresa tiene una razón corriente que le permite garantizar sus obligaciones de tipo corriente, en el 2014 cuenta con \$3,78 por cada peso que adeuda.

2.2.3.2. Endeudamiento

En el 2014, el nivel de endeudamiento (Deuda/Capital) es de 44.65% un porcentaje bajo, pero que no garantiza capacidad de endeudamiento, debido a los valores tan pequeños que representan el capital de la empresa.

2.2.3.3. Margen Neto



Grafica No. 2

La gráfica muestra el comportamiento de la curva de ingresos, la cual está por debajo de la curva de costos y gastos, donde su máxima inflexión se presenta en el 2013. Las dos curvas se mantienen constantes y muestra que los cambios durante el período son mínimos. Se puede observar que la curva de la pérdida operacional durante los tres años se encuentra por debajo de la neta. Lo anterior, evidencia que la operación de la empresa es inviable.

2.2.3.4. Rotación de Cuentas por Cobrar

La Empresa en el 2014 se demoró 38 días para convertir en efectivo su facturación; este indicador muestra una disminución de 106 días respecto al 2013, derivado del pago de los subsidios por parte del municipio.

Todos los indicadores de rentabilidad, durante el período muestran resultados negativos, reflejo de los resultados de la empresa.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

3.1.1. Cobertura

En el municipio de Marsella la cobertura total 100% al área urbana del municipio.

3.1.2. Operación

Las **EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA**, prestan la actividad de barrido de forma manual, para realizar esta actividad cuenta con 4 operarios.

El barrido está dividido en dos macrorrutas:

La zona centro del municipio la cual tiene frecuencia diaria en el horario de 4:00 am a 7:00 am de domingo a domingo.

En los Barrios o zonas periféricas, se realiza el barrido con una frecuencia de una vez cada quince días, presuntamente incumpliendo las frecuencias mínimas establecidas en el artículo 2.3.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015.

Para el mes de agosto de 2015, de acuerdo con la información suministrada por el prestador; se barrió un total de 68.88 kilómetros de cuneta. Sin embargo, al revisar el estudio de costos certificado por el prestador en el SUI el 5 de julio de 2013, el parámetro K equivale a 172 kilómetros mensuales, lo anterior significa una diferencia de 53 kilómetros de cuneta barridos. El prestador debe explicar las causas de la diferencia y la certificación del total de kilómetros de cuneta de barrido establecidos para el municipio de Marsella en el PGIRS.

El operador, cuenta con los equipos y elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios para realizar las actividades de barrido y limpieza.

La empresa no ha cargado al SUI las rutas y microrrutas de barrido

3.2. Recolección y Transporte

La prestación del servicio de la recolección domiciliaria de residuos sólidos, para la zona urbana del municipio de Marsella, está distribuida de la siguiente manera:

- Lunes correspondiente a la zona central y comercial del municipio en un horario de 6:30 am a 12 m y de 3:00 pm a 6:00 pm.
- Martes todo el municipio incluye la zona centro y la zona periférica en un horario de 6:30 am a 12 m y de 3:00 pm a 6:00 pm.
- Jueves todo el municipio incluye la zona centro y la zona periférica en un horario de 6:30 am a 12 m y de 3:00 pm a 6:00 pm.

Las rutas y horarios cargados al SUI en el 2009 y que no han sido actualizadas, no coinciden con las entregadas durante la visita.

3.2.1. Operación

El servicio de recolección se presta en todo el casco urbano con una cobertura del 100%,

La recolección domiciliaria de residuos sólidos en el municipio de Marsella, se realiza bajo el sistema puerta a puerta y se efectúa según horarios y frecuencias establecidas en las macro y micro rutas y la recolección es no selectiva.

El servicio de recolección es realizado por un vehículo tipo Volqueta marca **NISSAN** con placas **USD867**, modelo **2008** y una capacidad de 10 toneladas y 18 yardas, contratado por el prestador.

Para la operación, cuenta con un conductor y 3 operarios, los cuales están provistos con los equipos y elementos de seguridad industrial.

3.4. Disposición Final

La Disposición Final se realiza en Relleno Sanitario La Glorita, el cual se encuentra a una distancia al casco urbano 13 Km, es un relleno de tipo Regional, está operando desde 1997, su vida útil va hasta el 2025, su volumen descarga semanal es de 750 toneladas día.

El número de operarios, está distribuido de la siguiente manera: 13 Ayudantes, 5 operarios de maquinaria, 3 operadores de báscula, 2 operadores de planta, 1 mecánico, 1 conductor de volqueta.

El relleno cuenta con un sistema de drenajes para la evacuación de aguas lluvias, cunetas en concreto y en tierra, drenajes para lixiviados, filtros de fondo intermedios y perimetrales y drenajes para manejo de gases.

Cobertura, se usa material del sitio y tiene frecuencia de cobertura diaria,

Equipos: Buldócer D6N, Buldócer d8T, Retroexcavadora 323D, Retrocargador de llantas, cargador de orugas (2), Volquetas doble troque (3).

Vías de acceso, principal pavimentada, vías de acceso – Internas escombros.

Para el pesaje de vehículos, cuenta con una báscula electromecánica de 80 Toneladas.

Cuenta con la Licencia Ambiental otorgada mediante Resolución No. 0216 del 2000, otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda **-CARDER-** y es operado por **ATESA DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.**

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Cuentas por cobrar a agosto de 2015

Codigo	Descripcion	Cartera No Vencida
410	Servicio de Aseo	21.483.545
41010	Comercializacion	26.787.000
4101001	Residencial Estrato 1	2.678.700
4101002	Residencial Estrato 2	5.357.400
4101003	Residencial Estrato 3	1.875.090
4101008	No Residencial Pequeño Productor Industrial	803.610
4101009	No Residencial Pequeño Productor Oficial	16.072.200

Fuente: **EMPUMAR E.S.P.**

La cartera para el servicio de aseo asciende a \$16.1 millones, el 60% corresponde al sector oficial, el 20% al estrato 2 y el 10% al estrato 1. De acuerdo a la información la empresa no tiene cartera vencida, situación no consistente con el porcentaje de recaudo.

La empresa no ha cargado la información al SUI de cuentas por cobrar de 2014 y 2015.

4.1.1. Provisiones.

Codigo	Descripcion	Cartera Mayor a 360 días
440	Provision de Servicios Publicos	-756.000
4401001	Residencial Estrato 1	-75.600
4401002	Residencial Estrato 2	-151.200
4401003	Residencial Estrato 3	-52.920
4401008	No Residencial Pequeño Productor Industrial	-22.680
4401009	No Residencial Pequeño Productor Oficial	-453.600

Fuente: **EMPUMAR E.S.P.**

El 60% de las provisiones corresponden al sector oficial, el 20% estrato 2, el 10% estrato 1 y el 10% restante el estrato 3 y el sector industrial. Las provisiones representan el 3% del total de las cuentas por cobrar.

4.2. Tarifas Publicadas

La empresa durante el período de vigencia de las tarifas no ha realizado los ajustes por variaciones de los índices de precios.

4.3. Tarifas Aplicadas

Las tarifas aplicadas son las siguientes:

Categoría	Barrido y Limpieza	Vir: Referen.	Recolección y Transporte	Vir: Referen.	Tratamiento y Disposición	Vir: Referen.	Comercialización y Recaudo		Tarifa
							Cargo Fijo	Vir: Referencia	ago-15
Residencial Estrato 1	\$746,20	\$1.066,00	\$2.001,30	\$2.859,00	\$974,40	\$1.392,00	\$781,90	\$1.117,00	\$4.503,80
Residencial Estrato 2	\$906,10	\$1.066,00	\$2.430,15	\$2.859,00	\$1.183,20	\$1.392,00	\$949,45	\$1.117,00	\$5.468,90
Residencial Estrato 3	\$1.066,00	\$1.066,00	\$2.859,00	\$2.859,00	\$1.392,00	\$1.392,00	\$1.117,00	\$1.117,00	\$6.434,00
Residencial Estrato 4	\$1.066,00	\$1.066,00	\$3.007,00	\$3.007,00	\$1.464,00	\$1.464,00	\$1.133,00	\$1.133,00	\$6.670,00
Residencial Estrato 5	\$1.066,00	\$1.066,00	\$3.275,00	\$3.275,00	\$1.594,00	\$1.594,00	\$1.163,00	\$1.163,00	\$7.098,00
Residencial Estrato 6	\$1.066,00	\$1.066,00	\$4.614,00	\$4.614,00	\$2.246,00	\$2.246,00	\$1.313,00	\$1.313,00	\$9.239,00
Pequeño Productor	\$1.599,00	\$1.066,00	\$13.974,00	\$9.316,00	\$6.802,50	\$4.535,00	\$2.755,50	\$1.837,00	\$25.131,00
Gran Productor > 10Ton	\$1.705,60	\$1.066,00	\$44.662,40	\$27.914,00	\$5.742,40	\$3.589,00	\$6.257,60	\$3.911,00	\$58.368,00
Inmueble Desocupado	\$1.066,00	\$1.066,00	\$32,00	\$32,00	\$15,00	\$15,00	\$802,00	\$802,00	\$1.915,00
Comercial	\$1.599,00	\$1.066,00	\$13.974,00	\$9.316,00	\$6.802,50	\$4.535,00	\$2.755,50	\$1.837,00	\$25.131,00
Oficial	\$1.066,00	\$1.066,00	\$3.007,00	\$3.007,00	\$1.464,00	\$1.464,00	\$1.133,00	\$1.133,00	\$6.670,00

Fuente: **EMPUMAR E.S.P.**

Se observó que la empresa no ha realizado los ajustes por variaciones de los índices de precios a las tarifas de aseo, desde el inicio del período tarifario.

4.3.1. Factores de Subsidios y Aportes

El Concejo Municipal de Marsella expidió el Acuerdo Municipal No. 12 del 31 de agosto de 2011, por el cual establecieron los factores de subsidios y aportes para la vigencia del 2011. La certificación se realizó en el SUI el 2012-06-21.

SECTOR/USUARIO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS	SUBSIDIOS ACUERDO 012	CONTRIBUCIONES ACUERDO 012
Residencial Estrato 1	32%		30%	
Residencial Estrato 2	18%		15%	
Residencial Estrato 3	4%		0%	
Residencial Estrato 4	0%			
Residencial Estrato 5				
Residencial Estrato 6				
Comercial		277%		50%
Oficial		0%		

Fuente: Facturas y Acuerdo 12 de 20111.

Los factores de subsidios y de aportes, no se ajustan a los autorizados por el Concejo de Marsella mediante el Acuerdo No. 012 del 31 de agosto de 2012, certificado en el SUI el 21 de junio de 2012.

4.3.2. Balance de Subsidios y contribuciones

MES	SUBSIDIOS	CONTRIBUCION	GIROS ALCALDIA
Enero	2.256.090	1.668.914	587.176
Febrero	2.251.104	1.685.668	565.436
Marzo	2.259.790	1.685.668	574.122
Abril	2.266.546	1.694.045	572.501
Mayo	2.271.371	1.712.689	558.681
Junio	2.267.831	1.712.690	555.141
Julio	2.269.441	1.712.690	556.751
TOTAL	15.842.173	11.872.364	3.969.809

Fuente: EMPUMAR E.S.P.

En el Período de enero a julio de 2015, la empresa otorgó \$15.8 millones en subsidios y recibió vía contribuciones \$11.8 millones, el saldo restante 25% se cubre con los giros realizados por la alcaldía de Marsella.

La empresa no ha cargado al SUI, los subsidios y contribuciones del período de mayo a diciembre de 2015.

4.4. Usuarios

USOS	Barrido Y limpieza	Recolección y Transporte	Tratamiento y Disposición Final	Comercialización y Recaudo	%
BAJO BAJO	445	449	449	449	17%
BAJO	1.368	1.369	1.369	1.369	51%
MEDIO BAJO	563	563	563	563	21%
MEDIO	25	25	25	25	1%
COMERCIAL	203	203	203	203	8%
OFICIAL	17	17	17	17	1%
TOTAL URBANO	2.621	2.626	2.626	2.626	97,5%
OFICIAL RURAL	1	1	1	1	0,04%
RESIDENCIAL RURAL	66	66	66	66	2,5%
TOTAL RURAL	67	67	67	67	2,49%
TOTALES	2.688	2.693	2.693	2.693	100,00%

Fuente: EMPUMAR E.S.P.

Los estratos 1, 2 y 3 concentran el 89% del total, la participación de los demás estratos y sectores es mínima. El sector urbano concentra el 97.5% de los suscriptores de la Empresa.

4.5. Facturación y Recaudo

4.5.1. Año 2014

MES	VALOR FACTURADO SERVICIO ASEO 2014	VALOR RECAUDADO	%
ENERO	36.636.963,00	17.376.290,00	47%
FEBRERO	37.536.209,00	18.120.342,00	48%
MARZO	37.695.381,00	18.281.599,00	48%
ABRIL	37.863.281,00	17.656.289,00	47%
MAYO	38.427.264,00	18.235.949,00	47%
JUNIO	38.430.642,00	19.693.753,00	51%
JULIO	31.512.013,00	17.993.954,00	57%
AGOSTO	31.940.263,00	18.734.864,00	59%
SEPTIEMBRE	31.353.910,00	18.254.172,00	58%
OCTUBRE	31.326.814,00	18.640.971,00	60%
NOVIEMBRE	30.953.432,00	18.249.616,00	59%
DICIEMBRE	30.987.279,00	18.503.257,00	60%
TOTALES	414.663.451,00	219.741.056,00	53%

Fuente: *EMPUMAR E.S.P.*

El nivel de recaudo es muy bajo, en promedio en el 2014 alcanzó el 53%, situación que evidencia una deficiente gestión en el recaudo, debido a que no solo se dejó de recaudar el 47% de la facturación del 2014, sino que no se recuperó cartera de períodos anteriores.

4.5.1. Año 2015

MES	VALOR FACTURADO SERVICIO ASEO 2015	VALOR RECAUDADO SERVICIO ASEO 2015	%
ENERO	30.485.174,00	17.737.436,00	58%
FEBRERO	31.300.899,00	20.449.605,00	65%
MARZO	32.080.184,00	18.519.316,00	58%
ABRIL	32.235.932,00	18.848.761,00	58%
MAYO	32.100.004,00	18.961.239,00	59%
JUNIO	31.579.066,00	18.336.244,00	58%
JULIO	32.130.459,00	18.548.696,00	58%
TOTALES	221.911.718,00	131.401.297,00	59%

Fuente: *EMPUMAR E.S.P.*

Durante el período de enero a julio de 2015, el recaudo se incrementó en seis puntos sin embargo sigue siendo bajo y la gestión refleja un mínimo esfuerzo de la administración por mejorar el nivel de ingresos.

4.6. Peticiones, Quejas y Recursos

Las **EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P.**, dispone de una oficina con personal para la atención al cliente, para recibir, atender, tramitar y resolver todo tipo de peticiones, quejas y reclamos, la cual se encuentra ubicada en la Sede de la Empresa, Carrera 11 No. 7 - 09, el horario de atención es de martes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 6:30 pm y sábado de 8:00 am a 12:00 m. El proceso de atención al cliente se encuentra sistematizado con el programa **INTEGRIN**, la Empresa cuenta con el CCU disponible para ser entregado al usuario. En la oficina se recepcionan, tramitan y se resuelven las peticiones. Así mismo se revisaron algunos expedientes correspondientes al servicio de acueducto y alcantarillado, debido a que no se han presentado durante el 2015 PQRS del servicio de aseo y se pudo verificar que la Empresa les da respuesta dentro de los términos de ley y les concede los recursos.

Para la atención de la oficina de atención al usuario, se tiene asignada una persona que se encarga de 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: telefónico, verbal y escrito.

A través de la página web, el usuario puede presentar sus PQR al correo quejasyreclamos@empumar.com.

En la página web <http://empumar.com/servicios.html>, el usuario encuentra información sobre rutas y horarios, recepción y trámite de PQR, dirección de la oficina y números telefónicos. No se dispone de las tarifas y del Contrato de Condiciones Uniformes.

4.6.1. Estadísticas PQR para el período enero a septiembre de 2014

La Empresa durante este período no ha recibido PQR.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1. Análisis de Riesgo

IDEMP	EMPRESA	ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE 2014	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA 2014	RANGO ICTBL	VIDA UTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL DEL PRESTADOR , VU	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD (IOCA) 2014
290	EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P.	100%	RANGO I	INFO INCOMPLETA	RANGO III	10,6	RANGO I	RANGO III
LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ - ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO 2014 IFA	NIVEL DE RIESGO
1,74	20%	RANGO I	96,22	RANGO I	-39,74	RANGO III	RANGO III	RANGO III

De acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera y operativa reportada por el prestador, quedó clasificado para el 2014 en un nivel de riesgo alto.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTE PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTE RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	46	100%
2003	0	115	100%
2004	4	259	98%
2005	13	253	95%
2006	20	199	90%
2007	11	213	95%
2008	11	209	95%
2009	32	306	90%
2010	30	441	93%
2011	39	452	92%
2012	23	447	95%
2013	25	423	94%
2014	32	173	84%
2015	87	139	61%
TOTAL	327	3675	91%

Fuente, SUI octubre de 2015

La Empresa aún tiene pendientes cargues de información desde el 2004 a la fecha.

7. ACCIONES DE LA SSPD

- Se realizó visita los días 15 y 16 de septiembre, con el objetivo de verificar la prestación del servicio de aseo, en los aspectos administrativos, comerciales, técnicos-operativos, financieros y el cargue de información al SUI.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- EMPUMAR E.S.P.**, presenta en el 2014 una estructura financiera, donde el 55% de los activos es propiedad de los accionistas de la empresa, sin embargo el capital es tan pequeño que las posibilidades de expansión son mínimas. La empresa no posee activos fijos para desarrollar su operación.
- En el 2014, la empresa registra la cuenta propiedad, planta y equipo con signo negativo, lo cual es contrario a lo establecido en el artículo 2 del Decreto 3019 de

1989 y la Resolución SSPD 20101300048765 del 2010, la cual establece que las cuentas de naturaleza crédito no deben tener signo negativo, salvo que éstas sean de naturaleza contraria.

- El resultado neto del período analizado representa unas pérdidas acumuladas de \$461.5 millones, situación que pone en riesgo la operación de la empresa y la prestación del servicio de aseo en Marsella.
- En los Barrios y zonas periféricas, el barrido se realiza cada quince días, presuntamente incumpliendo las frecuencias mínimas establecidas en el Artículo 2.3.2.2.4.53., del Decreto 1077 de 2015.
- Se observó que las **EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA ESP.**, no ha realizado los ajustes tarifarios por variaciones de los índices de precios. Si bien el ajuste es opcional, la empresa presenta resultados operacionales que ponen en peligro la viabilidad financiera.
- Los factores de subsidios y de aportes, no se ajustan a los autorizados por el Concejo de Marsella mediante el Acuerdo No. 012 del 31 de agosto de 2012, certificado en el SUI el 21 de junio de 2012.
- El nivel de recaudo es muy bajo, en promedio en el 2014 alcanzó el 53% y en el 2015 el 59%.
- De acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera y operativa reportada por el prestador, quedó clasificado para el 2014 en un nivel de riesgo alto.
- En algunos puntos del municipio presuntamente, no se está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1.9., del Decreto 1077 de 2015, al no realizar el retiro de la maleza acumulada en los bordes de los andenes.
- Se presenta una diferencia en el parámetro K certificado por el prestador en el SUI el 5 de julio de 2013 y el valor suministrado durante la visita del 15 y 16 de septiembre de 2015. El prestador debe explicar las causas de la diferencia y la certificación del total de kilómetros de cuneta de barrido establecidos para el municipio de Marsella en el PGIRS.
- 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 aún tiene pendientes cargues de información desde el 2004 a la fecha.

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

Proyectó: Guillermo Sáenz Castro –Profesional Especializado Grupo Evaluación Integral Dirección de Aseo-

Revisó: Claudia Ximena Ramos Hidalgo. -Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo-.