

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN

INSTITUTO DE SERVICIOS VARIOS DE IPIALES E.S.P.
ISERVI E.S.P.



Libertad y Orden

**Prosperidad
para todos**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA
Bogotá, septiembre de 2013**

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN ISERVI E.S.P.

Análisis a 30 de septiembre de 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
RAZÓN SOCIAL	INSTITUTO DE SERVICIOS VARIOS DE IPIALES E.S.P.
SIGLA	SERVI E.S.P.
ÁREA DE PRESTACIÓN	MUNICIPIO DE IPIALES DEPARTAMENTO DE ARAUCA
SERVICIOS PRESTADOS	Aseo
DURACIÓN	Libre competencia
FECHA DE CONSTITUCIÓN	16/02/1993
NOMBRE DEL GERENTE	Gabriel Fernando Bastidas Bolaños
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP	El Municipio se encuentra certificado

Fuente: Base de datos SSPD*

1.1.1. Acto de Creación de la Empresa

El instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI S.A. E.S.P. es una empresa Industrial y Comercial del Estado, su composición es 100% pública.

Mediante acuerdo No. 017 de 7 de septiembre de 1992 emanado del Concejo Municipal, el alcalde fue autorizado por término para efectuar la reforma administrativa del municipio de Ipiales, para crear, fusionar, suprimir, reglamentar y/o liquidar entidades, dependencias, y fondos del sector central y descentralizado, el alcalde mediante Decreto No. 016 de febrero 25 de 1993 creó y reglamentó el Instituto de Servicios varios de Ipiales ISERVI E.S.P.

1.1.2. Representante Legal

En el RUPS aprobado por la SSPD aparece como representante legal del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI, el señor Gabriel Fernando Bastidas Bolaños, Gerente de ISERVI E.S.P.

NIT: 800200999 - 2

1.1.3. Dirección: Cra. 1 No. 3E-140 AV. Panamericana

1.1.4. Teléfono: 7734408

1.1.5. Fax: 7734408

1.1.6. Junta Directiva:

De acuerdo con lo consignado el RUPS la junta directiva está integrada de la siguiente manera:

PRINCIPALES	CARGO
ALCALDE	Presidente
SECRETARIO DE SALUD	Otro
SECRETARIO DE PLANEACION	Otro
SECRETARIO DE HACIENDA	Otro

Fuente: RUPS-SUI

Dirección electrónica: rhiservi@hotmail.com

1.1.7. Jefe de Control Interno

El **señor** Florentino Mora Bastidas es el Jefe de Control Interno de ISERVI E.S.P.

1.1.8. Actividades y municipios en los que presta el servicio público de aseo:

El Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI, de acuerdo con la última actualización del RUPS aprobada el 22-02-2013 presta el servicio de aseo en la Ciudad de Ipiales departamento de Nariño y en otros municipios del departamento en las siguientes actividades:

Municipios	Actividades
Ipiales	Tratamiento, almacenamiento, comercialización, recolección, transporte, disposición final de residuos sólidos barrido y limpieza áreas publicas
Pupiales, Potosí, Cumbal, Córdoba, Puerres y Aldana	Disposición final

Fuente: RUPS - SUI

1.1.9. Cobertura

De acuerdo a la información suministrada El Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., en la ciudad de Ipiales en el servicio de aseo zona urbana tiene una cobertura del 96%.

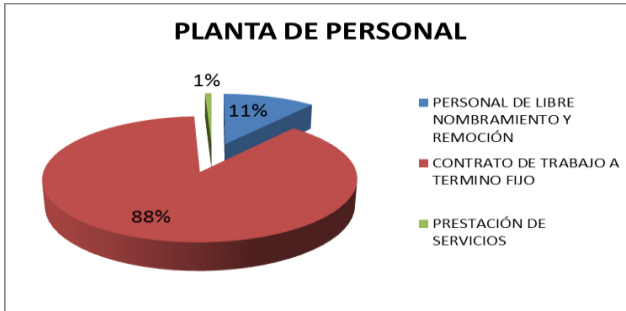
2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1. Número de empleados

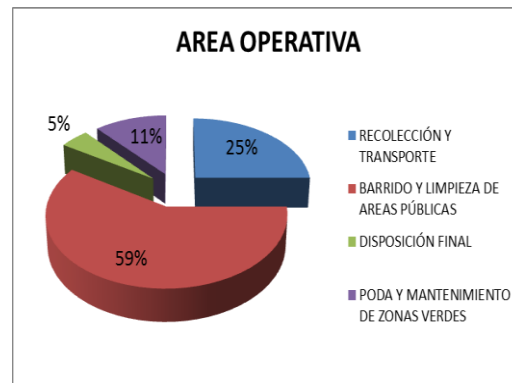
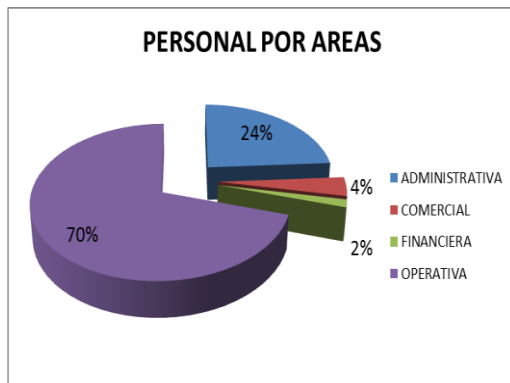
La empresa ISERVI ESP cuenta con un total de 125 empleados, 14 Nómina de libre nombramiento y remoción, los restantes 111 se encuentran contratados bajo la modalidad de contrato individual de trabajo a término fijo y uno bajo la modalidad de orden de prestación de servicios.

COMPONENTE	No.
PERSONAL DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	14
CONTRATO DE TRABAJO A TERMINO FIJO	111
PRESTACION DE SERVICIOS	1
TOTAL	125

Fuente: ISERVI E.S.P.



La mayoría de los trabajadores vinculados con Instituto de Servicios varios de Ipiales ISRVI S.A E.S.P. es personal con contrato a término fijo con un 88%, le siguen el personal de libre nombramiento y remoción 11% y personal vinculado por prestación de servicios con un 1%.



En el instituto de Servicios varios de Ipiales ISERVI E.S.P., cuenta con la mayoría del personal vinculado al área operativa con un 70%, en área administrativa con un 24%, la comercial con un 4% y la financiera con un 2%.

En el área operativa (Aseo), los operarios de barrido y limpieza de áreas públicas corresponde a un 59%, recolección y transporte a un 25%, poda y mantenimiento de zonas verdes 11% y disposición final 5%.

3. ANÁLISIS FINANCIERO

A continuación se presenta el análisis financiero realizado a la información financiera cargada al SUI por el Instituto de Servicios varios de Ipiales ISERVI E.S.P. para los años 2010, 2011 y 2012:

3.1. ESTADO DE RESULTADOS.

ESTADO DE RESULTADOS				
	2010	2011	2012	2012/2011
Ingresos Operacionales	2,874,131,975	4,019,549,266	1,946,832,804	-52%
Servicio de Acueducto	0	0	0	0%
Servicio de Alcantarillado	0	0	0	0%
Servicio de Aseo	2,877,400,210	3,984,115,084	1,936,775,251	-51%
Devoluciones, rebajas y descuentos	-3,268,235	35,434,182	10,057,553	-72%
Costo de Ventas y Operación	1,668,608,134	1,812,903,586	851,269,099	-53%
Utilidad Bruta	1,205,523,841	2,206,645,680	1,095,563,705	-50%
Gastos operacionales	1,150,109,542	2,194,560,981	1,009,044,317	-54%
Gastos de personal	480,952,459	492,934,656	184,659,095	-63%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	63,268,598	202,477,418	370,714,430	83%
Utilidad Operacional	55,414,299	12,084,699	86,519,388	616%
Otros ingresos	46,337,823	58,638,227	2,098,989	-96%
Otros gastos	-11,200,112	-14,181,833	2,610,959	-118%
Gasto de Intereses	53,342,338	74,615,876	38,161,319	-49%
Utilidad antes de Impuestos	59,609,896	10,288,883	47,846,099	365%
Impuesto de renta	0	0	0	0%
Utilidad Neta	59,609,896	10,288,883	47,846,099	365%

Fuente: SUI años 2010 a 2012.

En el estado de resultados encontramos que los ingresos operacionales, las devoluciones rebajas y descuentos, los costos de venta y operación, la utilidad bruta, los gastos operacionales, las provisiones agotamientos depreciaciones y amortizaciones, otros ingresos, gastos e intereses que traían una tendencia creciente entre los años 2010 y 2011, para el año 2012 decrecieron.

Por otro lado la utilidad operacional y la utilidad neta decrecen en el periodo 2010-2011 y crece en el periodo 2011-2012.

En cuanto a los otros gastos que presentan tendencia negativa en los periodos 2010 y 2011 se debió Al registro de ajuste en la cuenta denominada gastos por depreciación.

La contadora del Instituto de Servicios varios de Ipiales ISERVI E.S.P., en las notas a los estados financieros manifiestan que el proceso contable se está viendo afectado, entre otras, por las siguientes situaciones:

- De orden administrativo: Falta de integración en los flujos generados por las distintas áreas.

- De orden contable: ISERVI E.S.P. factura conjuntamente con EMPOOBANDO E.S.P. lo cual significa que los informes de facturación y cartera del Instituto los genera EMPOOBANDO E.S.P., por lo tanto se presentan dificultades en la entrega oportuna de información, además genera diferencias al consolidar la información por lo que se presentan inconvenientes sobre todo en el tema de cartera.

3.2. Balance General

El balance evidencia en general una tendencia creciente del prestador durante los tres años de análisis 2010, 2011 y 2012, los tres años presenta utilidades.

BALANCE GENERAL				
	2010	2011	2012	2012/2011
Activo	1,389,213,195	1,415,351,791	1,952,590,150	38%
Inversiones CP	1,000,000	1,000,000	1,000,000	0%
Deudores Servicios Publicos	349,110,298	590,286,090	939,020,541	59%
Deudores Servicio de Aseo	348,640,298	404,318,553	493,975,541	22%
Otros deudores servicios	470,000	185,967,537	445,045,000	139%
Deudas dificil cobro	0	0	0	0%
Servicio de aseo	0	0	0	0%
Provision deudores	-142,124,447	-142,124,447	-142,124,447	0%
Provision Aseo	-142,124,447	-142,124,447	-142,124,447	0%
Otras Provisiones	0	0	0	0%
Otros Activos CP	338,212,985	247,156,195	432,138,200	75%
Total Activo Corriente	546,198,836	696,317,838	1,230,034,294	77%
Propiedad, Planta y Equipo	1,029,141,443	1,031,350,648	1,019,966,470	-1%
Depreciación Acumulada	-446,440,216	-545,925,448	-580,305,083	6%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	582,701,227	485,425,200	439,661,387	-9%
Valorizaciones	29,314,821	29,314,821	29,314,821	0%
Inversiones LP	0	0	1,000,000	0%
Otros Activos LP	230,998,311	204,293,932	252,579,648	24%
Total Activo LP	843,014,359	719,033,953	722,555,856	0%
Total Activos	1,389,213,195	1,415,351,791	1,952,590,150	38%
Total Pasivos	322,236,486	338,086,199	827,478,458	145%
Operaciones de Credito Publico	0	0	0	0%
Obligaciones Financieras CP	0	0	178,703,997	0%
Obligaciones Laborales	38,760,462	41,079,504	99,864,262	143%
Impuestos por Pagar	87,963,240	19,763,240	6,272,154	-68%
Acreeedores B y S por pagar	40,304,404	181,127,612	169,857,482	-6%
Total Pasivo Corriente	167,028,106	241,970,356	454,697,895	88%
Operaciones de Credito Publico LP	0	0	0	0%
Obligaciones Financieras LP	0	0	0	0%

Obligaciones Laborales LP	0	0	0	0%
Otros Pasivos LP	155,208,380	96,115,843	372,780,563	288%
Total Pasivo LP	155,208,380	96,115,843	372,780,563	288%
Total Pasivos	322,236,486	338,086,199	827,478,458	145%
Capital Social	0	0	0	0%
Capital Fiscal	978,051,992	1,037,661,888	1,047,950,772	1%
Reservas	0	0	0	0%
Utilidades Retenidas	0	0	0	0%
Utilidad Ejercicio	59,609,896	10,288,883	47,846,099	365%
Valorizaciones	29,314,821	29,314,821	29,314,821	0%
Revalorizacion del Patrimonio	0	0	0	0%
Total Patrimonio	1,066,976,709	1,077,265,592	1,125,111,692	4%
Total Pasivo + Patrimonio	1,389,213,195	1,415,351,791	1,952,590,150	38%

Fuente: SUI 2012

3.3. Principales indicadores

FINANCIEROS	2011	2012
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 4,019,549,266.00	\$ 1,946,832,804.00
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 12,084,699.00	\$ 86,519,388.00
UTILIDAD NETA	\$ 10,288,883.00	\$ 47,846,099.00
% ENDEUDAMIENTO	23.89%	42.38%
LIQUIDEZ	2.88	2.71
EFICIENCIA DEL RECAUDO	101.40%	104.63%

Fuente: SUI 2012.

“Si el **endeudamiento** de la empresa es elevado esto origina unos importantes gastos financieros, por lo que un porcentaje considerable de su margen de explotación tendrá que destinarlo a atender estos gastos, en lugar de poder llevarlo a beneficios.

Se trata de la relación entre el total de las deudas y el pasivo de la sociedad, que determina la proporción de deudas de la empresa. Sus valores óptimos se sitúan entre el 0,5 (50 %) y el 0,6 (60 %) ”.

“Este indicador señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la empresa. Así mismo, sirve para identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios del ente económico y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado. Altos índices de endeudamiento sólo pueden ser admitidos cuando la tasa de rendimiento de los activos totales es superior al costo promedio de la financiación”.

El índice de liquidez es de 2.71% lo que indica que por cada peso de pasivos corrientes cuenta con \$2.71 de activos corrientes.

En el indicador de eficiencia del recaudo, supera el 100%, lo cual indica que la empresa realizó acciones de recuperación de cartera.

3.4. Cartera

El ISERVI E.S.P., en el marco de los compromisos del plan de mejoramiento realizó el

estudio de la cartera por valores y edades a diciembre 31 de 2012 y el resultado es el siguiente:

DIAS	CARTERA	PORCENTAJE
30 DIAS	33,133,429	7.76%
60 DIAS	21,857,489	5.12%
90 DIAS	29,281,958	6.86%
120 DIAS	24,000,452	5.62%
150 DIAS	5,724,590	1.34%
180 DIAS	3,852,770	0.90%
210 DIAS	3,234,372	0.76%
240 DIAS	2,550,962	0.60%
270 DIAS	2,411,972	0.56%
300 DIAS	4,480,227	1.05%
330 DIAS	2,082,818	0.49%
360 DIAS	3,843,584	0.90%
MAS DE 360 DIAS	290,636,588	68.05%
TOTAL	427,091,211	100.00%

Fuente: ISERVI E.S.P.

La cartera más alta es la de más de 360 días con un 68%, le sigue la de 30 días con un 7,76%, luego tenemos la de 90 días con un 6.86%, la de 120 días con un 5.62%, la de 60 días con un 5.12%, la de 150 días con un 1.34%, la de 300 días con un 1.05%, las de 180 y 360 días con un 0.90% cada una, la de 210 días con un 0.76%, la de 240 días con un 0.60%, la de 270 días con un 0.56% y la de 330 días con un 0.49%.

La empresa debe estructurar y poner en marcha un programa de recuperación de cartera.

Es importante indicar que el IFA del año 2012 se encuentra ubicado en rango uno.

4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

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

4.1. Barrido y limpieza de áreas públicas:

El ISERVI E.S.P. tiene definidas 57 rutas para barrido, limpieza y de áreas públicas en la zona urbana de la ciudad y 4 rutas en la zona rural.

La frecuencia de barrido son de 2 veces al día los 7 días de la semana, en la zona urbana y rural de la ciudad

Los operarios de barrido cuenta con carro, escoba y bolsas, para recoger los residuos, las bolsas se ubican de manera que sean recogidas por los vehículos compactadores.

El ISERVI E.S.P. hace entrega de uniformes a los operarios de barrido y limpieza. En el momento de la visita todos contaban con el mismo.

De igual forma los operarios se encuentran afiliados a Salud, Pensión y ARL.

Cada operario barre aproximadamente 2 kilómetros día, el cual se encuentra por debajo del referente sectorial, el cual se ubica en 3,5 Kms teniendo en cuenta el informe sectorial del año 2010. La continuidad de barrido y limpieza es de un 100%

4.2. Recolección y Transporte

El ISERVI E.S.P., cuenta con el siguiente parque automotor información entregada en la visita de inspección y vigilancia:

No. Interno	Placa	Marca	Tipo	Modelo	Capacidad	Novedad
1	OGJ 081	Mercedes Benz	Camión	2004	10 Ton	
2	OGJ 091	Mercedes Benz	Camión	2004	10 Ton	
3	OGJ 102	Mercedes Benz	Camión	2005	10Ton	Fuera de servicio
5	OGJ 092	Internacional	Camión Doble Troque	1997	14 Ton	
6	OGJ 128	Chevrolet	Camión	2010	8 Ton	
7	OGJ 129	Chevrolet	Camión	2010	8 Ton	
	OGJ 130	Madvac	Barredora Mecánica	2010		
	OM 5470	Chevrolet	Volqueta	1970	7 Ton	

Fuente: ISERVI E.S.P.

Durante la visita de inspección y vigilancia ISERVI E.S.P., informa que se tienen implementadas 3 macrorutas y 26 microrutas rutas para la recolección y transporte de residuos sólidos.

Los días lunes, jueves, viernes y sábado en horario de la mañana se recoge orgánicos los días martes, miércoles y viernes residuos inorgánicos, en horario de la mañana, además cuentan con una ruta en horas de la tarde para recoger las bolsas de barrido, recolección de canastillas de sector céntrico de la ciudad.

Los vehículos verificados durante el recorrido son los siguientes:

RELACION DE VEHICULOS					
No. Interno	Placa	Marca	Tipo	Modelo	Capacidad
5	OGJ 092	International	Camiones	1997	14 ton
7	OGJ 129	Chevrolet	Camión	2010	8 Ton
6	OGJ 128	Chevrolet	Camiones	2010	8 ton
2	OGJ 091	Mercedes Benz	Camión	2004	10 Ton

Fuente: ISERVI E.S.P.

Los vehículos relacionados en el anterior cuadro son de propiedad de ISERVIE.S.P.

En el momento de la visita se evidenció que el recorrido fue realizado por 5 carros compactadores los cuales contaban con el logotipo de la empresa y en el 128 y 091 se presentó fuga de lixiviado en el momento de realizar la compactación. (Leve en el primero).

El número de operarios que se requieren para dar cumplimiento a la actividad de recolección y transporte la conforman seis (6) conductores, incluyendo el de la volqueta que se utiliza como plan de contingencia para dar cumplimiento a las rutas y trece (13) operarios de recolección, incluyendo los de la volqueta, los cuales cubren la operación.

Los operarios de estas actividades cuentan con su respectiva dotación la cual es suministrada por el Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., consta de botas, overol, gorra, guantes, tapa oído para los conductores, tapabocas y faja. Diariamente se recogen aproximadamente entre 60 y 80 Toneladas.

4.3. Puntos y focos de contaminación

Durante los recorridos realizados por las rutas de recolección, transporte y barrido no se evidenciaron puntos o focos de contaminación. Sin embargo se encontró la presencia de residuos especiales que no son de responsabilidad del Instituto de Servicios Varios de Ipiales ISERVI E.S.P., quien además ofrece este servicio a solicitud del usuario.

4.4. Disposición Final

La Empresa ISERVI ESP es la operadora del Relleno Sanitario Regional La Victoria.

Durante la visita de inspección y vigilancia no se evidenció basura en la vía que de Ipiales comunica con el corregimiento la Victoria donde actualmente se encuentra ubicado el Relleno Sanitario Regional.

El Relleno Sanitario Regional no cuenta con la correspondiente báscula por lo tanto el cálculo de las toneladas de basura que ingresan se realiza de acuerdo a la capacidad del carro compactador.

El Relleno Sanitario Regional La Victoria cuenta con la respectiva caseta en la entrada.

Las vías internas del Relleno Sanitario Regional son destapadas en buen estado y durante el recorrido no se evidenciaron residuos sólidos.

Teniendo en cuenta que la celda No. 3 en servicio hasta diciembre de 2012 cumplió su vida útil, e igualmente el relleno sanitario, se ha realizado el proceso de plan de cierre de acuerdo a los requerimientos de CORPONARIÑO.

Actualmente se está disponiendo en una zona continua a la celda No.3 que hace parte del plan de cierre, con un área de 1642 M2, autoriza por CORPONARIÑO y va hasta el 26 de Junio, informa ISERVI E.S.P.

A partir del 26 de Junio para la disposición de residuos ISERVI E.S.P., ha presentado a CORPONARIÑO un proyecto de ampliación por cinco meses más la autorización de una nueva zona, CORPONARIÑO mediante oficio F06-TR-V5/3-02-2012 con fecha 10 de mayo de 2013 amplia por 6 meses más la autorización lo cual se entiende que va hasta el 26 de diciembre de 2013.

Por otro lado CORPONARIÑO, mediante Resolución No 151 de 22 de marzo de 2012, concede la licencia ambiental para el nuevo relleno sanitario a ISERVI E.S.P., el cual se construirá en un lote contiguo al actual relleno y comenzará a operar en concordancia con el plan de cierre del actual sitio de disposición final, lo cual debe ser en el mes de noviembre de 2013 debido a que la corporación mediante comunicación No. 110-3164 de 10 de mayo de 2013 amplió el plazo hasta el 26 de diciembre de 2013.

Durante la visita de inspección y vigilancia no se encontró maquinaria de operación del relleno, ISERVI E.S.P. informó que el bulldozer se encuentra en reparación por robo de algunas piezas y el alquilado no ha hecho presencia en el sitio. No obstante lo anterior se evidenció que los residuos se compactan adecuadamente, y no había presencia de grandes volúmenes de acumulación de residuos sin compactar. Los residuos se cubren con material del sitio.

Durante la visita de inspección y vigilancia el actual relleno cuenta con canales para la recolección y transporte de aguas lluvias.

Los lixiviados se encuentran almacenados en una piscina cuya capacidad es de 2.160 m³ y los mismos son recirculados nuevamente al vaso que actualmente se encuentra en operación.

Durante la visita de inspección y vigilancia se evidenció que la empresa ya instaló la respectiva valla informativa, la cual contiene el nombre del relleno, la capacidad, el área y el número de resolución de la licencia ambiental.

El relleno cuenta con cerco perimetral.

Se identificaron olores característicos de la operación de la actividad de disposición final, así mismo dentro del Relleno Sanitario no se evidenció la presencia de vectores esto como consecuencia del control que se realiza por medio de fumigaciones realizadas los días lunes, miércoles y viernes, de igual manera no se identificaron personas ajenas al relleno realizando reciclaje.

Actualmente la empresa para la operación del relleno cuenta con cuatro (4) máquinas dos alquiladas y dos propias, una retroexcavadora, dos bulldozer y una pajarita, equipo que no se encontraba operando en el momento de la visita.

5. ASPECTOS COMERCIALES

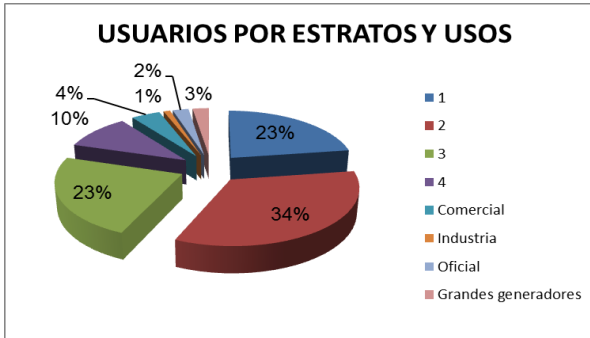
El ISERVI E.S.P., presta el servicio público de aseo a 18.026 suscriptores a 31 de Diciembre de 2012.

5.1. Usuarios:

El ISERVI E.S.P., presta el servicio público de aseo 18.016 suscriptores a 31 de Diciembre de 2012. En la siguiente tabla se consignan los suscriptores del servicio de aseo:

ESTARTOS/USOS	No. USUARIOS
1	4,085
2	6,110
3	4,192
4	1,824
Comercial	777
Industrial	178
Oficial	425
Grandes generadores	435
TOTAL	18,026

Fuente: ISERVI E.S.P.



Como se puede observar en el gráfico el mayor porcentaje en usuarios pertenece a los de uso residencial, con un 90%, el restante 10% corresponde a los de uso comercial, industrial oficial y grandes generadores.

5.1.1. Catastro de suscriptores y/o usuarios

El ISERVI E.S.P. realizó una visita con todo el personal administrativo a las diferentes rutas que posee la facturación, visitando un total aproximado de 18.550 usuarios con el fin de contratar y depura la información suministrada por la empresa de acueducto y alcantarillado EMPOOVANDO E.S.P., empresa que realiza la facturación a ISERVI E.S.P., dando como resultado la actualización, inicialmente de la estratificación y uso de predios y en segundo lugar la actualización de la cartera morosa, actividad que realiza la Directora de facturación y las PQR.

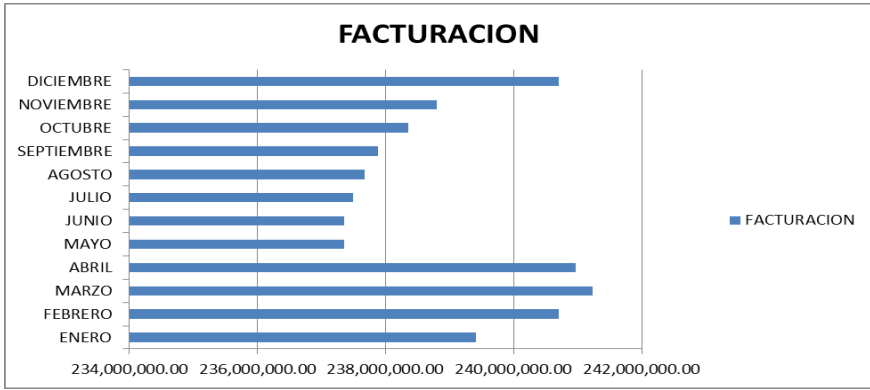
5.2. Facturación

5.2.1. Histórico de valores facturados

Los históricos de valores facturados durante el 2012 de muestran en la siguiente tabla:

MES	FACTURADO
ENERO	239,408,065.00
FEBRERO	240,703,954.00
MARZO	241,233,666.00
ABRIL	240,966,017.00
MAYO	237,359,113.00
JUNIO	237,353,026.00
JULIO	237,496,524.00
AGOSTO	237,681,649.00
SEPTIEMBRE	237,889,186.00
OCTUBRE	238,355,384.00
NOVIEMBRE	238,806,029.00
DICIEMBRE	240,703,954.00

Fuente: ISERVI E.S.P.



El cuadro y la gráfica anteriores permiten ver el comportamiento de lo facturado por el servicio de aseo mes a mes por el ISERVI E.S.P. durante el año 2012. Se puede observar crecimiento hacia los meses de febrero, marzo, abril y diciembre.

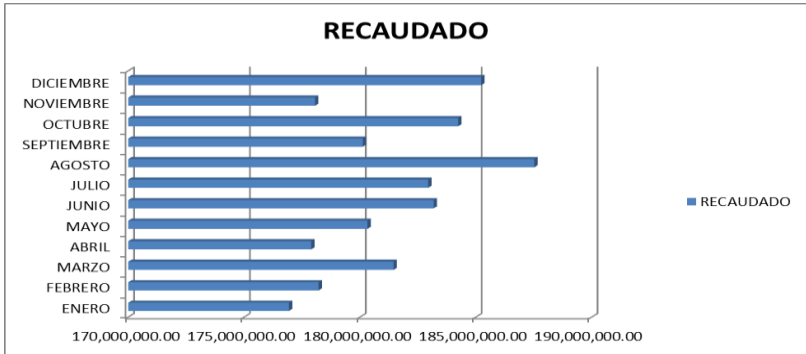
5.2.2. Recaudo

Histórico de valores recaudados

Los históricos de valores recaudados durante el 2012 se muestran en la siguiente tabla:

MES	RECAUDADO
ENERO	176,938,372.00
FEBRERO	178,218,917.00
MARZO	181,451,563.00
ABRIL	177,900,468.00
MAYO	180,325,902.00
JUNIO	183,182,988.00
JULIO	182,946,750.00
AGOSTO	187,526,041.00
SEPTIEMBRE	180,126,162.00
OCTUBRE	184,240,546.00
NOVIEMBRE	178,063,866.00
DICIEMBRE	185,234,809.00

Fuente: ISERVI E.S.P.



El cuadro y la gráfica anteriores permiten ver el comportamiento de lo facturado por el servicio de aseo mes a mes por el ISERVI E.S.P. durante el año 2012. Se puede observar que los meses de mayor recaudo son agosto y diciembre.

6. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Mediante acuerdo No. 009 de 7 de julio de 2005, se creó el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Mediante acuerdo No. 061 del 21 de diciembre de 2012, se establecieron los factores de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Ipiales

6.1. Subsidios

ASEO				
ESTRATO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO
ESTRATO 1	29%			
ESTRATO 2	18%			
ESTRATO 3	7%			

	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%
PEQUEÑO PRODUCTOR				30%
GRAN PRODUCTOR				30%

Fuente: acuerdo No. 021 de 2012

El ISERVI E.S.P. E.S.P. y el municipio de Ipiales, suscribieron el convenio interadministrativo No. 001 de 20 cuyo objeto es: "garantizar la transferencia de los recursos del municipio de Ipiales al instituto de Servicios varios de Ipiales ISERVI E.S.P., para el otorgamiento de subsidios a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de aseo de Ipiales, del sector residencial estratos 1, 2, y 3 para la vigencia 2013.

La empresa ISERVI E.S.P. es Deficitaria, porque las contribuciones del uso comercial e industrial no cubren los subsidios de los estratos 1, 2 y 3, por lo cual la empresa solicita cada año al municipio recursos del fondo de solidaridad y Redistribución de Ingresos FSRI, con lo cual se cubre el déficit.

6.2. Peticiones quejas y recursos

La Oficina de las PQR se encuentra ubicada en la Oficina de la Empresa de acueducto y alcantarillado de Ipiales EMPOOBANDO E.S.P. en la carrea 7 calle 30 barrio Puenes, dos personas se encuentran en esta oficina, en los cuales se incluye la Jefa de Facturación y Comercialización y la persona que recepciona las PQR. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, cuenta con una línea telefónica a la cual se puede llamar en el mismo horario siendo esta 7733390 Ext 112.

Durante el año 2012 teniendo en cuenta la información reportada por la empresa se presentaron 699 PQR, ISERVI E.S.P. entrega el consolidado de las PQR's hasta el mes de Diciembre de 2012, información consignada en el cuadro siguiente:

CAUSA	NUMERO	PORCENTAJE
1	6	0.86%
3	3	0.43%
4	488	69.81%
6	1	0.14%
12	2	0.29%
14	21	3.00%
16	14	2.00%
28	11	1.57%
38	144	20.60%
39	9	1.29%
TOTAL	699	0.86%

Fuente: ISERVI E.S.P.

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, la causa que generó más PQR fue la 4 con un 69.81%, le sigue la causa 38 con un 20.60%, el restante 9.59% fue por las causas: 1, 3, 6, 12, 14, 16, 28 y 39.

6.3. Contrato de condiciones uniformes

La empresa cuenta con el CCU en el Área Comercial, con copias disponibles para entregarlas si algún usuario lo solicita.

7. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Respecto a mantener al día los reportes al SUI a la fecha 18 de abril de 2013 se encuentran pendientes por cargue los siguientes formatos y formularios en el SUI:

Año	Administrativo	Administrativo y Financiero	Comercial y de Gestión	Prestadores	Técnico operativo	Total Resultado
2002		3	1			4
2003		2	1			3
2004		1	4			5
2005		4	1			5
2006		5	2			7
2007		4	7		23	34
2008		3	7		15	25
2009		3	19		29	51
2010	1	4	38		24	67
2011	2	9	74		11	96
2012	1	14	83	2	14	114
2013		1	14			15
Total Resultado	4	53	251	2	116	426

Fuente: SUI a corte 18 de abril de 2013

8. ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SSPD

A raíz del seguimiento realizado al prestador ISERVI E.S.P. por parte de la SSPD se detectaron una serie de dificultades de tipo técnico, financiero y comercial que dieron origen a la suscripción de un acuerdo de mejoramiento el cual fue en el mes de diciembre de 2010, con una duración de dos años.

De igual forma se ha realizado visita de verificación, la última fue realizada entre el 17 y 19 de octubre de 2012, la cual tenían como objeto verificar los avances del acuerdo de mejoramiento.

Como resultado de la visita realizada en el mes de octubre de 2012 Se evidenció que la empresa a la fecha tiene habilitados 1364 formatos y formularios, sin embargo a la

fecha se encuentran pendientes por cargar 316.

La Empresa se encuentra incumpliendo el numeral 4 del Decreto 838 de 2005 el cual señala: "(...) Decreto 838 de 2005 **Criterios operacionales**. La persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final, deberá garantizar, entre otras, el cumplimiento de las siguientes condiciones durante la fase de operación:

Numeral 4. Pesaje y registro de cada uno de los vehículos que ingresan al relleno sanitario.

Mediante visita de inspección y vigilancia realizada en el mes de abril de 2013 se realizó el cierre del acuerdo de mejoramiento las conclusiones son las siguientes:

TEMA	NUMERO DE ACTIVIDADES	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS	% ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS
Administrativo y Financiero	19	19	0	17%	0%
Comercial	43	18	25	16%	23%
Técnico operativo	49	49	0	44%	0%
TOTALES	111	86	25	77%	23%

De las 111 actividades que contaban con plazo para su cumplimiento, se cumplieron 88 que equivale al 77% y no se cumplieron 25 que corresponde al 23%.

De otra parte en el cierre del acuerdo de mejoramiento se pudo evidenciar que la prestación del servicio de aseo mejoró sustancialmente.

Se recomienda que la empresa continúe con las actividades que no concluyó en el término del acuerdo de mejoramiento que son las siguientes:

- Identificar el valor de la cartera morosa a través del software.
- Identificar el valor abonado de deudores morosos de manera semanal.
- Identificar el valor recaudado por facturas no vencidas de manera semanal.
- Identificar el valor adeudado por concepto de facturas vencidas de cada usuario moroso.
- Elaboración política de normalización de cartera.
- Implementación política de normalización de cartera.
- Aprobación de la junta directiva de la política de normalización de cartera.
- Elaboración del reglamento interno de recaudo de cartera
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 0 y 30 días.
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 30 y 60 días.
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 60 y 90 días.
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 90 y 120 días.
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 120 y 150 días.
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 150 y 180 días.

- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 180 y 210 días.
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera entre 210 y 360 días.
- Seguimiento mensual a usuarios por estrato y uso con cartera superior a 360 días.
- Implementar de acciones de cobro coactivo.
- Contratación de software para catastro.
- Crear la estructura del catastro de usuarios en el software de facturación.
- Realizar el estudio de campo para usuarios.
- Realizar acuerdos de pago con sector rural donde se tiene cobertura del servicio de aseo.
- Identificar el valor de la cartera morosa a través del software.
- Contratación de software para implementación de componentes del servicio público.
- Contratación de software para manejo de cartera

Aunque la empresa a la fecha de conclusión del acuerdo de mejoramiento que fue en diciembre de 2012, no había realizado el análisis de cartera por edades, a la fecha de la visita de vigilancia y control para verificar la prestación de la prestación del servicio de aseo y cierre del acuerdo de mejoramiento realizada en el mes de abril de 2013, se pudo evidenciar que ISERVI E.S.P. durante los meses de enero y febrero de 2013 había realizado esta tarea, se recomienda mantener al día esta información.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Mantener al día el cargue al SUI de acuerdo a los requerimientos normativos.
- Mantener las metas alcanzadas en desarrollo del acuerdo de mejoramiento
- Actualizar manuales de funciones y procedimientos
- Carnetizar al personal de planta como a los vinculados por orden de prestación de servicios.
- Planear y realizar programas de capacitación de higiene, seguridad industrial y salud ocupacional.
- Colocar carteleras en las diferentes sedes de la empresa y publicar el reglamento interno de trabajo, programas de seguridad industrial y salud ocupacional y avances de los mismos.
- Sistematizar el control de los recursos materiales (Almacén).
- Terminar el proceso de actualizar catastro de usuarios e incorporarlo al sistema comercial.
- Estructurar y poner en marcha un programa de recuperación de cartera.
- Aforar usuarios comerciales y grandes productores
- Realizar programa para mejorar el índice de recaudo es bajo, el promedio del año 2012 es de 75.88%, un índice recomendable debe ser de 98%.
- Realizar programa de recuperación de cartera especialmente para la mayor a 360 que es la más alta que tiene la empresa a 31 de diciembre de 2012.
- Reparar o reponer los carros que presentan fuga de lixiviados al momento de realizar la compactación de los residuos.
- La maquinaria de operación del relleno sanitario debe estar siempre en operación del mismo.
- El relleno sanitario no cuenta con báscula y área de pesaje de residuos sólidos.

- Solo uno de los carros verificados contaba con extinguidor y ninguno con botiquín.

Proyectó: Alcira Manrique Martínez – Contratista Grupo de Evaluación Integral.
Revisó: Armando Ojeda Acosta – Coordinador Grupo de Evaluación Integral.
Aprobó: Erika Nieves Díaz – Directora Técnica de Gestión de Aseo.