

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE  
SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO  
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, junio de 2016**

**SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO  
S.A. E.S.P.**

**ANÁLISIS AÑO 2015**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS) – SOCIEDAD ANÓNIMA, PRIVADA
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.
<b>SIGLA</b>	SERVIGENERALES S.A E.S.P
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN</b>	Yumbo, Facatativá, Montería.
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas. Disposición Final en los municipios de Montería - Córdoba y Montenegro- Quindío.
<b>DURACIÓN</b>	2019 (Yumbo, ASE). Libre competencia (Montería y Facatativá).
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	15/11/96
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	MAYDA JHOJANA FORERO CARREÑO

SERVIGENERALES S.A. E.S.P., en los municipios de Yumbo y Montería, es el único prestador del servicio de aseo.

En este sentido, cabe anotar que el 15 de diciembre de 2015 Servigenerales terminó el contrato No. 059 celebrado con la empresa de Acueducto, alcantarillado y aseo empresa AGUAS DE FACATATIVÁ S.A. ESP para la prestación del servicio de aseo en el municipio de Facatativá. Así las cosas, en el municipio de Facatativá no existen Áreas de Servicio Exclusivo, por lo cual el mercado del servicio de aseo se desarrolla bajo el esquema de libre competencia, el cual se encuentra dividido de la siguiente manera: Triple A del barrio Cartagena E.S.P., tiene una participación del 5% y Trash Global S.A. E.S.P. con un 2%, por lo que Servigenerales S.A. E.S.P. tiene una participación en el mercado del 93%.

Por otra parte, es pertinente señalar que SERVIGENERALES S.A. E.S.P. a partir del 17 de abril de 2015 inició operaciones como administrador del sitio de disposición final Relleno Sanitario Andalucía, ubicado en Montenegro, donde disponen 13 municipios del departamento de Quindío.

**2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

**ANÁLISIS FINANCIERO**

**Balance general**

<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2014</b>	<b>(%)</b>	<b>2015</b>	<b>(%)</b>	<b>2015/2014</b>
TOTAL ACTIVO	146.863.548.701	100%	153.826.819.977	100%	5%
ACTIVO CORRIENTE	76.496.840.197	52%	53.656.206.272	35%	-30%
ACTIVO NO CORRIENTE	70.366.708.504	48%	100.170.613.705	65%	42%
TOTAL PASIVO	83.851.645.668	57%	60.482.032.509	39%	-28%
PASIVO CORRIENTE	43.946.384.946	52%	22.246.461.060	37%	-49%
PASIVO NO	39.905.260.722	48%	38.235.571.449	63%	-4%

CORRIENTE					
TOTAL PATRIMONIO	63.011.903.033	43%	93.344.787.468	61%	48%

Fuente: SUI

En el año 2015 se evidencia que los activos de la empresa están apalancados en un 39% por pasivos y en un 61% con patrimonio, lo cual denota el bajo nivel de endeudamiento de la empresa con terceros.

### Activos

Se observa un aumento del 5% en el activo total durante el 2015 respecto al año 2014, lo cual se pudo deber al incremento presentado en la cuenta de inversiones a largo plazo, lo cual según lo indicado por el auditor externo de gestión de resultados se debió a la adquisición de acciones en otras sociedades.

El 30% del total de activos está representado por el rubro Valorizaciones, lo cual según las notas a los estados financieros corresponden a: inversiones en otras empresas de servicios públicos (Energía y Alumbrado de Pereira S.A. E.S.P., Empresa Capitalizadora del Tolima S.A. E.S.P., Eninsa S.A. E.S.P.), empresas privadas (Asear Serviequipos de Colombia S.A., Empresa Capitalizadora del Tolima S.A. E.S.P., Cupic S.A.) y valorización de edificaciones. Sobre el particular, el auditor externo precisa que el aumento en el rubro de valorizaciones durante el año 2015 se debe a la aplicación del método de participación para el registro de inversiones.

En cuanto a la cuenta Deudores servicios públicos, se observó un descenso del 89% en el 2015 con relación al año inmediatamente anterior, pues pasó de \$10.620.668.279 a \$1.181.533.126. Dicha cuenta se compone en un 87% por la cartera pendiente por cobrar por el servicio de aseo y el restante 13% corresponde al saldo de subsidios por cobrar a los municipios de Yumbo y Facatativá, de acuerdo con lo observado en las notas a los estados financieros. Se destaca que la reducción de este rubro se debió a la disminución del 98% en la cuenta de subsidios servicio de aseo.

En este sentido, es pertinente señalar que el auditor externo (Amezquita y Cia) en los informes del año 2015 y 2013 sobre el particular ha señalado:

*"(...) el proceso de cartera se registra contablemente según lo establecido en los contratos de concesión; es decir por las sumas provenientes del recaudo efectivo por el servicio de aseo, en consecuencia la empresa lleva control por cuentas de orden por lo no recaudado, y tiene diseñadas a través de la Gerencia de Cartera, las políticas de recuperación de recursos, mediante socialización con el usuario".*

Con ocasión de lo anterior, se confirma la posición de esta entidad frente a que la empresa no ha respetado el principio de causación contable establecido en el artículo 48 del Decreto 2649 de 1993, que dice: *"Los hechos económicos deben ser reconocidos en el período en el cual se realicen y no solamente cuando sea recibido o pagado el efectivo o su equivalente"*.

### Pasivos

El nivel de endeudamiento de la empresa en el 2015, descendió en un 28% en relación con el 2014. Lo anterior, se debió especialmente a la reducción en las cuentas por pagar (56%) y de las obligaciones financieras (43%), estas últimas concentran el 74% del total de pasivos y están representadas especialmente por las de largo plazo.

En este sentido, cabe resaltar que de acuerdo con lo indicado por el auditor externo la variación presentada como disminución en las obligaciones financieras corrientes se debe a la dinámica de cancelación y/o pago de las mismas. Así mismo, se señala que la reducción de las cuentas por pagar a acreedores se debe al pago y al cruce de la cuenta de subsidios asignados.

### Patrimonio

El patrimonio por su parte obtuvo un incremento del 48% en el 2015 respecto al 2014, lo cual

se debió principalmente al aumento del 74% de las valorizaciones, las cuales presentaron una variación absoluta de \$ 25.709.855.233 en el 2015 en comparación con el año inmediatamente anterior.

Lo anterior, es confirmado por el auditor externo, el cual indica que el incremento en el superávit por valorización se muestra en la cuenta de inversiones en entidades privadas como resultado de la aplicación del método de participación en la valoración de dichas inversiones.

Por otra parte, el resultado del ejercicio del 2015 presentó una variación del 5% en comparación con el 2014.

### Estado de resultados

Teniendo en cuenta la particularidad presentada en el registro contable por parte de SERVIGENERALES S.A. E.S.P. en lo que se refiere a la realización de los ingresos. Lo anterior, según comunicación SSPD No. 20155290234552 del 28 de abril de 2015 donde la empresa señala:

*“(...) los ingresos de **Servigenerales S.A. E.S.P.** corresponden únicamente al recaudo de la prestación del servicio de aseo a los usuarios del municipio de Montería, Facatativá y Yumbo”.*

Y considerando que ni el Revisor fiscal ni el auditor externo hacen precisión alguna sobre el particular. Para esta Entidad persiste el presunto incumplimiento a lo estipulado en el Decreto 2649 de 1993 y en la Resolución SSPD 20051300033635 del 28 de diciembre de 2005, en lo relacionado con la Realización del ingreso:

*El reconocimiento de los ingresos debe hacerse en cumplimiento del **principio de la causación, con base en la facturación de los servicios públicos domiciliarios**, el acto administrativo que los impone o en desarrollo de actividades de comercialización y prestación de servicios de otros servicios. El reconocimiento de los ingresos se efectuará en forma general, cuando surjan los derechos de cobro que los mismos originan, es decir, cuando se expida la factura que los cuantifique.” (Negrilla y subraya fuera de texto)*

En consecuencia, se pone de presente una vez más que la información registrada en los ingresos en el plan de cuentas certificado a esta Superintendencia no refleja los valores reales causados y facturados por la empresa a los usuarios en los municipios de Montería, Yumbo y Facatativá.

Así las cosas, no es procedente realizar un análisis detallado del estado de resultados, pues las cifras registradas en los planes contables no corresponden a la realidad de la empresa. Por ejemplo, al comparar lo registrado por la empresa en el formato comercial de aseo de los años 2014 y 2015 \$121.690.306.549 y \$128.165.624.629 respectivamente, versus los ingresos operacionales registrados para el mismo período (\$38.863.322.447 y \$42.348.311.411), se observa una diferencia de aproximadamente el 67% para el 2015.

Sin embargo, se procede a realizar un análisis según la información registrada en SUI que para efectos normativos, corresponde a la información oficial.

ESTADO DE RESULTADOS					
	2014	%	2015	%	2015/2014
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>38.863.322.447</b>	100%	<b>42.348.311.411</b>	100%	9%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	24.498.319.624	63%	28.257.683.806	67%	15%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>14.365.002.823</b>	<b>37%</b>	<b>14.090.627.605</b>	<b>33%</b>	<b>-2%</b>
Gastos operacionales	7.482.824.884	19%	7.247.376.268	17%	-3%

Gastos de personal	1.554.072.879	4%	2.297.829.886	5%	48%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>6.882.177.939</b>	<b>18%</b>	<b>6.843.251.337</b>	<b>16%</b>	<b>-1%</b>
Otros ingresos	6.650.576.404	17%	8.301.322.413	20%	25%
Otros gastos	2.583.075.223	7%	4.424.051.390	10%	71%
Gasto de Intereses	4.747.527.228	12%	3.769.922.160	9%	-21%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>6.202.151.892</b>	<b>16%</b>	<b>6.950.600.200</b>	<b>16%</b>	<b>12%</b>
Impuesto de renta	1.816.936.367	5%	2.327.571.000	5%	28%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>4.385.215.525</b>	<b>11%</b>	<b>4.623.029.200</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>

Fuente: SUI

Si bien los ingresos operacionales han tenido una tendencia creciente, el mismo comportamiento han presentado los costos de ventas y operación. Por su parte, llama la atención que los gastos operacionales disminuyeron mientras que los gastos de personal aumentaron en un 50% en el 2015 en comparación con 2014. Lo anterior, según señala el auditor se debió a que en abril de 2015 se inició operaciones en el sitio de disposición final del municipio de Montenegro en virtud del contrato de sesión para operar el Relleno Sanitario Andalucía, así como la construcción de la ampliación del Relleno Sanitario Pirgua ubicado en el municipio de Tunja. Teniendo en cuenta lo aducido por el auditor, se solicita aclarar a que obedece el registro contable de las obras del relleno sanitario del municipio de Tunja, el cual es operado por SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.

No obstante lo anterior, se evidencia que la empresa ha logrado cubrir los costos y gastos inherentes a la prestación del servicio de aseo, lo cual se ve reflejado en la utilidad operacional, la cual disminuyó levemente en el 2015 en comparación con el año inmediatamente anterior.

Por otra parte, cabe señalar el crecimiento (25%) que presentaron los otros ingresos en el periodo 2015 respecto al 2014, según el auditor externo dicha situación se presentó por la utilidad obtenida en las inversiones por efecto de la valoración utilizando el método de participación, así como el aumento en el ajuste por diferencia en cambio.

En este sentido, se evidencia un aumento de los otros gastos en un 71%, lo cual de conformidad a las notas a los estados financieros comprenden valores cancelados por concepto de los intereses cancelados por las obligaciones financieras adquiridas por la sociedad especialmente en los ajustes por diferencia en cambio. No obstante lo anterior, se genera utilidad como resultado neto, la cual se incrementó en un 5% respecto al año anterior.

#### Principales indicadores financieros

En la siguiente tabla se presenta la comparación de los principales indicadores financieros para los años 2014 y 2015:

<b>PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>		
Rotación Cuentas por Cobrar	100	10
Rotación Cuentas por Pagar	368	142
Razón Corriente	1,74	2,41
Rotación de Activos Fijos	6,88	9,48
Rotación de Activos Totales	0,26	0,28
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
EBITDA	11.589	12.641

Margen Ebitda	29,82%	29,85%
Margen Neto	11%	11%
Margen Operacional	18%	16%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	8%	8%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	7%	5%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>		
Nivel de Endeudamiento	57%	39%
Activo Corriente / Activo Total	52%	35%
Pasivo Corriente/ Activo Total	30%	14%

En relación con el nivel de liquidez de la compañía, se denota un incremento. Observándose que para el 2015 existe respaldo en las tenencias fácilmente convertibles en efectivo para cumplir con obligaciones a corto plazo.

Así las cosas, cabe señalar que para el año 2015 los días promedio en que tarda la empresa en recuperar su cartera disminuyeron en comparación con el año 2014. En este sentido, se observa que en el 2015 el tiempo que toma la empresa en la recuperación de cartera es menor al tiempo que toma en el pago de obligaciones.

El resultado del EBITDA denota un leve incremento por parte de la empresa en el 2015 en comparación al 2014.

En términos generales, se observa que la rentabilidad de la empresa para el año 2015 se mantiene comparado con 2014.

### **Cartera**

Para el año 2015 la empresa no ha reportado al SUI el formato de cuentas por cobrar, no obstante al realizar la comparación de las cuentas 140804 se denota un descenso del 1% para este período en relación con el año inmediatamente anterior, pues pasó de \$1.042 millones a \$ 1.027 millones.

En este sentido y como ya se ha indicado anteriormente, la empresa al realizar un registro contable solo por el recaudo efectivo de los contratos de concesión, está siendo afectada igualmente la cartera reportada por la empresa.

No obstante lo anterior, realizando el análisis de la información registrada al SUI, llama la atención, que al revisar el formato de cuentas por cobrar de la vigencia 2014 versus lo reportado en la cuenta 140804, se observa diferencia en los valores, pues en el formato de cuentas por cobrar se registró un total de \$189.162.793 y en el PUC \$1.027.451.715. Con ocasión de lo anterior, se reitera requerimiento realizado en el informe del año 2012, donde se generó la misma alerta, respecto al reporte de la información del formato de cuentas por cobrar. Así mismo, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo realizó previamente requerimiento de modificación del formato cuentas por cobrar años 2006, 2009 y 2010, con el fin que el valor registrado en el formato de cuentas por cobrar sea igual con la cuenta reportada en el plan de contabilidad, según lo establecido en el artículo 4.2.2.3 de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Así las cosas, el auditor en su informe del año 2015 precisa nuevamente que el proceso de cartera se registra contablemente según lo establecido en los contratos de concesión; es decir por las sumas provenientes del recaudo efectivo por el servicio de aseo. En consecuencia, la empresa lleva control por cuentas de orden por lo no recaudado y tiene diseñadas a través de la Gerencia de Cartera, las políticas de recuperación de recursos, mediante socialización con el usuario. Dado lo anterior, el auditor reporta en ceros la cartera para las áreas de prestación de

Facatativá, Yumbo y Montería, situación que como ya se ha indicado previamente no se encuentra conforme al registro contable pertinente.

## **ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL**

En relación con el dictamen del revisor fiscal del año 2015, es pertinente señalar que no se realiza algún análisis adicional a lo solicitado por ley. Es decir, se informa que los estados financieros fueron tomados fielmente de los libros y presentan en forma razonable la situación financiera de SERVIGENERALES S.A. E.S.P. Se concluye que la contabilidad se llevó conforme con las normas legales y la técnica contable.

## **NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA-NIIF**

### **Clasificación.**

En cumplimiento de la Resolución 20141300004095, el prestador certifica que pertenece al GRUPO 2, y lo justifica indicando que cumple los requisitos para pertenecer a este grupo y que hace parte del Grupo Servigenerales, adicionalmente reporta para el año 2013, unos activos totales por \$127.022 Millones, ingresos por \$42.425 y un total de 510 empleados, en consecuencia y de acuerdo con los análisis realizados se considera el prestador se encuentra bien clasificado, por lo tanto deberá aplicar las NIIF Pymes para la elaboración y presentación de sus estados financieros, de acuerdo con los siguientes plazos:

- Periodo de preparación obligatoria: 01 enero al 31 de diciembre de 2014
- Periodo de transición: 01 enero al 31 de diciembre de 2015
- Primer periodo de aplicación: 01 enero al 31 de diciembre de 2016

### **Reporte Plan De Implementación.**

Respecto del reporte de su plan de implementación requerido en la Resolución 20141300004095 la empresa certificó un plan de implementación ajustado a los requerimientos de la Superservicios, que comenzó tarde de acuerdo con los plazos establecidos por el Gobierno Nacional (Mayo/2014), y al cierre del año 2014 se evidencian retrasos importantes la ejecución del mismo, lo cual se puede explicar por haber empezado tarde el proceso y la complejidad del proceso de convergencia.

También es importante mencionar que el reporte de información relacionado con el plan de implementación y su ejecución en general fue realizado por el prestador de forma oportuna.

### **Reportes Financieros Inicio De Transición**

Adicional a lo anteriormente indicado y concluido el periodo de preparación obligatoria (Año 2014), la entidad certificó ante esta superintendencia sus primeros informes financieros elaborados bajo NIF con corte al 01 de enero de 2015, requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015, entre los que están:

- Formato 11 - Hoja de trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formato 12 - Conciliación Patrimonial
- Formato 13 - Revelaciones y políticas

De los análisis realizados se determina que el reporte al SUI de la información requerida por la Superservicios se realizó de forma oportuna, por otro lado, en cuanto a la información certificada se puede concluir lo siguiente:

- a) La entidad pasa de tener activos totales bajo norma anterior por \$146.864 Millones a \$150.442 bajo nuevo marco normativo, lo cual representa un incremento de \$3.579 Millones, equivalentes al 2,4%. Respecto a los pasivos posee un total de \$83.852

Millones bajo Colgaap y en su ESFA posee pasivos por \$88.653 lo cual corresponde a un aumento de \$4.801 Millones, equivalentes al 5.7%. Lo anterior produce una reducción patrimonial de \$1.222 Millones equivalentes al -1.9%.

- b) Por lo anterior, en el Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA, se evidencia un impacto patrimonial negativo por valor \$1.222 Millones, el cual corresponde principalmente a:

#### ACTIVOS

- Incrementos por reconocimiento de inversiones en asociadas (\$71 Millones), ajustes a las propiedades de inversión (\$5.889 Millones) y ajustes en Propiedades, Planta y equipo (\$1.071 Millones).
- Disminuciones por ajustes a otros activos financieros (\$268 Millones), ajustes a cuentas por cobrar comerciales (\$2.466 Millones) y ajustes por desreconocimiento de activos en leasing reclasificados a propiedades de inversión (\$643 Millones) y desreconocimiento de pólizas (\$76 Millones)

#### PASIVOS

- Incrementos en los pasivos por ajuste por provisiones por beneficios a empleados (\$45 Millones) y reconocimiento de pasivos por impuestos diferidos (\$4.757 Millones)

- c) La certificación del este formato fue realizada por parte del prestador en forma oportuna.

#### **Formato 12 - Conciliación Patrimonial**

- a) Este formato se encuentra bien diligenciado y explica con mayor detalle el impacto patrimonial derivado del proceso de convergencia al nuevo marco normativo.
- b) La certificación del este formato fue realizada por parte del prestador en forma oportuna.

#### **Formato 13 - Revelaciones y políticas**

- a) De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.4 del anexo, correspondiente a la Resolución SSPD 20151300020385, el formato 13 debía contener una revelación detallada de cada una de las partidas diferentes a cero (0) del Estado de Situación Financiera de Apertura, pero el prestador incluyó las revelaciones, las políticas de medición inicial, posterior y del ESFA de forma muy sencilla, sin cumplir con las exigencias del nuevo marco normativo.
- b) La certificación de este formato fue realizada por parte del prestador en forma oportuna.

Acorde con todo lo anterior, se conmina al prestador a realizar todas las gestiones internas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento los criterios de reconocimiento, medición, presentación y en especial los de revelación establecidos en el marco normativo que debe aplicar, lo cual se verá reflejado en la presentación de informes financieros de alta calidad a la Superservicios.

#### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

##### **Distribución de Personal**

Al revisar el SUI se encontró que la empresa en el formato Personal por categoría de empleo para el año 2015 reportó un total de 435 empleados, de los cuales según lo manifestado en visita realizada en diciembre de 2015, 92 corresponden al área de prestación de Facatativá.



Así las cosas, la empresa para el año 2014 reportó un total de 408 empleados, lo cual denota un aumento de 27 personas para el año 2015.

En este sentido, cabe anotar que según el informe de auditoría del año 2015, la planta de personal de SERVIGENERALES S.A. E.S.P. está compuesta por 490 empleados, de los cuales 90 corresponden a Facatativá, evidenciándose en consecuencia diferencia en las cifras reportadas al SUI y manifestadas en visita. Dado lo anterior, se solicita aclarar por qué la diferencia presentada con la información certificada en SUI.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

La empresa presta el servicio de aseo en el municipio de Yumbo desde el año 2003 en el departamento del Valle del Cauca. No obstante lo anterior, es de anotar que a partir del año 2011 está prestando el servicio bajo la modalidad de Área de Servicio Exclusivo-ASE cuya duración es hasta diciembre de 2019.

Ahora bien, en los municipios de Montería departamento de Córdoba y Facatativá departamento de Cundinamarca ha prestado el servicio desde el año 2005 en libre competencia. En el año 2015 inició operaciones en el relleno sanitario ubicado en el municipio de Montenegro en el departamento de Quindío.

**Recolección y Transporte:** Al revisar la información reportada al SUI, se evidencia que la empresa tiene registradas un total de 83 microrrutas, distribuidas de la siguiente manera:

Municipio	Número de microrrutas reportadas al SUI	Frecuencia (veces /semana)
Facatativá	8	3
Montería	38	3
Yumbo	24	3

Es pertinente destacar que la empresa tiene reportadas al SUI cinco (5) microrrutas de recolección con frecuencia de una (1) vez a la semana, lo cual es contrario a lo estipulado por Ley. Adicionalmente, tiene reportadas ocho (8) microrrutas con frecuencia mayor a tres (3) veces por semana.

Cabe señalar que según el informe del auditor, las toneladas recogidas operario día en promedio, para el año 2015 corresponde a 5.49 toneladas, pues en Montería se recogen 8.0, Facatativá 4.09 y Yumbo 4.3.

**Vehículos:** De acuerdo con lo reportado al SUI, la empresa tiene registrados un total de 35 vehículos en operación para los tres municipios. Se observa que los modelos oscilan entre el año 1997 y el 2013, estos se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tipo Vehículo	Total
Compactador	7
Otro	3
ND	25

Fuente: SUI

Llama la atención que la empresa reporta al SUI el 71% de su parque automotor como tipo de vehículo ND, pues esta clasificación no se encuentra establecida conforme a lo estipulado en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. En consecuencia, se solicita enmendar dicha inconsistencia.

Así las cosas, es de anotar que al comparar lo indicado por el auditor externo en su informe del año 2015 con lo reportado al SUI se evidencia que la empresa a la fecha no ha incluido en el formato de Registro de vehículos las siguientes placas: TSP 816, TSO 708, TSO 907, TSO 908, TSO 909, BOF 120, UQC 440, YAQ 238. Adicionalmente, se evidencia que dentro del

reporte al SUI se encuentran los vehículos de placas: QEE 894, SOB 623, SQL 986, UQX 882, UQX 883, UQX 885, VKH 371, VXG 918 y YAQ 241, los cuales no se relacionan en el informe del auditor. En consecuencia, se requiere proceder a adelantar las siguientes acciones según sea el caso:

- Actualice el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados, pasándolos de estado "En Operación" a "Inactivo". Para ello debe solicitar la habilitación del formulario "Actualización de estado - vehículos" de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para que de esta manera proceda actualizar el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados por el prestador, pasándolos de estado "En operación" a "inactivo". Se aclara que debe inactivar; (i) aquellos vehículos de los cuales exista certeza que no van a volver a ser utilizados para la prestación servicio y (ii) aquellos vehículos que no hayan sido utilizados en la operación durante más de 12 meses. Recuerde que en aquellos casos en que vuelva a utilizar un vehículo que se encuentre en estado "inactivo" deberá actualizarlo pasándolo a estado "en operación".
- Registre en el SUI los vehículos que utiliza y que aún no han sido reportados. Para ello debe solicitar la habilitación del Formato "Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos sólidos" de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### Barrido y limpieza de áreas públicas

SERVIGENERALES S.A. E.S.P., en las tres áreas de prestación realiza la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas de forma manual.

Cabe resaltar que de acuerdo con la información reportada en SUI, se encontró que la empresa tiene registradas un total de cuatro (4) microrrutas de barrido, distribuidas de la siguiente manera:

Municipio	Número de microrrutas reportadas al SUI	Frecuencia (veces /semana)
Facatativá	1	6
Montería	1	6
Yumbo	2	6

En este sentido, es pertinente anotar que conforme a la visita realizada en el mes de diciembre de 2015 al municipio de Facatativá, la empresa informó que tiene establecidas un total de 46 microrrutas de barrido y limpieza. Así las cosas, se denota que la empresa no tiene registradas en el SUI la totalidad de las microrrutas de barrido y limpieza, por lo que se solicita ajustar lo anterior y proceder con el reporte al SUI para las tres (3) áreas de prestación.

Según el informe de auditoría, los kilómetros barridos por operario día en promedio de todas las agencias para el año 2015, fueron de 4.39 Km.

Montería	Facatativá	Yumbo
4,2 Km operario día	4,4 Km operario día	4,6 Km operario día

### Disposición final

SERVIGENERALES S.A E.S.P opera el relleno sanitario denominado "Loma Grande", ubicado en el municipio de Montería, a 7,5 km del casco urbano de este municipio; 6 que corresponde a una vía principal pavimentada que conduce al Municipio de Planeta Rica y 1,5 km de vía destapada conformada en recebo que conduce al relleno y a la vereda denominada Loma Grande.

El sitio recibe en promedio 517 ton/día de 16 municipios del departamento de Córdoba incluida su capital Montería.

<b>TOTAL TONELADAS 2015</b>		
<b>MUNICIPIO</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>TONELADAS</b>
BUENAVISTA	SEACOR S.A E.S.P	2.095,85
CERETÉ	CORASEO S.A E.S.P	17.705,8
COTORRA	AGUAS DEL SINU A.P.C	8,91
LOS CÓRDOBAS	AGUACOR A.P.C	613,61
MONTELÍBANO	SEACOR S.A E.S.P	1.988,09
MONTERÍA	SERVIGENERALES	106.389,66
MOÑITOS	COOPSERMO A.P.C. AAA	710,66
PLANETA RICA	SEACOR S.A E.S.P	13.304,23
PUEBLO NUEVO	SEACOR S.A E.S.P	1.368,41
PUERTO ESCONDIDO	COOSERPUES S.A. E.S.P	494,93
SAN BERNARDO DEL VIENTO	AGUAS DEL VIENTO	876,23
SAN CARLOS	CORASEO S.A E.S.P	430,69
SAN PELAYO	E.P.M SAN PELAYO	1640,4
TIERRALTA	E.P.M TIERRALTA	6.793,11
VALENCIA	EMPOVALCO E.S.P.	2.363,36
CIÉNAGA DE ORO	CORASEO S.A E.S.P	3.103,12
CANALETE	MUNICIPIO DE CANALETE	533,05
LA APARTADA	SEACOR S.A E.S.P	230,61
AYAPEL	SEACOR S.A E.S.P	541,38
PUERTO LIBERTADOR	SEACOR S.A E.S.P	13,54
<b>Total general</b>		<b>161.220,87</b>

Fuente: SERVIGENERALES S.A E.S.P, visita febrero 2016

Los municipios de Cotorra, Montelibano, Ayapel y Puerto Libertador realizaron disposición eventual durante el 2015.

Actualmente se dispone en la nueva zona de ampliación ubicada al interior del predio, cuenta con permiso concedido por el ANLA mediante resolución 0252 de 04 de marzo de 2015, otorgando una vida útil por 17,3 años contados desde el inicio de operación, esto es desde el 10 de febrero de 2016.

No se evidencia para los últimos años investigaciones en curso en materia de disposición final de residuos en el relleno Loma Grande.

Ahora bien, es de anotar que a partir del 17 de abril de 2015 la empresa inició operación en el relleno sanitario Parque Ambiental Andalucía, el cual se encuentra localizado en la vereda San José del municipio de Montenegro con un área de 12 Ha.

Anteriormente, el relleno sanitario era operado por la empresa CAFEASEO DEL QUINDIO S.A E.S.P con el nombre "Relleno Sanitario "Andalucía". Posteriormente se cedió la licencia ambiental a la empresa SERVIGENERALES S.A E.S.P por medio de la resolución No 067 del

18 de febrero de 2013, expedida por la Corporación Autónoma Regional del Quindío- CRQ, la cual establece el nuevo nombre del relleno PARQUE AMBIENTAL ANDALUCIA y una vida útil de 19,25 años; que es contada a partir de la fecha de inicio de operación de la empresa SERVICIOS GENERALES desde el 17 de abril de 2015.

De acuerdo con la información suministrada en visita, el relleno recibe en promedio 350 Ton/día correspondiente a los residuos de 13 municipios que disponen allí, los cuales son: Armenia, Buenavista, Calarcá, Circasia, Córdoba, Filandia, Genova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento del departamento de Quindío y Sevilla del departamento del Valle del Cauca.

<b>TOTAL TONELADAS 2015*</b>		
<b>MUNICIPIO</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>TONELADAS</b>
ARMENIA	EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA	55.121,31
CALARCÁ	MULTIPROPOSITO DE CALARCA S.A E.S.P NEPSA DEL QUINDIO S.A E.S.P	18.539,38
FILANDIA	SERVIASEO FILANDIA S.A. E.S.P.	1.314,67
LA TEBAIDA	SERVIASEO LA TEBAIDA S.A. E.S.P.	5.390,41
MONTENEGRO	CAFEASEO DEL QUINDIO S.A E.S.P.	5.495,49
SEVILLA	IDEAS S.A E.S.P	3.377,60
<b>Total general</b>		<b>89.238,86</b>

\*(Información de abril a diciembre de 2015)

Fuente: SERVICIOS GENERALES S.A E.S.P, visita junio 2016.

En este orden de ideas, vale la pena anotar que luego de verificar el Sistema Único de Información- SUI y la información suministrada en visita, se identificó que tanto la información entregada en visita respecto a toneladas, como la reportada al SUI no contiene el total de municipios atendidos por el relleno. En consecuencia, se requiere realizar el cargue al SUI de las toneladas provenientes de los municipios faltantes: Buenavista, Circasia, Córdoba, Genova, Pijao, Quimbaya y Salento.

No se evidencia para los últimos años investigaciones en curso en materia de disposición final de residuos en el relleno.

### **Gestión del riesgo**

Revisada la información reportada al Sistema Único de Información - SUI, se evidencia el cargue de los Planes de Emergencia y Contingencia en (PDF), para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, en los municipios de Montería, Córdoba; Facatativá, Cundinamarca; Yumbo, Valle del Cauca y Montenegro Quindío.

En relación con el Plan de Emergencia y Contingencia, presentado para prestación del servicio público domiciliario de aseo (Recolección, transporte y disposición final, "Relleno Sanitario Loma Grande") en el municipio de Montería y disposición final, se encontró que el mismo se encuentra ajustado a los lineamientos y/o contenido mínimo descrito en la Resolución No. 0154 de marzo 19 de 2014.

Respecto a los Planes de Emergencia y Contingencia reportados para la prestación del servicio público domiciliario de aseo en Facatativá, Cundinamarca; Yumbo, Valle del Cauca y Montenegro, Quindío, se encuentran en etapa de revisión.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### Suscriptores

Para diciembre de 2015, la empresa registró un total de 150.007 suscriptores, lo que significa un aumento de 5.455 usuarios con respecto a diciembre de 2014 (144.552). El 63% de los suscriptores corresponden al municipio de Montería, el 20% a Yumbo y el restante 17% a Facatativá. Los suscriptores se encuentran distribuidos de la siguiente manera en los tres municipios:

<b>Municipios</b>	<b>Montería</b>	<b>Yumbo</b>	<b>Facatativá</b>	<b>Total</b>
<b>Estrato</b>				
Estrato 1	53.410	7.108	2.895	63.413
Estrato 2	17.873	14.569	10.351	42.793
Estrato 3	9.562	4.818	6.809	21.189
Estrato 4	4.172	254	3.108	7.534
Estrato 5	1.176	112	1	1.289
Estrato 6	1.351	127	7	1.485
Pequeño productor	5.303	2.631	2.138	10.072
Gran productor	1.119	916	197	2.232
<b>Total</b>	<b>93.966</b>	<b>30.535</b>	<b>25.506</b>	<b>150.007</b>

Fuente: SUI- Suscriptores diciembre 2015

Como se observa, la mayoría de suscriptores se concentran en los estratos 1 y 2 y en el uso no residencial el pequeño productor es el más representativo.

##### Facturación, Subsidios y Contribuciones

<b>Municipio</b>	<b>Estrato</b>	<b>Facturación total</b>	<b>Subsidios</b>	<b>Contribuciones</b>
<b>MONTERIA</b>	Estrato 1	40.804.665.427	1.552.121.116	0
	Estrato 2	9.541.585.483	437.946.437	0
	Estrato 3	4.397.717.594	117.466.603	0
	Estrato 4	1.291.927.517	0	0
	Estrato 5	531.758.385	0	99.099.254
	Estrato 6	623.197.062	0	169.990.512
	Oficial	5.645.405.393	0	0
	Industrial	8.359.223.406	0	536.911.681
	Comercial	15.871.328.348	0	604.798.671
	<b>Total</b>	<b>87.066.808.613</b>	<b>2.107.534.156</b>	<b>1.410.800.118</b>
<b>YUMBO</b>	Estrato 1	3.948.884.812	735.589.877	0
	Estrato 2	7.150.656.977	855.698.301	0
	Estrato 3	2.755.238.459	107.927.043	0
	Estrato 4	293.317.300	0	0
	Estrato 5	127.624.790	0	8.881.374
	Estrato 6	284.513.628	0	14.046.380
	Industrial	7.609.731.329	0	1.361.040.042
	Comercial	6.524.013.342	0	257.878.808
	Oficial	4.416.130.741	0	0
<b>Total</b>	<b>33.110.111.377</b>	<b>1.699.215.221</b>	<b>1.641.846.604</b>	
<b>FACATATIVA</b>	Estrato 1	521.223.200	200.946.176	0
	Estrato 2	1.543.028.526	411.047.112	0
	Estrato 3	1.402.419.696	0	0

	Estrato 4	559.952.211	0	0
	Estrato 5	258.470	0	85.963
	Estrato 6	999.400	0	352.594
	Industrial	1.365.532.810	0	103.719.195
	Comercial	1.797.193.344	0	212.924.606
	Oficial	798.096.980	0	0
	<b>Total</b>	<b>7.988.704.638</b>	<b>611.993.288</b>	<b>317.082.358</b>
<b>TOTAL</b>		<b>128.165.624.629</b>	<b>4.418.742.664</b>	<b>3.369.729.080</b>

Fuente: SUI 2015

Teniendo en cuenta la composición de los usuarios, así como, la información reportada al SUI del año 2015, son más los subsidios otorgados que las contribuciones percibidas, por consiguiente la empresa en términos generales es deficitaria por dicho concepto.

En este sentido, en el PUC se evidenció saldo en la cuenta 140810, lo cual denota una cuenta por cobrar por concepto del déficit entre subsidios y contribuciones, consistente con lo observado en la tabla anterior.

Así las cosas, es pertinente mencionar que la facturación durante el año 2015 aumento en un 5% en comparación con el año 2014, lo que significó un incremento de aproximadamente \$6.475 millones.

#### **Peticiones, Quejas y Recursos -PQR**

##### **Servicio de Aseo.**

De acuerdo con la información reportada al SUI, se encontró que para el año 2015 se registraron un total de 9731 casos. Cabe señalar que el 45% de casos correspondieron al municipio de Montería, el 30% al municipio de Yumbo y el 25% restante a Facatativá.

Por otra parte, se observa que la causal de petición más presentada es la correspondiente al acceso al descuento por predio desocupado con 4632 casos (48%), en cuanto a reclamaciones se encuentra que la más frecuente es la relacionada con la tarifa cobrada con 733 casos, de los cuales la empresa accedió al 34%, es decir, accedió a 246 solicitudes. Lo anterior, se presentó especialmente en el municipio de Montería en el cual se presentaron 519 reclamaciones para dicha vigencia.

Al comparar dicha información con lo señalado por el auditor en su informe, se evidencia que existe diferencia en total de casos presentados para la vigencia 2015, pues este indica un total de 11.192 casos, 1.461 casos más que los reportados al SUI.

##### **Tarifas**

Las tarifas cobradas para el servicio público de aseo para el mes de diciembre de 2015 fueron las siguientes:

<b>Estrato-Uso</b>	<b>Montería</b>	<b>Yumbo</b>	<b>Facatativá</b>
1	10.784	3.478	7.647
2	11.323	6.956	10.210
3	12.402	9.855	13.628
4	13.909	11.806	14.022
5	22.023	18.279	22.096
6	29.674	22.541	29.237
P.P. Oficial	32.113	20.769	30.711
P.P. Comercial	48.169	31.153	46.067
G.P. Oficial	123.337	125.149	123.842
G.P. Industrial	160.338	187.724	160.995

Fuente: Información reportada al SUI por Servigenerales S.A. E.S.P.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para el año 2015, con base en la información reportada de los años 2013-2014, Servigenerales S.A. E.S.P. se encuentra clasificada en nivel de riesgo rango III.

ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA	RANGO ICTBL	VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD (IOCA)
Frecuencia menor a 2 veces por semana	RANGO III	100%	RANGO I	1,25	RANGO II	RANGO III

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO IFA	NIVEL DE RIESGO
1,65	0,58	Rango 1	99,38	Rango 1	0,47	Rango 3	Rango 2	RANGO III

Lo anterior, debido a que Servigenerales S.A E.S.P. quedo clasificada en rango III, nivel alto para el indicador de calidad agregado de aseo IOCA, debido a que según la información reportada al SUI en el Registro de microrrutras, se encontró que la empresa registró algunas microrrutras con frecuencia de recolección de 1 vez a la semana por lo cual el indicador de continuidad y transporte quedo clasificado en nivel alto. Y para el indicador financiero agregado IFA resultó clasificada en rango II, nivel medio.

Vale la pena señalar que el auditor en este sentido señala lo siguiente:

*“El resultado del indicador IFA para el año 2015 fue rango dos (2) nivel intermedio de desempeño; adicionalmente el indicador operativo y de calidad agregado aseo (IOCA) es de rango uno (1) nivel superior y según la clasificación combinada entre IFA y IOCA el nivel de riesgo es bajo”.*

Sobre el particular, es de anotar que el análisis realizado por esta Entidad se realizó con corte a 2014, por lo que en ese período existía alerta por la vida útil del relleno sanitario Loma Grande pues su vida útil era un poco más de 1 año.

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Frente al cargue de información al SUI se observa que con corte 9 de junio de 2016 el prestador tiene habilitados 3143 formatos de los cuales tiene pendientes 102 tal como se muestra a continuación:

TOPICO	CERTIFICADOS	PENDIENTES	TOTAL
Administrativo	15	0	15
Administrativo y Financiero	302	2	304
Auditor	203	6	209
Comercial y de Gestión	1694	81	1775
Generalidades- Riesgos	2	1	3

Inicio Transición 2015	4	0	4
MGC-NIIF	6	0	6
NSC	5	1	6
Prestadores	54	0	54
Proceso NIF	13	0	13
Riesgos Aseo	11	3	14
Tarifario	0	2	2
Técnico Operativo	732	6	738
<b>TOTAL</b>	<b>3041</b>	<b>102</b>	<b>3143</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa tiene un cumplimiento de reporte de información del 97%.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

- **Visitas**

1. **Fecha:** septiembre de 2014

**Objeto:** verificar los aspectos técnicos-operativos, administrativos, comerciales y financieros de la empresa en el municipio de Montería, departamento de Córdoba.

**Observaciones SSPD:** no existe coincidencia en la información suministrada en visita respecto a la cartera y lo registrado en PUC, no se encontró con plano de la microrruta a 6 de los 13 vehículos inspeccionados. Se observaron 3 de los 8 carros compactadores verificados en campo con pérdida de líquido (lixiviado).

**Acciones ESP:** el prestador remitió las observaciones del caso e incluso se realizó mesa de trabajo para tratar el tema de la inconsistencia en la información financiera suministrada en visita y lo reportado al SUI y por solicitud de la empresa se encuentra pendiente una nueva mesa de trabajo. Por otra parte, la empresa remitió los soportes de las adecuaciones realizadas a los vehículos en mención.

2. **Fecha:** diciembre de 2015

**Objeto:** verificar los aspectos técnicos-operativos, administrativos, comerciales y financieros de la empresa en el municipio de Facatativá, departamento de Cundinamarca.

**Observaciones SSPD:** se solicitó aclaración sobre el otorgamiento del beneficio establecido en el Artículo 127 de la ley 1450 de 2011, en relación con la aplicación de estrato 1 los hogares comunitarios del municipio. Requerimiento sobre el trámite peticiones de desvinculación de usuarios y actualización en el SUI del registro de vehículos.

**Acciones ESP:** la empresa dio respuesta y remitió los soportes solicitados los cuales están siendo analizados por esta Entidad.

3. **Fecha:** febrero de 2016

**Objeto:** verificar las condiciones de la actividad de disposición final en el relleno sanitario Loma Grande ubicado en Montería, departamento de Córdoba.

**Observaciones SSPD:** La empresa debe establecer un cubrimiento de residuos adecuado. En el vaso antiguo de disposición se evidenció afloramiento de lixiviado que desprende del domo. No lleva seguimiento donde se relacione los caudales de lixiviado generado. En la zona de ampliación, el canal perimetral de la celda aún no se encuentra finalizado. Se solicitó a la empresa un cronograma de obras de la construcción de la planta de tratamiento de lixiviados

**Acciones ESP:** La empresa manifestó que este año iniciaban el proceso de licitación y construcción de la planta de tratamiento de lixiviados con el fin que en el 2017 empiece a funcionar.



Con ocasión de lo anterior, se requiere informe los avances a la fecha en la construcción de la planta.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- En relación con las alertas y presuntos incumplimientos citados a lo largo de este informe de gestión, de los cuales se resaltan los más importantes a continuación, se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones, correcciones y reportes que se encuentran en estado pendiente.
- Persiste la alerta respecto al registro contable de los ingresos y de la cartera, pues se observa que los ingresos registrados contablemente son menores en comparación con lo realmente facturado y por consiguiente la cartera no refleja la realidad de la empresa. En consecuencia, se reitera el presunto incumplimiento al artículo 48 del decreto 2649 de 1993 y lo relacionado con la realización del ingreso según la Resolución SSPD 20051300033635 del 28 de diciembre de 2005. En el sentido, que la empresa lleva una contabilidad de caja por los contratos de concesión con los municipios y no de causación como es el deber ser.
- En lo concerniente a los aspectos operativos, la empresa a la fecha no ha actualizado el formato de Registro de vehículos, por lo cual no existe coincidencia entre lo señalado por el auditor en su informe y lo reportado al SUI, así como lo evidenciado en visita.
- Llama la atención que de acuerdo con la información reportada en SUI, la empresa no tiene registradas la totalidad de las microrrutas de barrido y limpieza de áreas públicas de las tres áreas de prestación. En consecuencia, se solicita emprender las acciones correctivas a que haya lugar.
- Al verificar el Sistema Único de Información- SUI y la información suministrada en visita 2016, se encontró que la información de toneladas dispuestas no contiene el total de municipios atendidos por el relleno sanitario Parque Ambiental Andalucía, ubicado en el municipio de Montenegro, Quindío. Por consiguiente, se requiere realizar el reporte de las toneladas de los municipios de Buenavista, Circasia, Córdoba, Genova, Pijao, Quimbaya y Salento.

Proyectó: Diana Carolina Guavita Duarte – Profesional Especializado Evaluación Integral de Aseo  
Omar Orlando Cortes – Profesional Contratista Especialista NIIF DTGA  
Revisó: Claudia Ximena Ramos Hidalgo – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Juan Carlos Torres Vallejo – Profesional Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Henry Velásquez Valencia - Coordinador Grupo Reacción Inmediata de Aseo  
Aprobó: Gustavo Villalba Mosquera – Director Técnico de Gestión de Aseo