



## **RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORIA EXTERNA ELABORADO POR ACINSAS EN CUMPLIMIENTO DE LA LEY 142/94 Y LEY 689/01.**

De conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD N° 20061300012295 del 18 de abril de 2006 y 20171300058365 del 18/04/2017 emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en esta sección informaremos los cambios significativos que se presentaron en el año 2020 con respecto al año anterior, acerca del marco organizacional, las ideas rectoras, el direccionamiento estratégico y la estructura organizacional de la empresa.

### **PERSONAL:**

A diciembre 31 de 2020 la Empresa terminó con una planta de personal de 164 personas. La planta de personal presenta un incremento de 1 persona con respecto al año 2019, dado que en el año anterior se tenían 163 personas. Se tienen 3 niveles así: nivel directivo 1 cargo; nivel administrativo 12 y a nivel operativo se tienen 151 cargos.

### **VIABILIDAD FINANCIERA:**

Se puede decir que de acuerdo a las proyecciones y al resultado de los indicadores de viabilidad, la empresa se mantiene en un buen nivel en el 2020 en sus resultados operacionales en relación con el año anterior, con un buen nivel de rentabilidad operativa, por lo cual se proyecta que no tendrá dificultades para continuar atendiendo sus obligaciones financieras y prestar un buen servicio

### **OPERACIÓN DE BARRIDO:**

En el año 2020 se barrió mensualmente 8.300 kilómetros, para un promedio diario de 318,37 kilómetros, para lo cual se cuenta con 54 operarios de barrido, lo que daría una eficiencia de 5,89 kilómetros/operario/día, mejorando con respecto al año anterior, por tener menos operarios de barrido; mientras que en el año 2019 se tenía un indicador de 5,13 km/op/día; estando por encima del promedio nacional que es de 4,5 km/op/día.



## **OPERACIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE:**

Durante el año 2020 se recogieron en total 30.914,87 toneladas de residuos para un promedio mensual de 2.576,23 toneladas/ mes y de 98,82 toneladas /día, teniéndose 29 operarios recolectores dando un resultado de 3,40 ton/op/día mejorando con respecto el año anterior que fue 3,28 ton/op/día, pero mostrando una ineficiencia en el índice de recolección, dado que el promedio nacional es de 4 ton/op/día.

Con los ocho vehículos compactadores se tiene una capacidad instalada de 90.3 ton/día y como se trabaja en doble turno se tendrían 180.6 ton/día, suficientes para la recolección diaria en promedio 2020 de 98.82 ton/día.

## **CONTINUIDAD DEL SERVICIO:**

En el año 2020 la continuidad ha sido del 100%, dado no se presentaron interrupciones en ningún día del año, de acuerdo a lo programación establecida de 3 veces en el sector residencial y algunos de los sectores industriales y comerciales diariamente.

Los vehículos tienen acceso a toda la zona urbana y rural, por lo tanto, la cobertura es total en el área de prestación de la Empresa, en el Municipio la cobertura es del 100%.

Igualmente se prestó el servicio de Barrido de forma continua todo el año 2020, de acuerdo a la programación y las áreas de barrido establecidas.

## **RECAUDO Y USUARIOS:**

El nivel de recaudo disminuyó en relación con el año anterior al pasar de un 99,5% en el 2019 a un 96,15% en el 2020, continuando en un buen nivel, superior al óptimo considerado por la CRA en la res. 351/05, de un 93%, a pesar de la situación de pandemia presentada en el 2020, que redujo la capacidad de pago de los suscriptores.

Se tiene contrato de facturación conjunta con EMCARTAGO, quien es el prestador del servicio de acueducto y alcantarillado.

Se tiene contrato de facturación conjunta con ENERPEREIRA, quien es el prestador del servicio de energía.



Los usuarios aumentaron en el 2020 en 845 al pasar de 42.638 en el 2019 a 43.484 en el 2020, lo que representa un incremento del 2%; donde hubo mayores incrementos fue en los estratos 2 y 3, se observa que hubo también una reclasificación de los pequeños productores comercial, industrial y oficial y grandes productores industrial y oficial, por lo que se dan los incrementos y disminuciones en estos usuarios.

### **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR:**

En el 2020 se presentaron un total de 911 PQR, 185 por el servicio y 726 por facturación, disminuyendo en 36 reclamaciones con respecto al año 2019 que fueron 947, lo que representa una reducción de 0,038%; del total de las PQR la que representa la mayor participación es la de predios desocupados con un 66%; seguido de inconformidad en la tarifa con una participación del 14% y luego le sigue la generada por recolección y transporte con un 8%. La empresa tiene claramente definido el proceso de PQR en la estructura organizacional, así como el trámite de las PQR en un diagrama didáctico que se muestra en página web.

La Empresa ha venido cumpliendo con todas las demás normas legales. La empresa no ha presentado situaciones de riesgo que requieran la intervención por parte de la Superservicios.

### **CONCEPTO EVALUACIÓN**

De acuerdo a los resultados de la evaluación de los distintos componentes, podemos concluir que la empresa, continua con favorables indicadores en su gestión operativa y financiera, aunque los niveles de rentabilidad se deterioraron un poco en relación con el año anterior, por el crecimiento de los costos y gastos en un nivel superior a los ingresos, manteniendo la tendencia del año anterior, no obstante que estos últimos crecieron en términos reales, gracias a los nuevos suscriptores y la actualización de las tarifas, pero hace falta una política de austeridad en los costos y gastos, para mejorar la eficiencia de estos y no se continúen deteriorando los niveles de rentabilidad operativa, así mismo continuar con los buenos niveles de recaudo, mediante una política adecuada de cobro de cartera y el crecimiento de los usuarios; desde el punto de vista operativo la empresa viene realizando un buen cumplimiento en la prestación del servicio de acuerdo a las frecuencias y horarios establecidos y mantiene su compromiso de trabajar bajo estándares de calidad excelentes.

## INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS

DETALLE	LOGRO VIGENCIA ACTUAL	VALOR META VIGENCIA	EVOLUCION
Cobertura (%) Aseo	100	100	SE MANTIENE
Rotación de Cartera (días) Aseo	49,6	55	DETERIORO
Ejecución de Inversiones Aseo	100	0	SE MANTIENE
Índice de eficacia Laboral (\$/m <sup>3</sup> o Ton) Aseo	117.646	90.000	DETERIORO
Índice de disposición final (%) Aseo	100	100	SE MANTIENE
Continuidad Aseo	100	100	SE MANTIENE