

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. 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**

SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

Análisis año 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Conformación Empresa

Tipo de Sociedad	Sociedades
Razón Social	Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P.
Sigla	SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.
Área de Prestación	Florencia
Servicios Prestados	Aseo
Duración	50 años
Fecha de Constitución	26 de marzo de 2003
Nombre del Gerente	Jaime Fernando Garces Cedeño
Estado de la Certificación del municipio	El municipio se encuentra certificado

1.1.1. Acto de Creación de la Empresa: Por Escritura Pública No. 0359 del 26 de marzo de 2003 se constituyó la Sociedad Comercial Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P. "SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.", con una duración de 50 años contados a partir de la fecha de otorgamiento de la presente escritura sin perjuicio de que pueda ser declarada disuelta anticipadamente por los accionistas con una mayoría igual o superior del 70%.

1.1.2. Representante Legal: De acuerdo a la visita y última actualización realizada en el año 2013 se evidenció que el Gerente es el señor Jaime Fernando Garcés Cedeño.

La Empresa ya presentó en el mes de abril de 2014 una nueva actualización la cual fue aprobada, incluyendo dentro de esta actualización el nombre del nuevo gerente.

1.1.4. Junta Directiva: De acuerdo a la última actualización realizada por el prestador la cual actualmente se encuentra pendiente de revisión la junta directiva se encuentra conformada de la siguiente manera:

NOMBRE	CARGO
Ballesteros Monsalve Luis Roberto	Otro
España Ramirez Fanny	Vocal

NOMBRE	CARGO
Giraldo Ortega Jackeline	Secretario
Luna Ocasiones Alberto	Presidente
Marquez Palacino Luis Guillermo	Otro

Fuente: RUPS

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

La Empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P., cuenta con un total de 97 empleados de los cuales:

- Nómina: 89
- Pasantes SENA: 5
- Prestación de Servicios: 3 (Auditor Externo, Revisor Fiscal, Asesor Jurídico)

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

2.2.1. Balance General

BALANCE GENERAL					
	2012	%	2013	%	Variación 2012/2011
Total Activo Corriente	2.070.437.025	49%	2.523.284.133	49%	22%
Total Activo LP	2.125.099.367	51%	2.619.982.230	51%	23%
Total Activos	4.195.536.392	100%	5.143.266.363	100%	23%
Total Pasivo Corriente	1.161.431.986	28%	2.575.033.295	50%	122%
Total Pasivo LP	1.344.348.722	32%	939.784.684	18%	-30%
Total Pasivos	2.505.780.708	60%	3.514.817.979	68%	40%
Total Patrimonio	1.689.755.684	40%	1.628.448.384	32%	-4%
Total Pasivo + Patrimonio	4.195.536.392	100%	5.143.266.363	100%	23%

Fuente. SUI

Activos

Es importante denotar el incremento en el total de activos corrientes que a su vez apalancaron el total de los activos con un incremento total del 23% para el 2013 en relación con el 2012.

Se evidencia dentro de la propiedad, planta y equipo un incremento durante el año 2013 en un 33% con respecto al año 2012, lo anterior podría deberse a la compra de compactadores con el objeto de atender las actividades de recolección y transporte en los distintos municipios en los cuales presta estas actividades, se debe explicar que produjo esta variación dado que no se presentaron los estados financieros.

Pasivos

Se destaca dentro del pasivo el incremento en un 56% de las obligaciones laborales, pasando de \$136.154.149 en el año 2012 a \$211.803.681 en el año 2013. Sin embargo no se puede establecer con certeza el porqué de dicho aumento dado que la empresa a la fecha no ha realizado el cargue de las Notas a los Estados Financieros, razón por la cual deberá explicar dicho comportamiento y proceder con el cargue de las notas. Así mismo es necesario que se explique el incremento de la cuenta otros deudores.

Patrimonio

En lo relacionado a el patrimonio se evidencia una disminución del 4%, este puede ser explicado por el aumento del total de los pasivos corrientes con 122% con respecto al año inmediatamente anterior.

2.2.2. Estado de Resultados

Fuente. SUI

ESTADO DE RESULTADOS					
	2012	%	2013	%	Variación 2013/2012
Ingresos Operacionales	6.084.494.475	100%	6.434.273.742	100%	5,75%
Servicio de Aseo	6.095.564.257	100%	6.441.549.292	100%	6%
Devoluciones, rebajas y descuentos	-11.069.782	0%	-7.275.550	0%	-34%
Costo de Ventas y Operación	4.943.497.341	81%	5.141.586.206	80%	4%
Utilidad Bruta	1.140.997.134	19%	1.292.687.536	20%	13,29%
Gastos operacionales	961.519.679	16%	1.099.724.769	17%	14%
Gastos de personal	278.907.941	5%	238.945.921	4%	-14%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	516.714.265	8%	490.219.579	8%	-5%
Utilidad Operacional	179.477.455	3%	192.962.767	3%	8%
Otros ingresos	39.383.829	1%	56.006.661	1%	42%
Otros gastos	14.666.461	0%	37.794.355	1%	158%
Gasto de Intereses	81.619.124	1%	151.938.564	2%	86%
Utilidad antes de Impuestos	122.575.699	2%	59.236.509	1%	-52%
Impuesto de renta	92.362.113	2%	75.813.509	1%	-18%
Utilidad Neta	30.213.586	0%	-16.577.000	0%	-155%

Fuente. SUI

La empresa durante el año 2013 tuvo un leve incremento en los ingresos operacionales 5,75%, comparándolos con el año 2012,

Es importante señalar que la utilidad operacional del año 2013 pasó de \$179.477.455 en el 2012 a \$ 192.962.767 en el 2013. Esto quiere decir que la empresa genera recursos suficientes para cubrir los costos y gastos de su operación. Sin embargo cabe destacar el aumento de la cuenta Otros gastos que creció en un 158%, no obstante no se puede establecer con certeza el porqué de dicho aumento dado que la empresa a la fecha no ha realizado el cargue de las Notas a los Estados Financieros, razón por la cual deberá explicar dicho comportamiento y proceder con el cargue de las notas.

La empresa para el 2013 genero perdidas netas, derivadas especialmente del aumento en cuentas como Gastos operacionales y Otros gastos que estuvieron por encima del porcentaje de crecimiento de los ingresos operacionales.

2.2.3. Principales Indicadores

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADOR	2012	2013
INDICADORES DE LIQUIDEZ		
Rotación Cuentas por Cobrar	88	104
Rotación Cuentas por Pagar	51	50
Razón Corriente	1,78	0,98
Rotación de Activos Fijos	3,25	2,72
Rotación de Activos Totales	1,45	1,25
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
EBITDA	1.154	1.254
Margen Ebitda	18,96%	19,49%
Margen Neto	0,50%	-0,26%
Margen Operacional	2,95%	3,00%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	27,50%	24,38%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	1,79%	-1,02%
INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS		
Nivel de Endeudamiento	59,72%	68,34%
Activo Corriente / Activo Total	49,35%	49,06%
Pasivo Corriente/ Activo Total	27,68%	50,07%

Fuente: Fuente: SUI

Es necesario que se tomen las medidas necesarias para gestionar el pago a los proveedores, teniendo en cuenta el nivel de endeudamiento de la empresa va aumentando lo que podría afectar en un corto plazo la estabilidad financiera.

Es importante señalar que el Ebitda del año 2013 es positivo lo cual muestra que la empresa está aumentando valor, pues genero más efectivo que en el año inmediatamente anterior, lo cual se pudo deber al incremento en los costos de ventas y operación.

2.2.4. Cartera

Para el año 2013 la empresa en el formato de cuentas por cobrar reportó una cartera equivalente a \$1.377.399.147 millones lo cual denota un aumento con relación al año inmediatamente anterior (\$ 1.374.799.363 millones). Lo anterior, denota que falta más gestión comercial por parte de la empresa.

Al revisar la composición de la cartera, se observó que para el año 2013 el 49% de la misma corresponde a cartera no vencida, seguida por la cartera con vencimiento de 1 a 30 días, la cual representa el 20%.

2.2.5 ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL

La empresa a la fecha no ha realizado el reporte de los anexos al cargue del plan de contabilidad del año 2012, en el cual se incluye el informe del revisor fiscal, en consecuencia presuntamente estaría incumpliendo el artículo 203 del Código de Comercio.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

La empresa es la prestadora de las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, recolección, transporte, comercialización y disposición final.

El Comparendo Ambiental en el municipio de Florencia fue reglamentado mediante Decreto 090 del 5 de Abril de 2011.

Barrido y limpieza de áreas públicas:

La Empresa actualmente cuenta con 12 operarios para realizar estas actividades, tiene establecidas 28 rutas, inicia la ruta a las 6:00am y termina aproximadamente a las 3:00pm, cuando se presentan servicios especiales se realiza modificación en los horarios esto sin afectar a los usuarios. (Ferias, festividades, actividades de diciembre).

Cada operario de barrido cuenta con 1 machete, 1 pala, 1 rastrillo, 1 cepillo, 1 recogedor, 1 escoba, bolsas, carrito y conos de seguridad.

El Coordinador de Residuos Sólidos durante la visita informó que la empresa realiza el barrido en la zona del centro, vías principales de barrios y vías principales de acceso al municipio. Estas rutas fueron verificadas en campo los días 20 y 21 de noviembre de 2013.

En el momento de la verificación se evidencia que la empresa entrega a los operarios los siguientes elementos de seguridad: cachucha cubre cuello, tapa bocas, cintas reflectivas, overol manga larga, faja lumbar, guantes, y botas con punta de acero. Sin embargo durante los recorridos se evidenció que algunos operarios no utilizan el tapa bocas.

- **Recolección y transporte:**

Para el desarrollo de estas actividades la empresa cuenta con: 29 operarios y 15 conductores, prestan estas actividades en el horario de 6:00 am - 3:00pm y de 3:00pm - 10:00pm.

En los recorridos realizados los días 20 y 21 de noviembre de 2013 se evidenciaron los siguientes compactadores: FLA 384 el cual presentó fuga de lixiviado sin embargo de acuerdo a lo manifestado por el Coordinador se envió a mantenimiento correctivo el mismo día, SMZ 654, VZS 305, SMZ 894, SMZ 896 los cuales no presentaron fuga de lixiviado y los mismos se encontraban en buenas condiciones.

El parque automotor con el que cuenta la Empresa Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P. es el siguiente:

PLACA	MARCA	cap. Toneladas	MODELO
FLA376	CHEVROLET	7	2003
FLA378	CHEVROLET	7	2003
FLA379	CHEVROLET	7	2003
FLA384	CHEVROLET	7	2005
FLA400	CHEVROLET	8	2008
VZS305	FLEIGHTLINER	10	2008
SMZ 654	CHEVROLET	8	2010
SMZ670	CHEVROLET	8	2011
SMZ893	internacional	8	2014
SMZ894	internacional	8	2014
SMZ895	internacional	8	2014
SMZ896	internacional	8	2014
DDA 892	CHEVROLET	4	2009

Fuente: Empresa Servicios Integrales Efectivos SA ESP

En el momento de la verificación de las rutas en campo se encontró que las rutas se cumplen en el orden que fueron diseñadas. Los operarios cuentan con cachucha cubre cuello, tapa bocas, cintas reflectivas, overol manga larga, faja lumbar, guantes, y botas con punta de acero.

Sin embargo durante los recorridos se evidenció que algunos operarios no utilizan el tapa bocas.

Los vehículos se encuentran debidamente identificados con el logo de la Empresa, colores representativos y la línea de atención al usuario.

- **Disposición final.**

Actualmente la ciudad de Florencia, cuenta con un sistema de relleno sanitario Regional con Licencia Ambiental CORPOAMAZONÍA 069 de 2009 "Por la cual se otorga la Licencia Ambiental a la Empresa, modificada por la Resolución CORPOAMAZONIA 006 del 17 de marzo de 2011, al cual le llegan los residuos sólidos de los municipios de: Florencia, Albania, Curillo, Belén de los Anadqués, San José de la Fragua, Milán, La Montañita y Valparaíso.

Tiene una vigencia de aproximadamente 48.5 años siendo relleno sanitario regional y 59.1 como relleno sanitario local. Recibe en promedio entre 102.5 y 271.34 ton/día. Es un sistema combinado (área y trinchera), con celda diaria de operación y terrazas conformadas de abajo hacia arriba. Cuenta con una proyección de tres vasos para cumplir con la vida útil y de acuerdo a lo visto en campo, se proyecta el sitio para el cierre como un parque o sendero ecológico.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Usuarios

- **Número de usuarios por estrato y por uso**

La Empresa Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P., para el servicio público domiciliario de aseo al mes de diciembre de 2013 cuenta aproximadamente con 38.785 usuarios distribuidos de la siguiente manera de acuerdo al cargue de información reportado en el SUI:

Estrato	Número de Usuarios
Estrato 1	22.957
Estrato 2	9.863
Estrato 3	2.675
Estrato 4	603
Industrial pequeño productor 1	1085
Industrial pequeño productor 2	1446
Industrial pequeño productor 3	27
Gran Productor 1	129
TOTAL	38.785

Fuente: SUI

- **Facturación**

La empresa Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P. manifiesta que actualmente realiza facturación conjunta con la Empresa Electrificadora del Caquetá S.A. E.S.P.

- **Control Tarifario**

La Empresa Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P., en el municipio de Florencia aplica la metodología según resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Mediante radicado SSPD No. 20134310470251 del 29 de julio de 2013 se le informó al prestador que la Superintendencia de Servicios Públicos en el cumplimiento de sus funciones legales, viene realizando verificaciones tarifarias a los prestadores, razón por la cual se hace necesario que el prestador remita la información utilizada para la estimación de las tarifas facturadas y cobradas en el municipio de Florencia.

Aunque la empresa dio respuesta a este requerimiento mediante radicado SSPD No. 20134310844901 del 16 de diciembre de 2013 fue necesario realizar un nuevo requerimiento mediante radicado SSPD No. 20134310844901 del 16 de diciembre de 2013 dado que no fue enviada en su totalidad la información solicitada.

Una vez analizado por parte de esta Entidad la respuesta emitida por el prestador mediante radicado SSPD No. 20145290018802 del 20 de enero de 2014 se hizo necesario citar a una mesa de trabajo mediante radicado SSPD No. 20144310186361 del 3 de abril de 2014.

- **Cartera**

Actualmente la empresa no tiene cargada la información correspondiente a cuentas por cobrar, sin embargo durante la visita informaron que presentan una cartera por valor de \$229.572.036.

- **Subsidios y contribuciones:** Los porcentajes de subsidios y contribuciones que se están aplicando actualmente en el municipio de Florencia corresponde a lo

estipulado en el Acuerdo Municipal No. 030 del 3 de diciembre de 2012 el cual señala:

Subsidio: Estrato 1: 23 %
 Estrato 2: 9%
 Estrato 3: No tiene subsidio

Contribución: Comercial 50%
 Industrial 30%

- **PQR**

La Oficina de PQR se encuentra ubicada en la Carrera 7 No. 17 – 15 Barrio Siete de Agosto, allí se encuentra un punto de atención el cual es atendido por 2 empleados, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 2:00pm a 5:00pm y el sábado de 8:00am a 12:00pm, cuentan con una línea de atención amiga del aseo 4357614, 4358079.

Cuando el usuario llega a la oficina se ingresa al sistema la reclamación con los datos del usuario, nombre, teléfono, numero de la cuenta, dirección, se detalla la solicitud y luego se imprime dejando constancia al usuario y a la empresa, si se requiere visita se realiza para poder dar respuesta al usuario, revisado los PQR se evidencia que la empresa cumple con los tiempos establecidos para dar respuesta al usuario.

La mayor reclamación por parte de los usuarios se presenta por la causal de predio desocupado, tal como se puede evidenciar a continuación:

TIPO DE RECLAMACIÓN	E	F	M	A	MY	JN	JL	A	S	O	N	D	TOTAL
101- Aforos	35	19	13	22	17	11	13	17	11	0	0	0	158
104- Cobro por servicios no prestados	3	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	7
106- Cobro multiple	0	1	2	0	0	1	3	0	2	0	0	0	9
112- Descuento por Predio Desocupado	175	143	127	173	0	107	164	98	123	0	0	0	1110
115- Cambio de Estrato	0	0	0	0	170	0	0	0	0	0	0	0	170
117- Tarifa cobrada	39	17	10	19	0	13	17	13	2	0	0	0	130
136- Otros	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	22
TOTAL	252	180	152	214	209	132	197	128	142	0	0	0	1606

Fuente: Empresa Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P. corte septiembre 2013

- **Contrato de Condiciones Uniformes – CCU**

Cuentan con contrato de condiciones uniformes para el servicio público de aseo y el mismo se encuentra publicado en un lugar visible para el usuario.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

En materia de ubicación por nivel de riesgo y de acuerdo a los resultados financieros y operativos arrojados en el período 2013, la prestación del servicio por parte de la Empresa Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P. se clasifica de la siguiente manera:

EMPRESA	ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (%)	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS	RANGO ICTBL	VU - VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL 2013 (años)	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD AGREGADO ASEO 2013 IOCA
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	100%	RANGO I	95%	RANGO I	44	RANGO I	RANGO I

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ - ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO 2013 IFA	NIVEL DE RIESGO
1,58	0,6	RANGO I	87,72	RANGO I	11,27	RANGO I	RANGO I	RANGO I

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Frente al cargue de información al SUI se observa que con corte a enero de 2015 el prestador tiene un porcentaje de cumplimiento del 93% tal como se muestra a continuación:

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2002	2	0	0%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2003	0	26	100%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2004	0	67	100%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2005	0	108	100%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2006	1	140	99%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2007	5	218	97%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2008	7	205	96%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2009	7	244	97%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2010	1	248	99%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2011	2	269	99%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2012	7	253	97%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2013	29	209	87%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2014	81	69	46%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	2015	10	5	33%
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	TOTAL	152	2061	93%

Fuente: SUI

7. ACCIONES DE LA SSPD

7.1. Visitas

Durante el año 2013 se realizaron las siguientes visitas:

- Septiembre 9 de 2013 cuyo objetivo era verificar las condiciones de la prestación del servicio público domiciliario de aseo particularmente, por la emergencia presentada desde el 26 de agosto de 2013, relacionada con el bloqueo de las vías de acceso al municipio de Florencia. Como conclusión se estableció que la empresa ejecutó el Plan de Contingencia y estabilizó la prestación del servicio público de aseo en tres días.
- Noviembre 20, 21 y 22 de 2013 cuyo objetivo fue realizar visita de inspección y vigilancia con el fin de verificar los aspectos técnicos – operativos, comerciales, financieros y administrativos relacionados con la prestación del servicio público de aseo y las desvinculaciones presentadas en el municipio de Florencia. Como conclusión se estableció:
 - La empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS SERVINTEGRAL S.A E.S.P, presuntamente se encuentra realizando cobros en particular el componente de barrido y limpieza, a personas con las que no tiene suscrito el contrato de condiciones uniformes.
 - Se evidencia que la empresa realiza la desvinculación parcial de los usuarios del servicio de aseo ya que los desvincula para las actividades de recolección y transporte, pero continúa efectuando los cobros referentes a las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Cargar al Sistema Único de Información SUI la información que a la fecha se encuentra en estado pendiente incluyendo las notas al catálogo vigencia 2013.
- Plantear estrategia para mejorar el índice de recaudo.
- Se evidencia que la empresa realiza la desvinculación parcial de los usuarios del servicio de aseo ya que los desvincula para las actividades de recolección y transporte, pero continua efectuando los cobros referentes al cargo fijo por las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas.

Proyectó: Gabriela Patricia Leal Carreño – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo

Revisó: Armando Ojeda Acosta – Coordinador Grupo Evaluación Integral de Aseo