



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 de abril de 2017 emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en esta sección informaremos los cambios significativos que se presentaron en el año 2019 con respecto al año anterior, acerca del marco organizacional, las ideas rectoras, el direccionamiento estratégico y la estructura organizacional de la empresa.

PERSONAL:

La planta de personal presenta un incremento de 13 personas con respecto al año 2018, dado que en el año anterior se tenían 150 personas; aumentando los operarios de barrido y recolección y se presentaron novedades de tiempos no laborados del personal, tales como: vacaciones, suspensiones, incapacidades y personal con restricciones laborales, por ésta razón, la empresa decidió contratar personal con el fin de dar cumplimiento con la prestación del servicio de aseo en la ciudad.

VIABILIDAD FINANCIERA:

De acuerdo a las proyecciones y al resultado de los indicadores de viabilidad, la empresa se mantiene en un buen nivel en el 2019 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, siempre y cuando mejore la política de austeridad en los costos y gastos.

OPERACIÓN DE BARRIDO:

En el año 2019 se barrió mensualmente 8.300 kilómetros, para un promedio diario de 318,37 kilómetros, para lo cual se cuenta con 62 operarios de barrido, lo que daría una eficiencia de 5,13 kilómetros/operario/día, estando por encima del promedio nacional que es de 4,5 km/op/día.



OPERACIÓN DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE:

Durante el año 2019 se recogieron en total 30.849,21 toneladas de residuos para un promedio mensual de 2.570,76 toneladas/ mes y de 98,61 toneladas /día, teniéndose 30 operarios recolectores dando un resultado de 3,28 ton/op/día, mostrando una ineficiencia en la recolección, dado que el promedio nacional es de 4 ton/op/día.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO:

En el año 2019 la continuidad del servicio de Recolección y Transporte 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 2019, 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 103% en el 2018 a un 99,5% en el 2019, continuando en un excelente nivel, superior al óptimo considerado por la CRA en la res. 351/05, de un 93%.

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

Los usuarios aumentaron en el 2019 en 1.219 al pasar de 41.419 en el 2018 a 42.638 en el 2019, lo que representa un incremento del 2,9%; donde hubo mayores incrementos fue en los estratos 2 y 3 y donde menos incrementos hubo fue en grandes generadores y estrato 5 y hubo en decrecimiento en el estrato 6.



PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR:

En el 2019 se tuvieron un total de 947 PQR, 170 por el servicio y 777 por facturación, aumentando en 215 con respecto al año 2018 que fueron 732, lo que representa un aumento de 29,4%; del total de las PQR la que representa la mayor participación es la de predios desocupados con un 71,2%; seguido de inconformidad en la tarifa con una participación del 10,8% y luego le sigue la generada por recolección y transporte con un 8%.

La Empresa ha venido cumpliendo con todas las demás normas legales.

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, no obstante que estos crecieron en términos reales, gracias a la ampliación en la prestación de los servicios y el aumento en las toneladas dispuestas, así como por 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 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	36,8	55	MEJORO
Ejecución de Inversiones Aseo	100	0	SE MANTIENE
Índice de eficacia Laboral (\$/m3 o Ton) Aseo	102.615	90.000	DETERIORO
Índice de disposición final (%) Aseo	100	100	SE MANTIENE
Continuidad Aseo	100	100	SE MANTIENE