

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.**



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO  
Bogotá D.C., octubre de 2017**

**PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.  
(AREA DE PRESTACIÓN - BUCARAMANGA, SANTANDER)**

**ANÁLISIS AÑO 2016**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga, realizado por PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. sin olvidar que esta empresa también presta el servicio en los municipios de Floridablanca, Girón y Piedecuesta.

Desde el mes de octubre de 2010 hasta el mes de diciembre de 2015, realizó actividades de “operador especializado” de la EMAB S.A. E.S.P. para el municipio de Bucaramanga en las actividades de recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas dado el contrato de prestación de servicios que mediaba, a través del cual actuaba a nombre de la citada empresa.

A partir del mes de diciembre de 2015, empezó a actuar como prestador del servicio público de aseo en el municipio de Bucaramanga en las actividades recolección y transporte y barrido y limpieza de vías y áreas públicas

El presente informe de evaluación integral de la prestación incorpora análisis del año 2016, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de junio de 2017 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el reporte de información al SUJ que realiza el prestador y la información suministrada en el radicado SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017.

**1.1 Datos Generales del Prestador**

De acuerdo con el último RUPS aprobado el 19 de mayo de 2017, la empresa PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., es una empresa privada del orden nacional, que presta el servicio público de aseo en los municipios de Floridablanca, Girón, Bucaramanga y Piedecuesta del departamento de Santander.

Tabla 1. Información de la empresa

<b>ID</b>	22911
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.
<b>SIGLA</b>	PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.
<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	Sociedad Anónima – Privada
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN</b>	Floridablanca, Girón, Bucaramanga y Piedecuesta, Santander
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	Aseo
<b>ACTIVIDADES</b>	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, Recolección y transporte de residuos no aprovechables.
<b>DURACION</b>	PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. presta el servicio de aseo bajo la modalidad de libre competencia

<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	28/05/2009
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	PEDRO ARNULFO GARCIA TIBADUIZA

Fuente: Consulta RUPS agosto de 2017

## 1.2 Actualización RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 1. Periodicidad de Actualización

<b>Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN</b>	
Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:	
Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS:

Imagen 2. Reporte RUPS

<b>ARTÍCULO SEXTO.- Actualización.</b> Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:	
1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:	
DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DIGITO DEL ID	PERIODOS PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para la empresa debe ser realizada en el “primer mes del año, antes del 30 de enero”.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS se puede observar que para los años 2015, 2016 y 2017 el prestador realizó las actualizaciones pertinentes, pero solo cumplió el plazo dispuesto para el año 2015.

A continuación, se presenta la relación de actualizaciones al SUI para los años de análisis:

Imagen 3. Estado RUPS desde 2015 a 2017

Consulta solicitudes

SERVICIO  CLASIFICACIÓN  MOTIVO  ESTADO

EMPRESA

FECHA INICIAL   FECHA FINAL

Núm. Radicado  (Busqueda exclusiva por radicado)

**Búsqueda específica**

DEPARTAMENTO  MUNICIPIO

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	<a href="#">359896</a>	22911 PROACTIVA CHICAMOCHA S A ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	2017422911359896	04/04/2017 11:49:51
2	<a href="#">355830</a>	22911 PROACTIVA CHICAMOCHA S A ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	20161022911355830	13/10/2016 16:27:52
3	<a href="#">341769</a>	22911 PROACTIVA CHICAMOCHA S A ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2016322911341769	15/03/2016 10:03:17
4	<a href="#">329176</a>	22911 PROACTIVA CHICAMOCHA S A ESP	ACTUALIZACION	APROBADA	2015722911329176	29/07/2015 08:49:02
5	<a href="#">323599</a>	22911 PROACTIVA CHICAMOCHA S A ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2015122911323599	05/01/2015 10:11:35

Fuente: RUPS – agosto de 2017

Se concluye entonces que hay incumplimiento por parte de la empresa de lo establecido en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de 2015.

### 1.3 Contrato de Condiciones Uniformes:

El Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. no cuenta con concepto de legalidad de la CRA, acorde con la última actualización del RUPS con imprimible 20172022911359896 del 19 de mayo de 2017.

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

### 2.1 Aspectos financieros

La sociedad PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., certifica en las notas de revelación a corte diciembre de 2016, que los estados financieros: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral en Función del gasto, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo, fueron preparados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia (NCIF), establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el Decreto 2496 de 2015.

Adicionalmente, el Representante Legal de la Empresa y el Contador de la misma, manifiestan lo siguiente:

*“Los procedimientos de valuación, valoración, presentación han sido aplicados uniformemente con los del año inmediatamente anterior y reflejan razonablemente la situación financiera de la empresa al 31 de Diciembre de 2016, así como los Resultados de sus Operaciones, los Cambios en el*

*Patrimonio, los Cambios en la Situación Financiera, los correspondientes a sus Flujos de Efectivo y además:*

- *Las cifras incluidas son fielmente tomadas del software de contabilidad y auxiliares respectivos.*
- *No hemos tenido conocimiento de irregularidades que involucren a miembros de la administración o empleados, que puedan tener efecto de importancia relativa sobre los estados financieros enunciados.*
- *Garantizamos la existencia de los activos y pasivos cuantificables, así como sus derechos y obligaciones registrado de acuerdo al corte de documentos y con las acumulaciones y compensaciones contables de sus transacciones al 31 de Diciembre de 2016, valuados utilizando métodos de reconocido valor técnico.*
- *Confirmamos la integridad de la información proporcionada puesto que todos los hechos económicos han sido reconocidos en ellos.*
- *Los hechos económicos se han registrado, clasificado, descrito y revelado dentro de los estados financieros y sus respectivas notas, incluyendo sus gravámenes, restricciones a los activos; pasivos reales y contingentes, así como también las garantías que hemos dado a terceros;*
- *No se han presentado hechos posteriores en el curso del período que requieran ajustes o revelaciones en los estados financieros o en las notas subsecuentes.*
- *La empresa ha cumplido con las normas de seguridad social de acuerdo con el Decreto 1406/99.*
- *En cumplimiento del artículo primero de la Ley 603/2000 declaramos que el software utilizado tiene licencia correspondiente y cumple por tanto con las normas de derecho de autor.*
- *La empresa a partir del año 2015 cumple con la aplicación de la Ley 1314 de 2009 y sus correspondientes leyes, decretos y normas adicionales que surgieron a partir de esa fecha, para la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).*” (Subraya fuera de texto)

Teniendo en cuenta que la información financiera de los años 2015 y 2016 se encuentra bajo norma internacional, las cifras son comparables por lo que se realizará tanto análisis vertical como horizontal de las cifras.

### **2.1.1 Análisis del Estado de la Situación Financiera**

A continuación, se presentan las cifras suministradas al cierre de los años 2015 y 2016 por PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., mediante el radicado SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017, las cuales están certificadas por el representante legal, el contador público y el revisor fiscal y elaboradas bajo el Nuevo Marco Normativo de Información Financiera.

Previo análisis financiero, se contrastó la información suministrada mediante el radicado indicado anteriormente con la reportada en SUI, encontrándose que la empresa no ha realizado el reporte de información de los años 2015 y 2016. En consecuencia, se realizará el análisis de la información suministrada por la empresa.

Tabla 2. Composición activos años 2016 y 2015

	2016	% Frente al total del rubro	2015	% Frente al total del rubro	Diferencia 2016/2015	Variación 2016/2015
<b>ACTIVO</b>						
Efectivo y equivalente a efectivo	81.306	1%	205.394	3%	- 124.088,00	-60%
Activos por impuestos corrientes	1.050.188	13%	975.275	12%	74.913,00	8%
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	1.933.285	24%	5.709.449	72%	-3.776.164,00	-66%
Inventario	162.836	2%	277.538	3%	- 114.702,00	-41%
Otros activos corrientes	50.366	1%	0	0%	50.366,00	100%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>3.277.981</b>		<b>7.167.656</b>		-3.889.675,00	-54%
Propiedad Planta y Equipo	4.162.628	52%	4.483.790	57%	- 321.162,00	-7%
Activos Intangibles diferentes a las plusvalías	491.047	6%	479.094	6%	11.953,00	2%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>4.653.675</b>		<b>4.962.884</b>		- 309.209,00	-6%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>7.931.656</b>	100%	<b>12.130.540</b>	153%	-4.198.884,00	-35%

Cifras en miles de pesos colombianos

Tabla 3. Composición pasivos años 2016 y 2015

	2016	% Frente al total del rubro	2015	% Frente al total del rubro	Diferencia 2016/2015	Variación 2016/2015
<b>PASIVO</b>						
Pasivos financieros	600.543	7%	1.093.689	13%	- 493.146,00	-45%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	633.485	7%	1.004.103	12%	- 370.618,00	-37%
Pasivo por Impuesto corrientes	0	0%	40.800	0%	- 40.800,00	-100%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociados corrientes	6.134.128	72%	6.951.892	82%	- 817.764,00	-12%
Beneficios a los empleados	56.749	1%	318.384	4%	- 261.635,00	-82%
Otras provisiones corrientes	616.080	7%	1.216.080	14%	- 600.000,00	-49%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>8.040.985</b>		<b>10.624.948</b>		-2.583.963,00	-24%
Otros pasivos financieros no corrientes	477.192	6%	1.077.735	13%	- 600.543,00	-56%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>477.192</b>		<b>1.077.735</b>		- 600.543,00	-56%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>8.518.177</b>	100%	<b>11.702.683</b>	137%	-3.184.506,00	-27%

Cifras en miles de pesos colombianos

Tabla 4. Composición patrimonio años 2016 y 2015

	2016	% Frente al total del rubro	2015	% Frente al total del rubro	Diferencia 2016/2015	Variación 2016/2015
<b>PATRIMONIO</b>						
Capital Emitido	2.500.000	-426%	2.500.000	584%	-	0%
Otras Reservas	302.020	-51%	302.020	71%	-	0%
Efectos de adopción por primera vez	-2	0%	-2	0%	-	0%
Resultado de Ejercicios Anteriores	-2.374.161	405%	1.736.801	406%	-4.110.962,00	-237%
Resultado del período	-1.014.378	173%	-4.110.962	-961%	3.096.584,00	-75%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>-586.521</b>	100%	<b>427.857</b>	100%	-1.014.378,00	-237%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>7.931.656</b>		<b>12.130.540</b>		-4.198.884,00	-35%

Cifras en miles de pesos colombianos

Algunas consideraciones de cada uno de los componentes del estado financiero son:

Activos:

- Efectivo y Equivalentes: Representado en inversiones en fiducias.
- Cuentas Comerciales por Cobrar y Otras Cuentas por Cobrar: Siendo lo más representativo las cuentas por cobrar asociadas a servicios públicos.
- Propiedad planta y equipo, neto: Se encuentra representando principalmente en flota y equipo de transporte y en edificaciones.

Pasivos:

- Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas Por Pagar: Representado principalmente en acreedores.
- Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas: Se destaca la cuenta Vinculados económicos.

Patrimonio:

- Capital emitido: Representado principalmente por el capital suscrito y pagado.

**Efectivo y Equivalentes:** Los conceptos de efectivo y equivalentes están representados por lo siguiente al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 5. Composición Efectivo y Equivalentes años 2016 y 2015

	2016	2015	Variación 2016/2015
Caja	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00	0%
Bancos y corporaciones	\$ 8.533,00	\$ 69.801,00	-88%
Inversiones en fiducias	\$ 69.773,00	\$ 132.593,00	-47%
<b>Total Efectivo y Equivalentes al Efectivo</b>	<b>\$ 81.306,00</b>	<b>\$ 205.394,00</b>	<b>-60%</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Como se puede observar en la tabla anterior, Inversiones en fiducias representa un 86% del total de la cuenta para el año 2016 y un 65%, para el año 2015.

Durante el año 2016 este concepto disminuyó un 60% en comparación con el año 2015, representado principalmente en una caída del efectivo en bancos y corporaciones (88%) y las inversiones en fiducia (47%).

La empresa de acuerdo con el Balance de Prueba a corte del mes de diciembre de 2016, posee 6 cuentas bancarias, las cuales se relacionan a continuación:

Tabla 6. Cuentas bancarias de PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

CUENTA BANCARIA	SALDO EN CONTABILIDAD AL 31 DE DICIEMBRE 2016
CUENTA CORRIENTE BBVA 9126	\$ 733.784,92
CUENTA DE AHORRO BBVA 7020	\$ 913.611,31
CUENTA DE AHORRO HELM BANK 6906	\$ 313.658,80
CUENTA CORRIENTE 2160	\$ 0,32
CUENTA CORRIENTE HELM BANK 1303	\$6.572.346,44
CUENTA CORRIENTE BBVA	\$ 0
<b>TOTAL</b>	<b>\$8.533.401,79</b>

Verificando la información entregada por el prestador mediante el radicado SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017, sólo se pudo verificar la conciliación de las siguientes cuentas bancarias: Cuenta Corriente BBVA terminada en 9126, Cuenta De Ahorro BBVA terminada en 7020 y Cuenta de Ahorro HELM BANK terminada en 6906, las demás conciliaciones no fueron remitidas, por lo cual, es necesario que la empresa las remita para realizar las verificaciones correspondientes.

**Cuentas Comerciales por Cobrar y Otras Cuentas por Cobrar:** Están representadas por lo siguiente al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 7. Composición Cuentas Comerciales por Cobrar y Otras Cuentas por Cobrar años 2016 y 2015

	2016	2015	Variación 2016/2015
Servicios publicos	\$ 1.273.512	\$ 5.081.677	-75%
Avances y Anticipos Entregados	\$ 40.160	\$ 262	15228%
Otros Deudores	\$ 619.612	\$ 627.510	-1%
Deudas de dificil cobro	\$ 76.204	\$ 1.000.003	-92%
Provision de deudores	-\$ 76.204	-\$ 1.000.003	-92%
<b>Total Deudores</b>	<b>\$ 1.933.284</b>	<b>\$ 5.709.449</b>	<b>-66%</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Representado especialmente por las cuentas por cobrar de servicios públicos, que para el año 2016 representaba el 66% del total de la cuenta y para el año 2015 representaba el 89%.

Se presentó una caída del 66% durante el año 2016 en comparación al año 2015 del total de los deudores como consecuencia de la cancelación de la cuenta por cobrar a la EMAB y a la reversión de ingresos no facturados luego de la declaración de nulidad del contrato suscrito con la EMAB.

Es importante destacar que la empresa no contempla deterioros de las cuentas por cobrar, pero si provisiones concepto que va en contravía de las NIIF.

La cartera con corte al mes de diciembre del año 2016 se encuentra distribuida así:

Tabla 8. Composición cartera del año 2016

Cartera a 30 días:	\$ 26.403.684,00
Cartera mayor a 360 días:	\$ 1.304.772.519
No especificada:	\$ 37.827.636
Aseo Pendiente por facturar	\$ 111.207.866
Subsidio de aseo	\$ 28.180.912
Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.	\$ 234.879.892
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>\$ 1.508.392.617</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Se observa un monto negativo que asciende a la suma de \$234.879.892 a nombre de PROACTIVA CHICAMOCHA SA ESP que disminuye la cuenta por cobrar de aseo domiciliario, dado lo anterior las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar llegarían a un valor de \$1.273.512.725.

Se hace pertinente que el prestador remita la explicación correspondiente al monto negativo de \$234.879.892 registrado a su nombre y que afecta directamente la cuenta a corte del mes de diciembre de 2016 y un valor de \$242.430.901 al mes de mayo de 2017.

**Propiedad planta y equipo, neto:** La Propiedad, Planta y Equipo está representada por lo siguiente al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 9. Composición Propiedad planta y equipo, neto años 2016 y 2015

	2016	2015	Variación 2016/2015
<b>NO DEPRECIABLES</b>			
Terrenos	\$ 1.216.000	\$ 1.216.000	0%
<b>TOTAL NO DEPRECIABLES</b>	<b>\$ 1.216.000</b>	<b>\$ 1.216.000</b>	0%
<b>DEPRECIABLES</b>			
Edificaciones	\$ 2.870.410	\$ 2.870.410	0%
<b>Obra de Infraestructura</b>	<b>\$ 2.870.410</b>	<b>\$ 2.870.410</b>	0%
Maquinaria y Equipo			
Maquinaria Industrial	\$ 1.001	\$ 1.001	0%
Herramientas y Accesorios	\$ 72.862	\$ 72.862	0%
Equipo de Aseo	\$ 115.164	\$ 372.072	-69%
<b>Total Maquinaria y Equipo</b>	<b>\$ 189.027</b>	<b>\$ 445.935</b>	-58%
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina			
Muebles y Enseres	\$ 99.929	\$ 99.929	0%
Equipos y Máquinas de Oficina	\$ 32.450	\$ 32.450	0%
<b>Total Muebles, Enseres y Equipo de Oficina</b>	<b>\$ 132.379</b>	<b>\$ 132.379</b>	0%
Equipo de Comunicación y Computación			
Equipo de Comunicación	\$ 35.570	\$ 35.570	0%
Equipo de Computación	\$ 654.808	\$ 660.851	-1%
<b>Total Equipo de Comunicación y Computación</b>	<b>\$ 690.378</b>	<b>\$ 696.421</b>	-1%
Flota y Equipo de Transporte			
Vehículos, Camiones, Recolectores	\$ 3.834.531	\$ 3.733.697	3%
<b>Total Flota y Equipo de Transporte</b>	<b>\$ 3.834.531</b>	<b>\$ 3.733.697</b>	3%
<b>TOTAL DEPRECIABLES</b>	<b>\$ 7.716.725</b>	<b>\$ 7.878.842</b>	-2%
<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA</b>			
Base Operativa	-\$ 430.561	-\$ 287.041	50%
Maquinaria y Equipo	-\$ 166.330	-\$ 396.873	-58%
Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	-\$ 117.223	-\$ 97.842	20%
Equipos de Comunicación y Computación	-\$ 376.595	-\$ 348.928	8%
Flota y Equipo de Transporte	-\$ 3.679.388	-\$ 3.480.368	6%
<b>TOTAL DEPRECIACION ACUMULADA</b>	<b>-\$ 4.770.097</b>	<b>-\$ 4.611.052</b>	3%
<b>Total Propiedad Planta y Equipo</b>	<b>\$ 4.162.628</b>	<b>\$ 4.483.790</b>	-7%

Cifras en miles de pesos colombianos

Se destaca la cuenta flota y equipo de transporte (50% de la totalidad de la propiedad, planta y equipo para el año 2016) y edificaciones (37% de la totalidad de las edificaciones para el año 2016). Los cambios más significativos entre el año 2016 y el

año 2015 se dan en la maquinaria y equipo con una caída del 58% y flota y equipo de transporte con un aumento del 3%.

**Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas Por Pagar:** Se encuentra representada por los siguientes conceptos al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 10. Composición Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas Por Pagar años 2016 y 2015

	2016	2015	Variación 2016/2015
Adquisición Bienes y Servicios Nacionales	\$ 83.775	\$ 268.684	-69%
Acreedores	\$ 421.362	\$ 509.897	-17%
Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre	\$ 4.207	\$ 54.947	-92%
Retención de Impuesto Industria y Comercio por Pagar	\$ 420	\$ 331	27%
Retención CREE	\$ 2.737	\$ 16.984	-84%
Contribuciones Entidades de Vigilancia y Control	\$ 120.984	\$ 153.260	-21%
<b>Total Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar</b>	<b>\$ 633.485</b>	<b>\$ 1.004.103</b>	<b>-37%</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Lo más representativo son los Acreedores, que equivalen a un 66% del total de las cuentas por pagar para el año 2015 y un 51% para el año 2016.

El cambio más significativo entre los años 2015 y 2016 se asocia a la caída de la adquisición de bienes y servicios nacionales (paso de \$268.684 a \$83.775) como consecuencia de la terminación del contrato que tenía suscrito PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. y la EMAB S.A. E.S.P.

Así mismo, el efecto también se evidencia en los acreedores y en el total de la cuenta que disminuyó en un 37%, pasando de \$1.004.103.000 a \$633.485.000.

**Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas:** Representada por lo siguientes al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 11. Composición Cuentas por Pagar a Partes Relacionadas años 2016 y 2015

	2016	2015	Variación 2016/2015
Dividendos por pagar	\$ 904.992	\$ 904.992	0%
Préstamos a asociados	\$ -	\$ 808.428	-100%
Vinculados económicos	\$ 5.229.136	\$ 5.238.472	0%
<b>Total Cuentas por Pagar a partes relacionadas</b>	<b>\$ 6.134.128</b>	<b>\$ 6.951.892</b>	<b>-12%</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Se destacan los vinculados económicos que tanto para el año 2015 como para el año 2016 asciende a una suma superior a los \$5.000 millones, lo que equivale a un 72% del total de los pasivos para el año 2016 y un 82% para el año 2015.

Durante el año 2016 las cuentas por pagar a partes relacionadas disminuyeron un 12% en comparación con el año 2015, representado principalmente en una caída de Préstamos a Asociados en un 100%.

En las notas no se revela el detalle, por lo que la empresa no da cumplimiento a la normatividad vigente frente a revelaciones.

**Capital emitido:** La empresa cuenta con un capital autorizado de \$3.000.000.000 (dividido en 3.000 acciones con valor nominal de \$1.000.000 c/u).

De acuerdo con la información suministrada, el capital suscrito y pagado corresponde a \$2.500.000.000.

Es importante anotar que la empresa durante el año 2016, presenta una caída del patrimonio del 237%, pasando de \$428 MM a -\$586 MM. A continuación, se presenta el comportamiento del patrimonio durante los últimos tres años:

Grafico 1. Comportamiento Patrimonio años 2016, 2015 y 2014

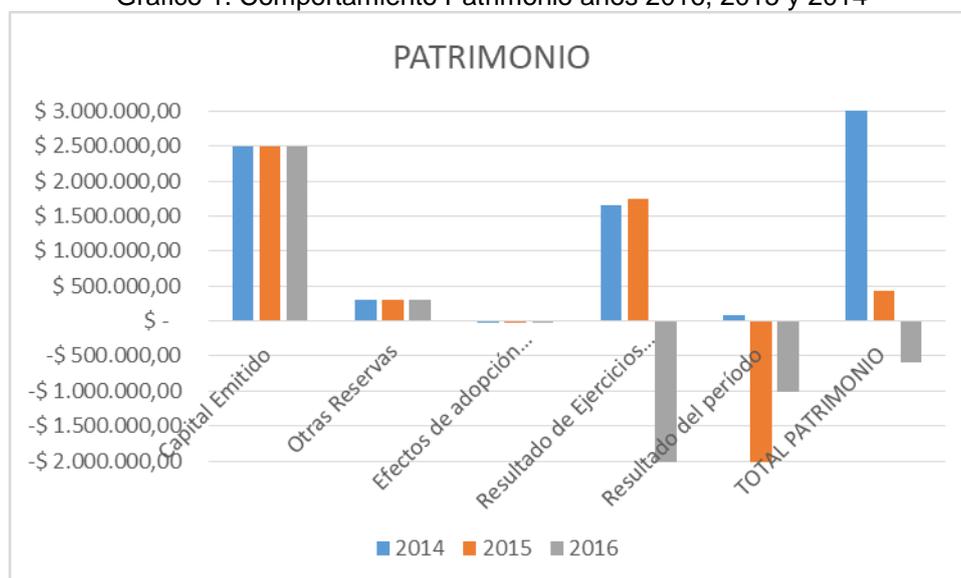


Tabla 12. Composición Patrimonio años 2016, 2015 y 2014

COMPOSICION PATRIMONIO	2014	2015	2016
Capital Emitido	\$ 2.500.000,00	\$ 2.500.000,00	\$ 2.500.000,00
Otras Reservas	\$ 302.020,00	\$ 302.020,00	\$ 302.020,00
Efectos de adopción por primera vez	-\$ 2,00	-\$ 2,00	-\$ 2,00
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 1.652.330,00	\$ 1.736.801,00	-\$ 2.374.161,00
Resultado del período	\$ 84.471,00	-\$ 4.110.962,00	-\$ 1.014.378,00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 4.538.819,00</b>	<b>\$ 427.857,00</b>	<b>-\$ 586.521,00</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Es importante anotar que la empresa tanto en el año 2015 como en el año 2016, se encuentra en causal de disolución de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 457 del Código de Comercio, es decir, cuando ocurran pérdidas que reduzcan el patrimonio neto está por debajo del 50% del capital suscrito

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario que la empresa informe las acciones que ha tomado o tomará para garantizar la viabilidad de la empresa y no poner en peligro la prestación del servicio público de aseo en sus distintas áreas de prestación.

## 2.1.2 Análisis del Estado de Resultados Integral

A continuación, se presentan las cifras reportadas en el Estado de Resultados Integral que fueron certificadas por el prestador (firmado por el Representante Legal, contador y revisor fiscal) al cierre de los años 2015 y 2016 y las cuales fueron elaboradas bajo el nuevo marco normativo, según lo confirma el prestador en sus informes:

Previo análisis financiero, se contrastó la información suministrada mediante el radicado SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017 con la reportada en SUI, encontrándose que la empresa no ha realizado el reporte de información de los años 2015 y 2016. En consecuencia, se analizará la información suministrada por el prestador.

Tabla 13. Composición del Estado de Resultados Integral años 2016 y 2015

	2016	% Frente al total del rubro	2015	% Frente al total del rubro	Variación 2016/2015
<b>OPERACIONES CONTINUAS</b>					
Ingresos por Actividades Ordinarias	359.841	-35%	12.200.122	-297%	-97%
Costo de Producción y Ventas	2.740.004	-270%	11.643.694	-283%	-76%
<b>Ganancia Bruta</b>	<b>-2.380.163</b>		<b>556.428</b>		<b>-528%</b>
Gastos Generales de Administración	487.208	-48%	1.420.764	-35%	-66%
Provisiones Amortizaciones y Depreciaciones	99.554	-10%	2.494.360	-61%	-96%
Otros Ingresos	2.264.203	-223%	39.587	-1%	5620%
Egresos no Operacionales	122.929	-12%	526.124	-13%	-77%
<b>Resultados de Actividades de Operación</b>	<b>-825.651</b>		<b>-3.845.233</b>		<b>-79%</b>
Gastos financieros	189.482	-19%	271.597	-7%	-30%
Ingresos Financieros	5.194	-1%	5.868	0%	-11%
<b>Costo Financiero Neto</b>	<b>184.288</b>		<b>265.729</b>		<b>-31%</b>
Ganancia (Pérdida) por Actividades de Operación	-1.009.939	100%	-4.110.962	100%	-75%
Impuesto de renta	4.439	0%	0	0%	100%
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>-1.014.378</b>		<b>-4.110.962</b>		<b>-75%</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Se destaca durante el año 2016 un aumento significativo de la cuenta otros ingresos (5620%) en comparación al año 2015, como consecuencia de la recuperación de cartera provisionada a cargo de la EMAB por valor de \$963 millones y recuperación de provisiones por la suma de \$600 millones.

Es importante resaltar, que dentro del nuevo marco no deben existir cuentas discriminadas en operacionales o no operacionales, todos los ingresos como los gastos son originados por las actividades ordinarias de la empresa.

Dentro de sus ingresos al cierre de los años 2015 y 2016 se contempla lo siguiente:

Tabla 14. Composición de los Ingresos años 2016 y 2015

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Variación 2016/2015</b>
Recolección Domiciliaria	\$ 1.530.887	\$ 8.055.805	-81%
Reversión ingreso no facturado a EMAB 2015	-\$ 1.999.186	\$ -	100%
Barrido y Limpieza	\$ 748.845	\$ 4.117.297	-82%
Disposición Final Residuos Sólidos	\$ 50.688	\$ 13.840	266%
Especiales	\$ 28.607	\$ 13.180	117%
<b>Total Ingresos por Actividades Ordinarias</b>	<b>\$ 359.841</b>	<b>\$ 12.200.122</b>	<b>-97%</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Se presentó una caída significativa durante el año 2016 de los ingresos asociados a la recolección domiciliaria en comparación al año 2015 como consecuencia de la cancelación del contrato 048 con la EMAB (81%).

El detalle de los costos de producción y ventas es el siguiente:

Tabla 15. Composición de los Costos de Producción años 2016 y 2015

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Servicios Personales	\$ 1.131.728	\$ 3.603.451
Generales	\$ 251.769	\$ 1.166.582
Depreciaciones	\$ 391.217	\$ 1.201.121
Arrendamientos	\$ 67.877	\$ 134.522
Amortizaciones	\$ -	\$ 1.983.538
Consumo de insumos directos	\$ 176.867	\$ 608.871
Órdenes y Contratos de Mto y Reparación	\$ 69.324	\$ 452.217
Honorarios	\$ 6.952	\$ 402.253
Otros Costos de Operación y Mantenimiento	\$ 208.267	\$ 1.072.594
Seguros	\$ 27.615	\$ 213.094
Impuestos Predial y Vehículos	\$ 19.286	\$ 16.820
Órdenes y Contratos por Otros Servicios	\$ 389.102	\$ 788.631
<b>Total Costos de Producción y Venta</b>	<b>\$ 2.740.004</b>	<b>\$ 11.643.694</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Al igual que los ingresos, la empresa tuvo una caída considerable como consecuencia de la cancelación del contrato con la EMAB, lo mismo sucede con los gastos generales de administración como se evidencia a continuación:

Tabla 16. Composición de los Gastos Generales de Administración años 2016 y 2015

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Sueldos y salarios	\$ 104.084	\$ 350.284
Contribuciones Impuesto	\$ 1.714	\$ 15.242
Contribuciones efectivas	\$ 8.515	\$ 41.222
Honorarios	\$ 236.490	\$ 767.238
Vigilancia y Seguridad	\$ 18.047	\$ 33.733
Materiales y Suministros	\$ 3.003	\$ 8.851
Mantenimiento	\$ 4.277	\$ 11.683
Servicios Públicos	\$ 10.850	\$ 11.407

	2016	2015
Viáticos y Gastos de Viaje	\$ 17.881	\$ 22.816
Impresos y Publicaciones	\$ 843	\$ 4.028
Comunicaciones y Transporte	\$ 16.422	\$ 32.751
Seguros	\$ 10.605	\$ 11.228
Servicio Aseo y Cafetería	\$ 7.743	\$ 16.804
Otros Gastos Generales	\$ 2.655	\$ 23.522
Contribuciones comisiones de regulación	\$ 5.798	\$ -
Gravamen al movimiento financiero	\$ 22.013	\$ 47.036
Impuesto al Patrimonio	\$ 13.103	\$ 19.488
Otros de menor cuantía	\$ 3.165	\$ 3.431
<b>Total Gastos Generales de Administración</b>	<b>\$ 487.208</b>	<b>\$ 1.420.764</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Es importante indicar que la empresa realiza una discriminación entre costos y gastos, cuando no existe una norma asociada costos dentro de las NIIF, únicamente se deben tratar las cuentas como gastos.

### 2.1.3 Indicadores Financieros

A continuación, se presenta el resultado de los principales indicadores financieros al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 17. Indicadores Financieros años 2016 y 2015

INDICADORES	CALCULO	Dic 2016	Dic 2015
LIQUIDEZ	Razón corriente= (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	0,4	0,7
	Prueba acida= (Activo corriente-deudores)/Pasivo corriente	0,2	0,1
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	Deuda Total= (Pasivo Total/Activo Total)*100	107%	96%
	Endeudamiento Financiero= (Total Obligaciones Financieras/Total Activo)	14%	18%
	Endeudamiento diferente al financiero=(Total Pasivo-Total Obligaciones Financieras)/Total Activos	94%	79%
	Deuda Corto plazo= (Pasivo Corriente/Activo Total )*100	101%	88%
	Apalancamiento= Activo Total/Patrimonio	-13,5%	28,4%
EBITDA	Resultado operativo (EBIT)+Amortizaciones+ Depreciaciones= Ganancias antes de intereses, impuestos, Depreciaciones y amortizaciones (EBITDA)	-\$919.263,00	-\$1.616.602,00
ROA	Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo)/Activo Total	-13%	-34%
ROE	Utilidad después de impuestos /Patrimonio	-173%	-961%

Cifras en Miles de Pesos

Como se puede observar, la empresa durante el año 2016 sufrió una disminución en la mayoría de sus indicadores financieros con respecto al año 2015.

Por otra parte, es importante anotar que tanto para los indicadores de liquidez como para los del nivel de endeudamiento existe un efecto directo de las cuentas por pagar partes relacionadas y asociados corrientes.

**Endeudamiento:** El nivel de endeudamiento durante los dos últimos años ha tenido el comportamiento que se muestra a continuación, llegando a estar al 107% al cierre del mes de diciembre de 2016:

Tabla 18. Indicador de Endeudamiento años 2016 y 2015

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVO TOTAL</b>	\$ 7.931.656,00	\$ 12.130.540,00
<b>PASIVO TOTAL</b>	\$ 8.518.177,00	\$ 11.702.683,00
<b>PATRIMONIO</b>	-\$ 586.521,00	\$ 427.857,00
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	107%	96%

Cifras en miles de pesos colombianos.

PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. no cuenta con los activos suficientes para poder cubrir el valor total de sus obligaciones. Un alto nivel de endeudamiento puede llevar a la empresa a condiciones financieras difíciles dado que el valor de sus activos no es suficiente para cubrir el valor de sus pasivos. El prestador debe indicar un plan de acción respecto de esta situación que pudiera llegar a afectar la prestación del servicio.

**Apalancamiento:** El grado de compromiso de los accionistas para con los acreedores a diciembre de 2016 es -13,52 veces, para el año 2015 es equivalente a 28,35.

Tabla 19. Indicador de Apalancamiento años 2016 y 2015

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVO TOTAL</b>	\$ 7.931.656,00	\$ 12.130.540,00
<b>PASIVO TOTAL</b>	\$ 8.518.177,00	\$ 11.702.683,00
<b>PATRIMONIO</b>	-\$ 586.521,00	\$ 427.857,00
<b>APALANCAMIENTO</b>	-13,52	28,35

Cifras en miles de pesos colombianos

**Liquidez:** La empresa no cuenta con un buen nivel de solvencia, lo que no le permite cumplir con las obligaciones:

Tabla 20. Indicador de Liquidez años 2016 y 2015

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	\$ 3.277.981,00	\$ 7.167.656,00
<b>PASIVO CORTO PLAZO</b>	\$ 8.040.985,00	\$ 10.624.948,00
<b>LIQUIDEZ</b>	0,41	0,67

Cifras en miles de pesos colombianos

#### 2.1.4 Flujo de Caja

Dentro de la información remitida por el prestador, se encuentra el flujo de caja proyectado y ejecutado para el año 2016, el cual se detalla a continuación:

Tabla 21. Flujo de Caja año 2016

	<b>REAL</b>	<b>PPTO</b>	<b>DIF.</b>
<b>Cobros operativos</b>	<b>5.605.305</b>	<b>2.634.628</b>	<b>2.970.677</b>
Coste de personal	1.091.678	956.039	135.639
Materiales de consumo	113.275	73.169	40.106
Mantenimiento de Maquinaria, Equipos e Instalaciones	382.825	279.488	103.337
Subcontratistas	444.280	315.751	128.529
Gastos asociados al contrato	74.706	0	74.706
Coste de Oficinas	257.507	254.577	2.930
Gastos de viaje y representación	28.180	15.096	13.083
Gastos comerciales	141.717	137.565	4.152
Otros gastos generales y de administración	306.449	171.222	135.226
IVA	0	0	0
<b>Pagos operativos</b>	<b>2.840.616</b>	<b>2.202.908</b>	<b>637.707</b>
<b>Cash flow operativo</b>	<b>2.764.690</b>	<b>431.720</b>	<b>2.332.970</b>
Cobros Intergrupo	2.438.673	0	2.438.673
Pagos Intergrupo	3.002.374	0	3.002.374
Impuestos de sociedades	148.488	12.794	135.694
Gastos financieros	156.283	112.667	43.616
Inversiones Inmovilizado	118.189	0	118.189
Inversiones financieras	0	0	0
Socios Externos	0	0	0
Aportaciones de Capital	0	0	0
<b>Cash Flow Total</b>	<b>1.778.029</b>	<b>306.259</b>	<b>1.471.770</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

La empresa evidencia un flujo de efectivo positivo para el año 2017, pero de acuerdo con la información suministrada al mes de mayo de 2017, se están presentando problemas de flujo operativo, como consecuencia de los pagos que se han realizado durante este periodo y el poco recaudo que se obtuvo entre el mes de enero a mayo de este año.

### **2.1.5 Convergencia NIF**

De acuerdo con el análisis de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el prestador se encuentra correctamente clasificado en Grupo 1.

A la fecha de realización de esta evaluación Integral, la empresa tiene certificada toda la información requerida en la Resolución SSPD No. 2013130002405.

#### **Inicio de transición**

La empresa tiene pendiente por certificar el formato 3 “*Revelaciones y Políticas*” que tenía como plazo máximo de reporte el 30 de agosto de 2014.

Una vez concluya la certificación de lo indicado en el punto anterior, el sistema le habilitará el cargue de información requerida en la Resolución SSPD 20151300028355, que corresponde a los Estados Financieros No Comparados con corte al 31 de diciembre de 2014, cuya fecha límite de reporte fue el 30 de septiembre de 2015.

Posteriormente se le habilitará la taxonomía para Grupo 1 requerida mediante la Resolución SSPD 20161300013475 que corresponde a los Estados Financieros no Comparados de cierre de transición al 31 de diciembre de 2015, cuya fecha máxima de reporte fue el 11 de julio de 2016.

Concluido su cargue anterior, se le habilitará automáticamente lo establecido en la Resolución SSPD 20171300042935 correspondiente a los Estados Financieros Comparados del periodo de aplicación al 31 de diciembre de 2016.

Por otra parte, es importante indicar que la SSPD mediante radicado SSPD No. 20174311113441 del 09 de agosto de 2017 da respuesta al radicado SSPD No. 20175290459312 del 16 de junio de 2017 con relación a la aplicación Nuevos Marcos Normativos, donde se destaca lo siguiente:

- Mediante comunicación con radicado SSPD No. 20161800405001 de fecha 15 de julio de 2016, esta Entidad remitió los archivos de Hoja de Trabajo – Estado de Situación Financiera de Apertura y Conciliación Patrimonial solicitados por la empresa mediante comunicación PCH-394-16 del 27 de junio de 2016. Lo anterior, desvirtúa que esta Entidad no se le haya dado respuesta a la comunicación radicada por el prestador.
- Se le recalcó a la empresa en la comunicación, que al momento de certificar cada uno de los formatos 1, 2 y 3, el Sistema Único de Información – SUI genera un reporte que incluye el detalle de la información que se pretende certificar, con el propósito que pueda realizar una verificación previa.
- Se le recordó en la comunicación que la preparación, verificación y posterior reporte de la información financiera es responsabilidad del prestador, por lo que existe un conocimiento pleno por parte de la empresa de la información reportada al SUI.
- La empresa debe proceder a certificar la información requerida por esta Superintendencia en la Resolución SSPD 20141300033795, cuya fecha oportuna de reporte era el 30 de agosto del 2014

- Una vez certificada la anterior información, debe proceder a certificar la totalidad de la información requerida mediante la Resolución SSPD 20151300028355, correspondiente a los Estados Financieros no comparados con corte al 31 de diciembre del 2014, los cuales debieron certificarse a más tardar el 30 de septiembre de 2015.
- Posteriormente, el sistema le habilitará el reporte de información financiera correspondiente a la vigencia 2015, requerida en la Resolución SSPD 20161300013475, cuyo plazo oportuno de reporte fue hasta el 11 de julio de 2016.
- Finalmente, el sistema le habilitará el cargue de información para dar cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Resolución SSPD 20171300042935, correspondiente a los Estados Financieros de vigencia 2016.
- Se le indicó en la comunicación que la información suministrada no implica ampliación de plazos, los cuales están regidos por las Resoluciones mencionadas anteriormente.

### **2.1.6 Informe del Revisor Fiscal.**

El Revisor Fiscal de la empresa es la señora Gloria Emilce Rozo Cruz, miembro de la empresa Sáenz Auditores Consultores S.A.S., pone de manifiesto en su informe para el año 2016 lo siguiente:

*“En mi opinión, los Estados Financieros mencionados anteriormente, fielmente tomados del software contable, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., a 31 de diciembre de 2016, y el resultado de sus operaciones, los cambios en el patrimonio de sus accionistas, sus flujos de efectivo y las revelaciones correspondientes al año terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.*

*La compañía continúa en causal de liquidación, conforme a lo señalado en el Código de Comercio artículo 457 numeral 2 por presentar pérdidas que han reducido su patrimonio neto por debajo del cincuenta por ciento (50%) del capital suscrito.”*

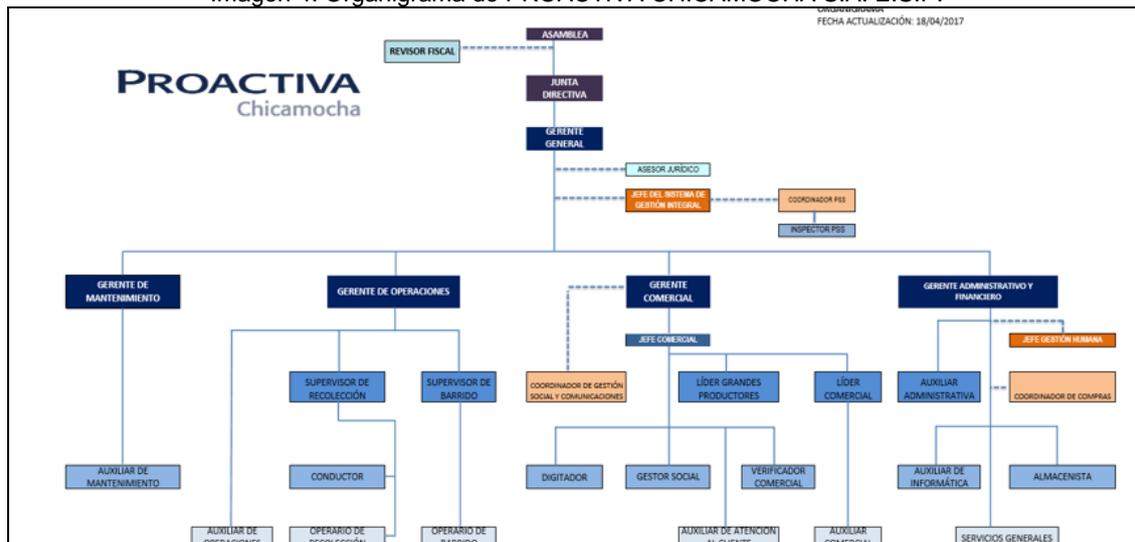
Se puede concluir que el revisor fiscal pone de manifiesto la causal de disolución en la que se encuentra la empresa, pero no da su opinión sobre la viabilidad de la misma, ni sobre las deficiencias en las revelaciones del prestador, al igual que la inclusión de conceptos y cuentas que dentro de las NIIF ya no son pertinentes (Provisiones, otros ingresos, egresos no operacionales, costos, entre otros).

## **2.2 Aspectos administrativos**

### **2.2.1 Organigrama.**

A continuación, se presenta su estructura organizacional de acuerdo con la información remitida por la empresa mediante radicado SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017:

Imagen 4. Organigrama de PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.



Fuente: Proactiva Chicamocha SA ESP

## 2.2.2 Convenciones Colectivas.

Proactiva Chicamocha SA ESP no cuenta con convenciones colectivas.

## 2.2.3 Personal.

La empresa de acuerdo con la información reportada al SUI en el año 2016 cuenta con el siguiente número de empleados:

Tabla 22. Número de Empleados año 2016

Actividad	Número de empleados 2016
Recolección y transporte	82
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	87
Área Comercial	31
<b>Total</b>	<b>200</b>

Fuente: Sistema Único de Información SUI

Es importante indicar que durante el desarrollo de la visita llevada a cabo los días 28 y 29 de junio de 2017, el prestador no allegó el listado de la planta de personal general, indicando bajo qué tipo de contratación se encuentran, por lo anterior no fue posible realizar algún tipo de comparación.

Sin embargo, mediante radicado SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017 informó que con corte a julio de 2017 cuenta con un total de 105 personas distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 23. Número de Empleados año 2017

Actividad	Número de empleados 2017
Recolección y transporte	32
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	33
Área Comercial	40
<b>Total</b>	<b>105</b>

Como puede evidenciarse, hubo una disminución bastante significativa del 2016 al 2017 52%, la principal disminución se presentó en el personal operativo con el que cuenta la empresa. Lo anterior, dado la terminación del contrato de operación con la EMAB S.A. E.S.P.

Es importante señalar que el prestador no allegó el listado de personal que cuenta con certificación de competencias laborales para la prestación del servicio de aseo, por lo que se estaría incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004 proferida por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

#### 2.2.4 Junta Directiva.

De acuerdo a la última actualización RUPS que data de fecha 4 de abril de 2017 la cual se encuentra aprobada, la empresa cuenta con la siguiente información:

Tabla 24. Junta Directiva

<b>NOMBRE</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>Identificación</b>	<b>CARGO EN LA JUNTA</b>
José Manuel Quevedo Whitembury	Cedula de extranjería	285473	Vicepresidente
José Ramón Diez	Cedula de extranjería	282497	Presidente
Aura Enith Ramírez González	Cedula de ciudadanía	52382360	Otro
Diana Marcela Riveros González	Cedula de ciudadanía	52425054	Otro
Héctor Giraldo Ávila	Cedula de ciudadanía	16350043	Secretario
Ramón Rebuelta Melgarejo	Pasaporte	BF 224474	Otro

Fuente: Sistema Único de Información SUI

#### 2.2.5 Composición Accionaria.

La composición accionaria de acuerdo con la información reportada en el SUI, es la siguiente:

Tabla 25. Composición accionaria

<b>NOMBRE ACCIONISTA</b>	<b>PARTICIPACION %</b>
PROACTIVA MEDIO AMBIENTE S.A.	38,73%
PROACTIVA COLOMBIA S.A.	60,43%
PROACTIVA DOÑA JUANA ESP SA	0,03%
PROACTIVA ORIENTE SA ESP	0,4%
CGEA Colombia S.A.	0,03%
PROACTIVA DE SERVICIOS S.A. E.S.P.	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Fuente: RUPS

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La información utilizada para este apartado fue tomada del informe de la visita técnica desarrollada los días 28 y 29 de junio del año 2017, para verificar la prestación del servicio de aseo en el municipio de Bucaramanga, Santander. Durante esta visita se entregó la información relacionada a continuación para la prestación del servicio de aseo, en el componente de recolección y transporte:

Tabla 26. Resumen

RECOLECCIÓN				BARRIDO	
Conductores	Operarios	Vehículos	Frecuencia	Operarios	Frecuencia
2	4	2 compactadores operativos	Tres veces por semana en zona residencial.	5	Dos veces por semana

Fuente: Informe de visita (28 y 29 de junio de 2017).

Se procede a verificar la prestación del servicio de aseo de la empresa PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., en sus componentes de recolección y transporte, y de limpieza urbana, de acuerdo al Decreto 1077 de 2015 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

### 3.1 PGIRS Y PPSA

De acuerdo al Decreto 1077 de 2015 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la definición de Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) es la siguiente:

*“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, fundamentado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un período determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos sólidos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición permanente de resultados”*

El último PGIRS del municipio de Bucaramanga, Santander fue cargado el 28/04/2016 al Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR.

De acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), la empresa PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. debe prestar las siguientes actividades del servicio público de aseo: recolección de residuos no aprovechables, transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas. A continuación, se presenta un análisis de las actividades contenidas en los documentos registrados ante la Superintendencia de Servicios Públicos y Domiciliarios, que son el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) y el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA):

Tabla 27. Análisis de actividades del prestador<sup>2</sup>

Componente	PGIRS	PPSA	RUPS
Recolección de residuos no aprovechables	X	X	X
Transporte de residuos no aprovechables	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas			
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas			
Lavado de vías y áreas públicas			

Las celdas en rojo son obligatorias.

Transferencia			
Tratamiento			
Aprovechamiento			
Disposición final			

Fuente: Grupo sectorial DTGA

De acuerdo con la tabla anterior, la empresa PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. debería prestar y registrar en su Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) y en su Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) las actividades de: recolección de residuos no aprovechables, transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Respecto a la información contenida en los documentos del PGIRS y PPSA existen las siguientes diferencias:

Tabla 28. Análisis de actividades del prestador

Componente	PGIRS	PPSA
Cobertura recolección de residuos no aprovechables (%)	-----	-----
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables (veces/semana)	2 y 3	6
No. Puntos críticos (-)	60	-----
Vías y áreas públicas para barrido (km/mes)	-----	0.9
Frecuencia barrido (veces/semana)	2 y 6	-----
No. Cestas instaladas (-)	18.30und/km <sup>2</sup>	-----

Fuente: Grupo sectorial DTGA

Como se puede evidenciar en el cuadro anterior hay inconsistencias entre las actividades establecidas en el PGIRS del municipio de Bucaramanga y las contempladas en el PPSA. Por lo tanto, presuntamente no cumple la Resolución 288 de 2015, porque no hay una correspondencia del 100% entre el PGIRS y el PPSA. Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador debe ajustar el PPSA con lo indicado en el PGIRS del municipio de Bucaramanga.

### 3.2 Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

Es importante aclarar que aunque a la fecha de elaboración de la evaluación integral del prestador, la empresa no ha reportado el PPSA en el Sistema Único de Información (SUI), presuntamente incumpliendo la Resolución No. SSPD – 20161300013835 del 25/05/2016; durante la visita técnica realizada los días 28 y 29 de junio de 2017 a PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., el prestador entregó el correspondiente PPSA.

Cabe resaltar que, el PPSA debe formularse de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0288 de 2015 *“Por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de los programas de prestación del servicio público de aseo”* del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio. En ese sentido, según el artículo 5° de la citada Resolución, el PPSA debe igualmente ser definido articuladamente con lo establecido en el PGIRS.

Una vez revisado el documento correspondiente al PPSA se encontró lo siguiente:

- La frecuencia de realización de la actividad de recolección y transporte de no aprovechables es de 6 veces por semana. No se identifican puntos críticos.
- Para barrido se establecen 0.9 km de vías y áreas públicas y 0 metros cuadrados de parques y zonas públicas. No se establece la frecuencia de

realización de la actividad. En el PPSA de PROACTIVA CHICAMOCHA se evidencia que no está a cargo de instalación y mantenimiento de cestas.

- No define los árboles susceptibles para poda, ni la frecuencia de realización de la actividad. No se definen metros cuadrados ni la frecuencia de la actividad de corte de césped.
- No se presentan cantidades relacionadas con puentes y áreas públicas objeto de lavado ni la frecuencia de realización de la actividad.
- La disposición final se realiza en el relleno sanitario El Carrasco ubicado en el kilómetro 6 Autopista Girón Bucaramanga.
- No se define la longitud de las zonas ribereñas del municipio de Bucaramanga que son objeto de limpieza.

Se encuentra un programa de gestión del riesgo dentro del PPSA que será analizado y comparado con el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) en una sección posterior.

De acuerdo con lo anterior, el prestador estaría incumpliendo presuntamente con lo establecido en los numerales 3.3 (puntos críticos), 3.5 (frecuencia de la actividad de barrido), 3.6 (corte de césped), 3.7 (poda de árboles) y 3.11 (lavado de áreas públicas) de la Resolución 288 de 2015.

### **3.3 Recolección y transporte de residuos no aprovechables**

#### **3.3.1 Requisitos de la actividad de recolección**

En la visita de inspección realizada los días 28 y 29 de junio de 2017, se pudo evidenciar que el prestador realiza la actividad de recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios y de los residuos de barrido, en camiones compactadores.

Respecto a los requisitos de la actividad de recolección se tienen las siguientes observaciones:

- La recolección se efectúa bajo impactos mínimos de ruido y esparcimiento de residuos en la vía pública, para ello se observó durante la visita que los camiones compactadores contaban con canastas, rastrillos, escobas y palas.
- El prestador afirma que cuenta con 4 vehículos compactadores que pueden ser utilizados en caso de que se necesite la suplencia de los vehículos designados para la recolección.
- En el PGIRS del municipio no hay información sobre el porcentaje de cobertura que debe atender el prestador, pero sí especifica que la frecuencia debe ser de 2 a 3 veces por semana.
- La operación de compactación se efectúa en zonas donde causan el mínimo impacto de ruido, no se realiza frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.
- El personal encargado de la actividad de recolección contaba con los elementos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos.
- Los vehículos compactadores no presentan derrame de lixiviados.

### 3.3.1.1 Sistemas de recolección

Durante la visita de inspección se pudo observar que la recolección se hace a partir de su presentación en la acera.

Imagen 5. Recolección en la acera.



Fuente: Visita 28 y 29 de junio de 2017.

### 3.3.2 Macrorrutas y microrrutas

En primera instancia, el PPSA entregado por la empresa describe las siguientes macrorrutas:

Tabla 29. Macrorrutas registradas en el PPSA.

Macro Ruta	Localidad Comunas o Similares	Frecuencia						Hora de Inicio	Hora de Finalización
		L	M	M	J	V	S		
E1	CENTRO EMPRESARIAL SOTOMAYOR, PLATINUM, LA INMACULADA, TORRE 1ª, PLATINIUM,	x	X	X	X	x	X	05.00	13.00

Fuente: PPSA PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

Por su parte, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) la empresa muestra la zona de prestación de servicio, pero no delimita de forma clara las macrorrutas y microrrutas en las que dividió el área de prestación del servicio - APS, para la prestación del servicio público de aseo. Por consiguiente, estaría incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 2 Resolución CRA 778 de 2016, que indica el modelo de lo que debe contener el Contrato de Condiciones Uniformes.

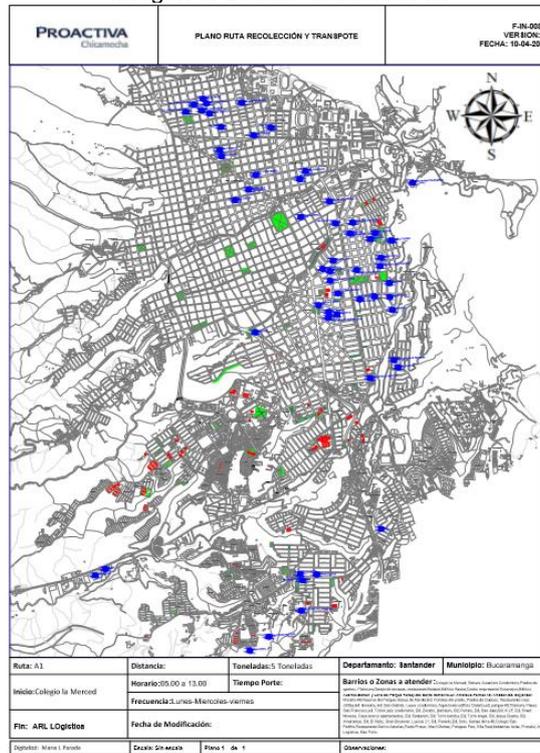
Durante la visita, el prestador suministró el detalle de las rutas de recolección. La empresa informó que cuenta con 2 rutas de recolección y transporte para el municipio de Bucaramanga. Una de las rutas se encarga de recoger grandes productores y la otra se encarga de los usuarios residenciales, pero también recolecta algunos grandes productores. El detalle de las mismas se presenta a continuación:

Tabla 30. Macrorrutas PROACTIVA CHIACMOCHA S.A. E.S.P.

Ruta	Frecuencia	Horario
A1	Lunes, Miércoles, Viernes	05:00 a 12:00
B1	Martes, Jueves, Sábado	05:00 a 12:00
E1	Lunes, Miércoles, Viernes	06:00 a 14:00
	Miércoles, Jueves, Sábado	
	Miércoles, Sábado	
	Miércoles	
	Lunes, Miércoles, Viernes, Sábado	08:00 a 12:00
	Domingo	

Fuente: PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

Imagen 6. Detalle de la ruta A1.



Fuente: PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.





En la verificación de la ruta de recolección se encontró lo siguiente:

Tabla 31. Macrorrutas PROACTIVA CHIACMOCHA S.A. E.S.P.

MACRORRUTA	MICRORRUTA	HORA (VERIFICACION EN CAMPO)	DIRECCIÓN (VERIFICACION EN CAMPO)
4	Ruta 1	10:04 a.m.	Restaurante "El Garaje"
4	Ruta 2	10:50 a.m.	Coca Cola

Fuente: Informe de visita (28 y 29 de junio de 2017).

Como se puede ver, la información suministrada por el prestador durante la verificación (Macrorruta 4 y Microrrutas 1 y 2) difiere de la suministrada posteriormente en el detalle de las rutas. Se debe aclarar el porqué de la diferencia y los operarios deberían tener disponible la ruta que están cubriendo.

Durante la visita, no se ha mención de la divulgación de las microrrutas y macrorrutas. En la página web de la empresa no es posible encontrar información referente a estas rutas. Por esta razón, se estaría incumpliendo presuntamente el artículo 2.3.2.2.2.3.33 del Decreto 1077 de 2015.

### 3.3.3 Parque automotor

En el PPSA suministrado por la empresa, se encuentra la siguiente información sobre los vehículos con los que disponen:

Tabla 32. Vehículos PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

PROACTIVA CHICAMOCHA S.A E.S.P			
Marca	Tipo / caja aplicación	Cantidad	Capacidad (ton)
Mercedes Benz	Doble troque caja 25 y <sup>3</sup>	9	14
Toyota	Pick-up volvo 3y <sup>3</sup>	3	1
Ipv	Troque sencillo	1	7
Nissan	Camioneta	4	1
Nissan	Camioneta furgón	1	1

Fuente: PPSA PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

Según lo reportado en SUI, el prestador cuenta solamente con un vehículo:

Tabla 33. Vehículos PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

N°	PLACA	MARCA	MODELO	TIPO
1	TJW224	IPV	2011	Compactador

Fuente: SUI

La empresa informó que tiene cuatro (4) compactadores en caso de una contingencia o emergencia adicionales a los dos (2) vehículos que normalmente realizan el recorrido en el municipio de Bucaramanga.

Lo anterior permite concluir que la información consignada en los diferentes documentos y en el SUI no coincide.

### 3.3.3.1 Vehículos compactadores

Durante la visita adelantada los días 28 y 29 de junio de 2017, fue posible verificar dos vehículos compactadores que adelantaban la actividad de recolección de residuos ordinarios.

Los vehículos verificados fueron los siguientes:

Imagen 10. Vehículo SPK 258.



Fuente: Visita 28 y 29 de junio de 2017.

Imagen 11. Vehículo SPK 256.



Fuente: Visita 28 y 29 de junio de 2017.

Tabla 34. Vehículos verificados PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

PLACA	OBSERVACIONES
SPK 258	Contaba con botiquín, extintor y gato. Contaba con equipos para ejecutar la recolección de residuos en cada de dispersión en la vía pública. Se solicitó realizar una compactación la cual procedió sin problemas y sin pérdidas de líquido lixiviado.
SPK 256	Contaba con botiquín y extintor, no contaba con gato. Contaba con equipos para ejecutar la recolección de residuos en cada de dispersión en la vía pública. No fue posible realizar una compactación debido a que la empresa Coca Cola posee restricción de entrada.

En los vehículos verificados, la salida del tubo de escape no se encontraba por encima de su altura máxima. Por lo anterior, la empresa estaría presuntamente incumpliendo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015.

Los equipos y accesorios para recolección y transporte de residuos sólidos se encontraban en condiciones óptimas de funcionamiento. Sin embargo, uno de los vehículos no contaba con gato y por esta razón, se estaría presentando un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.37 del Decreto 1077 de 2015.

Según informó el prestador, el lavado de los vehículos se realiza los días lunes, miércoles y viernes. En consecuencia, se denota un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, el cual establece un lavado diario de los compactadores

### 3.3.4 Puntos Críticos

No se evidenciaron puntos críticos durante el recorrido realizado en la visita del 28 y 29 de junio de 2017. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que en el PGIRS 2016-2027 del municipio se hace referencia a 60 puntos críticos identificados por EMAB S.A. E.S.P. cuando PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P era su operador privado. Dado que PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P se registró como prestador desde el mes de diciembre del 2015, es necesario que la empresa identifique cuáles

son los puntos críticos en su área de prestación, para que no se incumpla lo contemplado en el artículo 2.3.2.2.3.45 del Decreto 1077 de 2015.

### **3.3.5 Base de Operaciones**

Durante la visita realizada el 28 y 29 de junio de 2017, se verificó que la base de operaciones de PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. se encuentra ubicada en la única sede de la empresa.

## **3.4 Barrido y limpieza de áreas públicas**

### **3.4.1 Acuerdo de barrido**

De acuerdo a lo establecido en el párrafo segundo del artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015:

*“Parágrafo 2°. Cuando en un área de prestación confluye más de un prestador, todos y cada uno de ellos, son responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada uno deba atender en el área.”*

Así mismo, el artículo 2.3.2.2.4.52. del mismo Decreto, impone la obligación a los prestadores de suscribir acuerdos de barrido y limpieza en los que se determinen las vías y áreas públicas que se deben atender por cada empresa en un municipio o distrito, así:

*“(…) Estos acuerdos deberán suscribirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la vigencia del presente capítulo.”*

El 24 de marzo de 2017 Se suscribió un acuerdo de barrido y limpieza de áreas públicas entre las empresas: REDIBA S.A. E.S.P, LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P., EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. para la prestación del servicio de aseo en la actividad de barrido en el municipio de Bucaramanga.

Como consecuencia del presunto incumplimiento por parte de las empresas a la EMAB S.A. E.S.P., LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P., REDIBA S.A. E.S.P. y PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. en lo referente a la suscripción de los acuerdos de barrido, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo (en adelante DTGA) adelantó las respectivas acciones de inspección y vigilancia y como consecuencia de ello, por medio de los radicados Nos. 20164310059323 del 28 de junio de 2016 y 20164310065883, 20164310065863, 20164310065873 y 20164310065893, estos últimos del 13 de julio de 2016, se solicitó a la Dirección de Investigaciones para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, verificar el presunto incumplimiento de la norma. Esta investigación se encuentra en la etapa de alegatos de conclusión.

Con el acuerdo de barrido y limpieza de áreas públicas el 24 de marzo de 2017 suscrito entre las empresas anteriormente mencionadas, se pretende dar cubrimiento a 26.500 Km al mes. A continuación, se presenta la distribución en kilómetros, teniendo en cuenta la cantidad de usuarios:

Tabla 35. Distribución de barrido (km/mes) servicio de aseo de Bucaramanga

<b>EMPRESA</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>Participación</b>	<b>Km/mes</b>
REDIBA S.A. E.S.P	6.233	3,70%	987
LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	20.539	12,30%	3.251
EMAB S.A. E.S.P	138.108	82,5%	21.863
PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.	2.518	1,50%	399

Fuente: Acuerdo de barrido de Bucaramanga

Existen diferencias entre los kilómetros establecidos en el PGIRS que se encuentra reportado en aplicativo INSPECTOR del SUI (25.396,7 Km) no coincide con el consignado en el acuerdo de barrido suscrito por los prestadores (26.500 Km), ni con la información remitida por parte de la alcaldía municipal mediante el radicado No. 20174310190551 del 23 de marzo de 2017 (25.637,7) por lo que se requiere que el prestador agote las instancias para la actualización del PGIRS.

El día 11 de septiembre de 2017, se realizó una reunión convocada por la gerente del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, quien, al recibir la solicitud del alcalde de suspender el traslado de recursos a las empresas prestadoras del servicio de aseo, consideró conveniente propiciar un acercamiento entre los prestadores y el municipio.

Temas tratados en la reunión y compromisos:

1. Por parte del alcalde municipal:

- 1.1. Señaló que, no obstante las empresas celebraron un acuerdo de barrido, el mismo no está siendo cumplido por Limpieza Urbana, Rediba y Proactiva Chicamocha.
- 1.2. La Resolución No. 20178400036425 del 26 de agosto de 2017, la Dirección Territorial Oriente de la SSPD confirmó una decisión proferida por la empresa Rediba, en la cual negó la reclamación presentada por usuarios de los barrios comunas 9, 10 y 11 a los que presuntamente no les fue prestado el servicio de aseo y en consecuencia no accedió a no facturar el valor cobrado y no devolución de dineros.
- 1.3. Indicó que cobrar el servicio sin prestarlo es ilegal.

2. Por parte de la EMAB:

- 2.1. Realizó una presentación con fotografías, sobre puntos donde presuntamente las demás empresas prestadoras no están barriendo.
- 2.2. Presentó videos, en los cuales hay testimonios de personas que indican que supuestamente no se les está prestando el servicio de aseo de manera adecuada.

3. Por parte de Limpieza Urbana, Proactiva Chicamocha y Rediba:

Indicaron que el acuerdo de barrido no se ajusta a los kilómetros que tiene la ciudad de Bucaramanga, por lo que todas las empresas han tenido inconvenientes en la prestación.

4. Por parte de la Superintendencia:

Se presentaron las acciones realizadas por la Superintendencia en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las cuales se encuentran consignadas como antecedentes en el presente documento.

Compromisos:

1. El día 12 de septiembre las empresas EMAB, Limpieza Urbana, Rediba y Proactiva Chicamocha se reunirán con el alcalde, con el fin de informar los kilómetros que están barriendo.
2. El día 25 de septiembre las empresas EMAB, Limpieza Urbana, Rediba y Proactiva Chicamocha se reunirán con el alcalde, con el fin de realizar ajustes a la medición de los kilómetros y por consiguiente al acuerdo de barrido.

El día 12 de septiembre de 2017, en las instalaciones de la alcaldía municipal de Bucaramanga se reunieron representantes de los prestadores (EMAB S.A. E.S.P., REDIBA S.A. E.S.P., LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P. Y PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.), de la Subsecretaría de Medio Ambiente, de la Unidad Técnica de Servicios Públicos con el objeto firmar un “otro sí” al acuerdo de barrido suscrito el 24 de marzo de 2017. Éste fue remitido mediante radicado SSPD 20175290826102 del 04 de octubre de 2017 por parte de PROACTIVA CHICAMOCHA.

Por su parte, el otro sí fija la modificación del Anexo 1 de las macrozonas de barrido, de la distribución de zonas y la implementación de las mismas a partir del 18 de septiembre de 2017, sin embargo, este no refleja el ajuste de la información de las macrorrutas y microrrutas de barrido y se puede evidenciar que la cantidad de kilómetros total a barrer no ha sido modificada, por lo que se evidencia que no se ha agotado la instancia para actualización del PGIRS. Al respecto se requirió la información a la alcaldía municipal de Bucaramanga mediante radicado SSPD 20174311386511 del 02 de octubre de 2017, de lo que al momento no ha se registra respuesta en el sistema ORFEO.

### 3.4.2 Macrorrutas y Microrrutas

En el PPSA suministrado por la empresa no cuenta con información referente a las microrrutas y macrorrutas de la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.

El anexo técnico del CCU tampoco contiene información de las rutas de la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.

Sin embargo, durante la visita del 28 y 29 de junio de 2017, el prestador informó que tienen establecidas 12 microrrutas de barrido y suministró los respectivos planos sus respectivos planos.

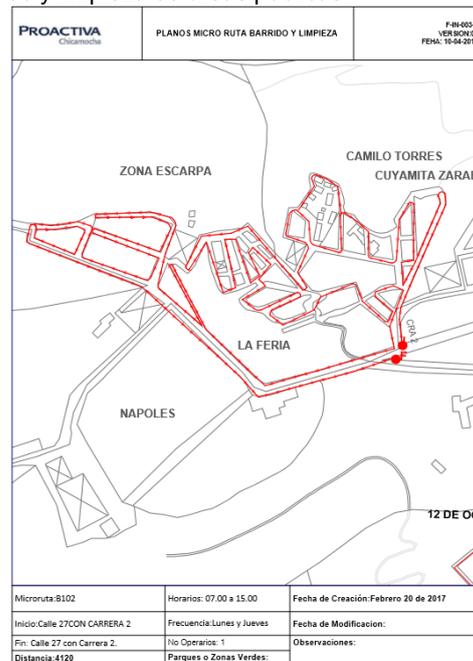
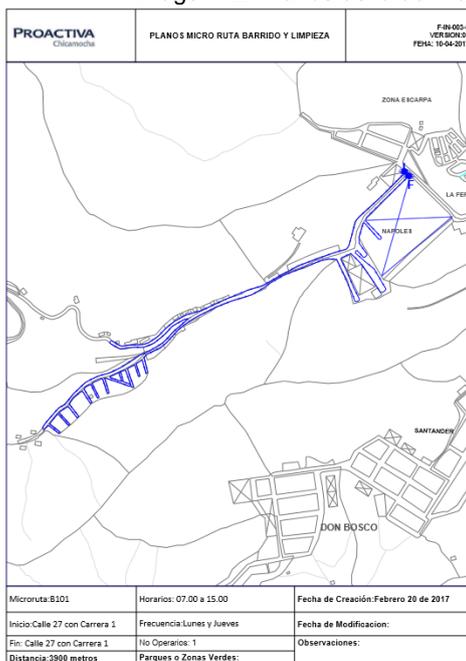
Tabla 36. Microrrutas de barrido PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

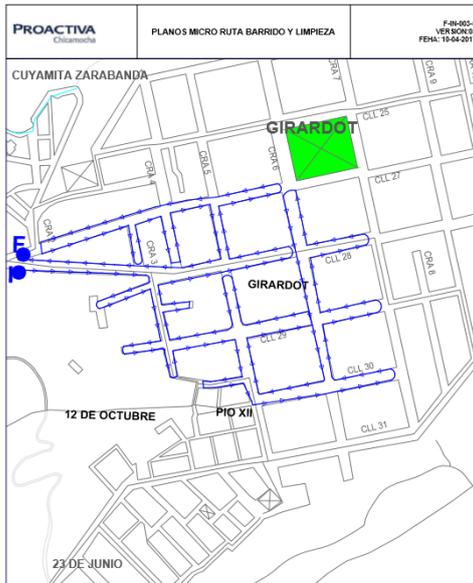
Microrruta	Frecuencia	Horario	Sector
B101	Lunes - Jueves	07.00 a 15.00	Barrio Girardot desde (La Calle 27 hasta la Calle 30 entre Costados de la Carrera 8 hasta la Carrera 2)
B102			Barrio la Feria, Cuyamita, Zarabanda, Camilo Torres Milagro de Dios, Villas de Girardot.

B103		Barrio Nápoles
B104		Barrio Don Bosco, Santander desde (Calle 30 hasta la Calle 27 entre Carreras 9 oeste y 10 Oeste)
B201	Martes - Viernes	Barrio Santander desde (La carrera 9 oeste hasta la carrera 5 oeste entre Calle 28 y Calle 32) Barrio 23 de Junio (entre Las Carreras 5 Oeste hasta la Carrera 3 Oeste).
B202		Barrio 23 de Junio, 12 de Octubre, Pio XII, Girardot desde (Calle 30 Laterales hasta la Calle 31 entre Carrera 8 y Carrera 3)
B203		Barrio Girardot desde (Carrera 8 hasta la Carrera 9 solo pegues, entre Calle 27 hasta la Avenida Quebrada Seca), Barrio Alfonso López desde (Calle 34 hasta la Calle 35 entre Carrera 5 hasta los Pegues de la Carrera 9)
B204		Barrio Alfonso López desde ( Los pegues de la Calle 35 hasta la Calle 41 entre Carrera 4 hasta los pegues de la Carrera 9)
B301	Miércoles - Sábado	Barrios Pantano I, II y III, La Joya desde (La carrera 9 hasta la Carrera 19).
B302		Barrio la Joya desde (la Carrera 8 hasta la carrera 1 entre Calles 36 y Calle 37).
B303		Barrio la Joya desde ( La Carrera 2 hasta la Carrera 4 entre Calle 41 hasta la Calle 46)
B304		Barrio Alfonso López desde (Los pegues de la Calle 41 hasta los pegues de la calle 45 entre Carrera 6 hasta los pegues de la Carrera 9)

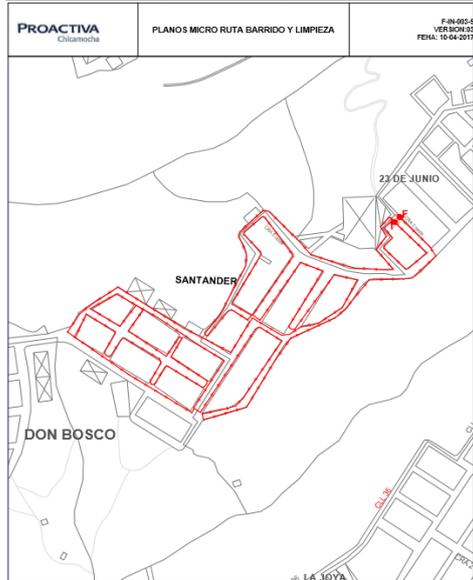
Fuente: PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

Imagen 12. Planos de la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.





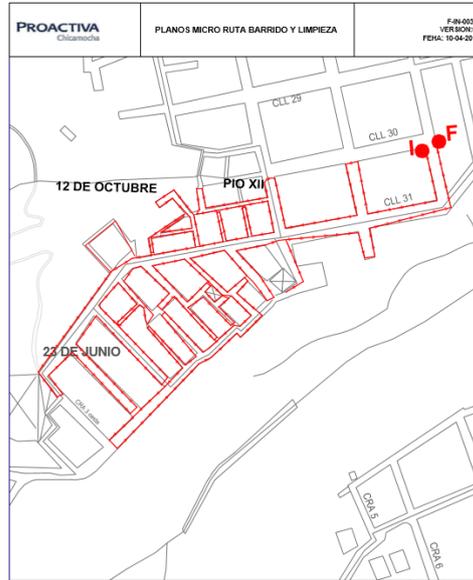
Microruta: B103	Horarios: 07.00 a 15.00	Fecha de Creación: Febrero 20 de 2017
Inicio: Calle 28 CON CARRERA 2	Frecuencia: Lunes y Jueves	Fecha de Modificación:
Fin: Calle 28 con Carrera 2.	No Operarios: 1	Observaciones:
Distancia: 4052	Parques o Zonas Verdes:	



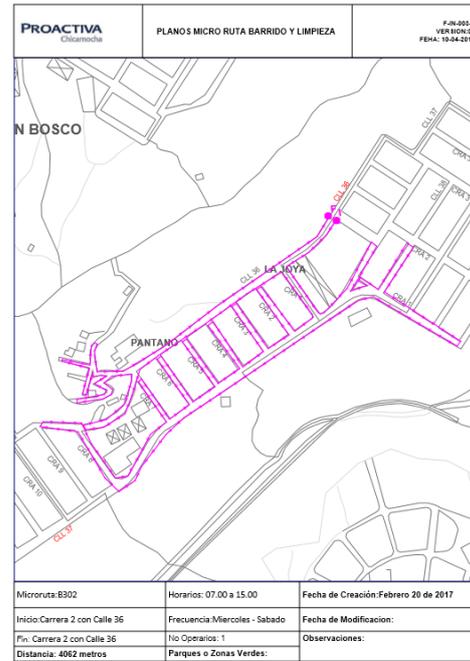
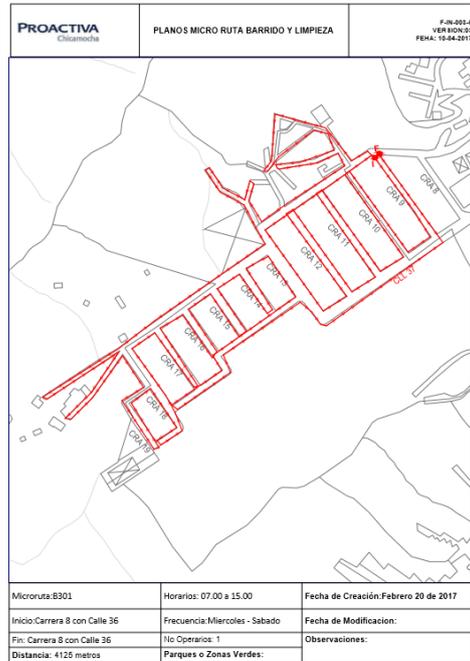
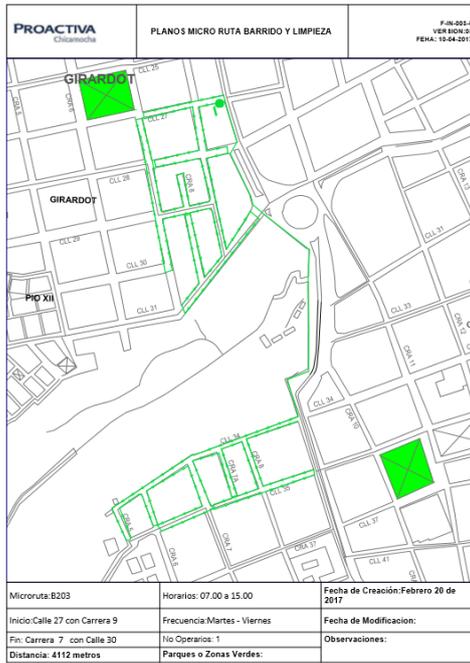
Microruta: B201	Horarios: 07.00 a 15.00	Fecha de Creación: Febrero 20 de 2017
Inicio: Carrera 3 Oeste con Calle 31	Frecuencia: Martes - Viernes	Fecha de Modificación:
Fin: Carrera 3 Oeste con Calle 31	No Operarios: 1	Observaciones:
Distancia: 4100 metros	Parques o Zonas Verdes:	

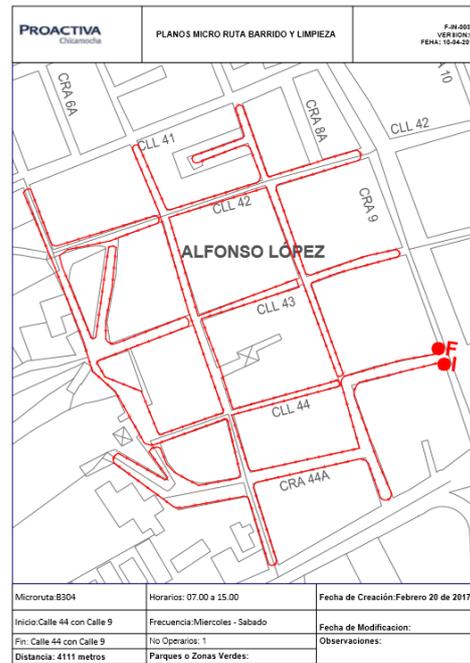
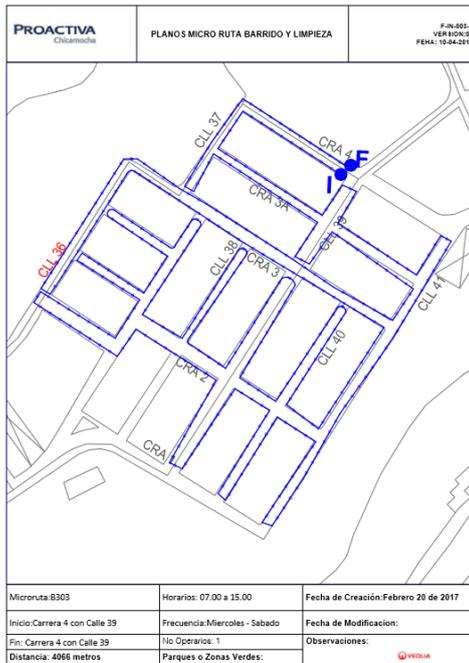


Microruta: B104	Horarios: 07.00 a 15.00	Fecha de Creación: Febrero 20 de 2017
Inicio: Calle 30 Con carrera 9 oeste	Frecuencia: Lunes y Jueves	Fecha de Modificación:
Fin: Carrera 9 Oeste con calle 27.	No Operarios: 1	Observaciones:
Distancia: 4073 metros		



Microruta: B202	Horarios: 07.00 a 15.00	Fecha de Creación: Febrero 20 de 2017
Inicio: Carrera 7 con Calle 30	Frecuencia: Martes - Viernes	Fecha de Modificación:
Fin: Carrera 7 con Calle 30	No Operarios: 1	Observaciones:
Distancia: 4110 metros	Parques o Zonas Verdes:	





Fuente: Fuente: PROACTICA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

Durante la visita técnica se hizo la siguiente verificación:

La empresa cuenta con 4 operarios y 1 operario de apoyo para desarrollar la actividad de barrido. Cada operario posee 3 rutas las cuales realiza dos veces por semana (L-J, M-V y Mi-S). La recolección de las bolsas producto del barrido comienzan alrededor de las 11:00 a.m. hasta la 1:00 p.m. – 1:30 p.m. Dicha recolección se realiza mediante uno de los carros compactadores que se encuentre realizando recolección y transporte y se informó por parte de la empresa que se utiliza un vehículo camioneta satélite como apoyo en esta labor. No fue posible evidenciar en campo el tipo de vehículo ni sus características. En caso usar un vehículo especial, la empresa debe hacer una solicitud a la Superintendencia de Servicios Públicos y Domiciliarios para utilizar dicho vehículo, de acuerdo a la Resolución SSPD – 20161300065325 del 14 de diciembre de 2016.

A lo largo del recorrido, se evidenció que la empresa posee una bolsa identificable para guardar los residuos obtenidos de la actividad de barrido. Dicha bolsa es de color blanco con el logotipo de la empresa.

A continuación, se presenta el detalle de cada revisión realizada:

Tabla 37. Verificación de microrrutas de barrido PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

Microrruta	Hora inspección	Ubicación	Observaciones
B103	8:33 a.m.	Barrio Girardor (Calle 27 con carrera 2)	No contaba con el carnet de ARL pero si con el de la empresa. Contaba con el plano físico del recorrido. Informó que la protección personal se cambia cada 15 días. Informó que el recorrido va de 7:00 a.m. a 1:40 p.m. – 2:00 p.m.
B102	8:44 a.m.	Cuyamita (carrera 2)	No contaba con el carnet de ARL ni con el de la empresa.

			No poseía el plano en físico del recorrido pero afirma que se lo sabe de memoria. Expresó problemas debido a que no lo dejan barrer en ciertas zonas y que ha sido víctima de robo. Informó que el recorrido va de 7:00 a.m. a 1:30 p.m. Informó que le cambian la protección personal a diario
B101	9:03 a.m.	Nápoles	Ambos operarios no contaban con el carnet ARL pero si con el de la empresa. Contaba con el plano físico del recorrido. Informó que la protección personal se cambia cada 3 días. Informó que cada 2 días cambia el tapabocas y cada mes los guantes. Informan que el recorrido va de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
B104	9:18 a.m.	Don Bosco (Carrera 12 con calle 27	Poseía el carnet de ARL y el de la empresa. Poseía el plano físico del recorrido. Informó que el recorrido va de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. – 2:30 p.m. Expresó que los guantes son cambiados mensualmente y los tapabocas de manera semanal

Fuente: Informe de visita (28 y 29 de junio de 2017).

Imagen 13. Imágenes actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.



Ruta B103.



Ruta B102.



Ruta B104.

Según la información suministrada, la frecuencia de cada ruta es de dos veces por semana, y se efectúan barridos desde el lunes hasta el sábado. Por esta razón, se puede decir que hay un presunto cumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto

1077 de 2015, en lo referente a las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

### 3.5 Limpieza urbana

El prestador informó que debido a que el PGIRS no cuenta con los insumos necesarios, no realiza las actividades de limpieza urbana.

Con el análisis de PGIRS, PPSA y RUPS presentado en la tabla del comienzo del aspecto técnico, es posible verificar que no hay información que la empresa pueda utilizar para determinar las labores de limpieza urbana.

En cuanto al PPSA y el CCU de la empresa, no contienen información de las labores de limpieza urbana que deberían realizar.

Por no prestar actividades de limpieza urbana, la empresa estaría presuntamente incumpliendo lo dispuesto en el Resolución CRA 720 de 2015 y el Decreto 1077 de 2015.

### 3.6 Aprovechamiento

Las siguientes empresas se encuentran registradas en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) ante esta Superintendencia como prestadores de la actividad de aprovechamiento en el municipio de Bucaramanga.

Tabla 38. Prestadores de la actividad de aprovechamiento

NIT	Nombre de la empresa	Fecha de inscripción en el RUPS	Número de miembros de la organización
800013252 - 8	Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios	29/11/2016	46
900454099 - 1	Cooperativa Multiactiva de Recicladores Bello Renacer	30/11/2016	107
830107518 - 5	Consasa SAS ESP	06/04/2017	sin información

Fuente: Grupo sectorial DTGA

### 3.7 Disposición Final

La disposición final de residuos sólidos la realizan en el sitio de disposición final “El Carrasco” ubicado en el predio con el mismo nombre, en la parte sur-occidental de la ciudad de Bucaramanga, en el kilómetro 6 de la autopista que conduce al municipio de Girón; el cual es operado por la EMAB S.A. E.S.P.

#### 3.7.1 Problemática del relleno sanitario

Posteriormente, ante la carencia de opciones distintas para la disposición adecuada de los residuos sólidos que se producen en la región, la EMAB realizó un análisis de estabilidad general y de capacidad para la disposición de residuos por un período de tiempo de 24 meses adicionales a partir del 25 de septiembre de 2015, en un área contigua a las intervenidas, con capacidad remanente de las celdas 1 y 2 de la Cárcava 1 y la totalidad de la Celda 4 ubicada dentro de la Cárcava 1, por lo que se

amplió el plazo de la emergencia sanitaria mediante el Decreto 0158 por el tiempo mencionado.

El 27 de septiembre de 2017, el municipio expidió el Decreto 0153, por el cual prorrogó desde el 1 de octubre de 2017 y hasta el término de 36 meses, la declaratoria de existencia de situación de riesgo de calamidad pública que da lugar al estado de emergencia sanitaria y ambiental en el Municipio de Bucaramanga.

### 3.7.2 Toneladas dispuestas

#### 3.7.2.1 Toneladas dispuestas por la actividad de recolección de residuos ordinarios

Durante la visita técnica realiza a la empresa, esta suministra la información de toneladas dispuestas en el relleno sanitario “El Carrasco” por la actividad de recolección de residuos ordinarios.

Tabla 39. Toneladas dispuestas por recolección de residuos ordinarios

	Toneladas dispuestas	
	2016	2017
<b>Enero</b>	192.42	384.8
<b>Febrero</b>	136.74	361.87
<b>Marzo</b>	146.65	388.97
<b>Abril</b>	137.58	417.24
<b>Mayo</b>	134.11	469.18
<b>Junio</b>	136.26	-
<b>Julio</b>	127.43	-
<b>Agosto</b>	259.46	-
<b>Septiembre</b>	288.46	-
<b>Octubre</b>	364.77	-
<b>Noviembre</b>	436.37	-
<b>Diciembre</b>	401.26	-
<b>Total</b>	2761.51	2022.06

Fuente: PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

#### 3.7.2.2 Toneladas dispuestas por la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.

Durante la visita técnica realiza a la empresa, esta suministra la información tanto de las toneladas dispuestas en el relleno sanitario “El Carrasco” por la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, como la cantidad de kilómetros barridos.

Tabla 40. Toneladas dispuestas por recolección de residuos ordinarios

	Toneladas barridas		Kilómetros barridos	
	2016	2017	2016	2017
<b>Enero</b>	8.08	16.16	0.9	138.0
<b>Febrero</b>	5.74	15.20	0.9	129.8
<b>Marzo</b>	6.16	16.33	24.0	425.5
<b>Abril</b>	5.78	17.52	24.2	360.0

<b>Mayo</b>	5.63	19.7	23.6	421.6
<b>Junio</b>	5.72	-	38.8	-
<b>Julio</b>	5.35	-	41.1	-
<b>Agosto</b>	10.9	-	45.1	-
<b>Septiembre</b>	12.12	-	46.7	-
<b>Octubre</b>	15.32	-	52.9	-
<b>Noviembre</b>	18.33	-	56.5	-
<b>Diciembre</b>	16.85	-	75.4	-
<b>Total</b>	115.98	84.91	430.0	1474.9

Fuente: PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

### 3.8 Plan de contingencia y Emergencia

Se revisó el Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de ASEO prestado en el municipio Bucaramanga del departamento Santander por el prestador Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P. reportado en el Sistema Único de Información (SUI) con fecha 15/03/2017 y vigencia 2016. De la revisión del PEC se puede concluir que este presuntamente no cumple con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Adicionalmente, algunos de los formatos y formularios de la Resolución SSPD 20161300062185 se encuentran pendientes de cargue y con la fecha límite de cargue vencida.

Tabla 41. Formato y fecha de cargue

<b>Formato/Formulario</b>	<b>Fecha de cargue</b>	
Formulario recursos e inventarios	Pendiente	
Formulario de recursos financieros	2017-03-01	
Plan de Emergencia y Contingencia	2017-03-15	
Formulario cuestionario eventos aseo	Enero: 2017-03-01 Febrero: 2017-03-01 Marzo: 2017-03-01 Abril: 2017-03-01 Mayo: 2017-03-01 Junio: 2017-03-01	Julio: 2017-03-01 Agosto: 2017-03-01 Septiembre: 2017-03-01 Octubre: 2017-03-01 Noviembre: 2017-03-01 Diciembre: 2017-03-01
Formulario registro de eventos - servicio de aseo	No aplica	
Formato amenazas servicio de aseo	2017-02-20	
Formato nivel de exposición servicio de aseo	2017-02-20	
Formato resistencia daño servicio de aseo	2017-02-20	

Fuente: Grupo sectorial DTGA

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador no ha cargado información relacionada con los recursos e inventarios para el municipio de Bucaramanga para la vigencia 2016. Adicionalmente, cabe resaltar que en los formatos amenazas, nivel de exposición y resistencia daño del servicio de aseo, el prestador incluyó la actividad de disposición final; empero en el RUPS de la empresa no se encuentra registrada esa actividad.

Por otro lado, a continuación se detallan los numerales del anexo de la Resolución 0154 de 2014 en los cuales se observó el presunto incumplimiento que conlleva a que el PEC presuntamente no cumpla con la inclusión de los lineamientos mínimos:

Tabla 42. Prestadores de la actividad de aprovechamiento

Aspecto	Observación
<p>1.1 Aspecto 1: La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales</p>	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. realiza el respectivo análisis de riesgo teniendo en cuenta las amenazas, nivel de exposición y resistencia al daño para cada uno de los componentes del sistema de aseo que presta. En este aspecto cabe destacar que, de acuerdo con la información reportada en RUPS, el prestador no realiza la actividad de disposición final; sin embargo, hace el respectivo análisis de riesgo para esta actividad.</p> <p>Por otro lado, es importante hacer algunas observaciones frente al análisis realizado por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Movimiento en masa: de acuerdo con el Servicio Geológico Colombiano (2006), el municipio de Bucaramanga se encuentra en una zona de amenaza por fenómenos de remoción en masa, media a alta; luego, el nivel de amenaza reportado por el prestador es incorrecto para este fenómeno.</li> <li>• Sísmo: de acuerdo con la Asociación Colombiana de Ingeniería Sísmica (AIS) (2009), el riesgo sísmico para Santander es alto; en ese sentido, no es posible que la amenaza y el nivel de exposición para este riesgo sea medio.</li> <li>• Granizada: Ha habido granizadas en el municipio de Bucaramanga, la última se registró en el mes de julio de 2016; por lo tanto, es incorrecto afirmar que este riesgo no aplica para esta ciudad.</li> <li>• Avalancha: Se han presentado avalanchas en la ciudad de Bucaramanga por desbordamiento del cauce de los ríos cercanos a la ciudad. La última avalancha que experimentó el municipio ocurrió en 2014. Luego, es incorrecto afirmar que este riesgo no aplica para esta ciudad<sup>4</sup>.</li> <li>• Erupción volcánica: en concordancia con Munich Re, (2006) en el departamento de Santander no existe ningún volcán, entonces, este riesgo no aplica para el municipio de Bucaramanga.</li> </ul> <p>Por lo anterior, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.1. de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p>1.2.1 Elaboración de inventarios</p>	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. presenta algunos de los ítems exigidos por la Resolución 154 de 2014, a continuación se presenta el análisis de la información presentada.</p> <p>Recursos físicos Faltan las rutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas</p> <p>Recurso humano El prestador informa que tiene 121 empleados distribuidos en tres áreas (operaciones y mantenimiento, administración,</p>

<sup>3</sup> <http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/366680-fue-la-peor-granizada-despues-de-13-anos-en-bucaramanga>

<http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/366614-impresionante-granizada-cayo-con-tormenta-electrica-sobre-buca>

<http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/video-366622-asi-se-registro-la-granizada-de-bucaramanga>

<sup>4</sup> <http://www.vanguardia.com/santander/bucaramanga/video-285409-vea-la-avalancha-que-dejo-afectadas-60-viviendas-en-bucaramanga>

<http://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/video-394937-descartan-peligro-de-avalancha-tras-creciente-del-rio-ch>

	<p>comercial) y presenta el organigrama de la entidad. Sin embargo, no presenta el nombre de las personas, la profesión, número telefónico en el domicilio, número del teléfono celular (si posee), y persona de contacto en su familia. Solo presenta el nombre, área, cargo y número telefónico del coordinador de emergencias.</p> <p>Por otra parte, no informa sobre el personal que ha sido capacitado en gestión del riesgo y que pueda coordinar algunas actividades en caso de presentarse una emergencia.</p> <p><b>Edificaciones</b> El prestador informa que tiene una sede administrativa y operativa en el municipio de Giron, Santander.</p> <p><b>Información sede administrativa y operativa</b></p> <p><b>Recursos económicos</b> El prestador informa que evaluará el presupuesto a asignar para la atención de emergencias de acuerdo con el tipo de contingencia que se presente. En ese sentido, la empresa no establece la disponibilidad de recursos para la atención de emergencias.</p> <p><b>Vehículos</b> El prestador cuenta con 10 vehículos para hacer las labores de recolección y transporte de residuos sólidos. En el inventario no se describe el tipo de vehículo, ni el estado, ni el tipo de combustible que utiliza.</p> <p><b>Almacenes</b> El prestador no suministra ninguna información relacionada con este tema.</p> <p><b>Comunicaciones</b> El prestador informa que cuenta con unidades de servicio Avantel y con la línea fija 6806437 – 6905690. Por lo tanto, no establece la cantidad, a cargo de quién se encuentra, y el lugar donde se encuentra normalmente.</p> <p><b>Sistema de monitoreo</b> El sistema de monitoreo con el cual cuenta la empresa se compone de dispositivos GPS de AZ SMART y Quadminds, dispuestos en cada una de las unidades.</p> <p><b>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias</b> El prestador informa que cuenta con 17 extintores distribuidos en puntos estratégicos de la base operativa, vehículos, 5 gabinetes y red contraincendios, 2 botiquines fijos. Sin embargo, no deja claro el estado, la localización, y los equipos con los cuales cuenta para la prestación del servicio en condición de emergencia.</p> <p><b>Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables</b> El prestador no presenta la información requerida por la Resolución frente a los albergues temporales.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.2. Identificación de requerimientos	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. no presenta la información exigida por la Resolución 154 de 2014 frente a los requerimientos, a excepción del requerimiento de edificaciones donde establece que la sala de crisis se localizará en la sede administrativa y operativa de Girón (Calle 60 N° 16c -03 barrio la Esmeralda) pero no describe los aspectos que la</p>

	<p>hacen apta para serlo.</p> <p>En concordancia, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. se limita a presentar los organismos que conforman el Consejo Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres (CMGRD). Luego, faltó identificar las emergencias que por su magnitud e impacto requieren de apoyo externo, definir el tipo de ayuda que se necesita, los medios de comunicación durante la emergencia, y determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos.</p> <p>En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.5 Fortalecimiento de Educación y Capacitación	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. enuncia que el personal está capacitado en atención de emergencias, y en primeros auxilios, acciones contra incendios y evacuación. Sin embargo, no presenta ningún tipo de evidencia frente sobre las jornadas de capacitación.</p> <p>En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.1 Línea de Mando	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. establece que quien encabeza y coordina la atención de emergencias es el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, esto es incorrecto porque la empresa debe ser autónoma en la gestión del riesgo, sin dejar de lado el establecimiento de alianzas y/o pactos de cooperación con entidades externas a la compañía, para manejar las contingencias que por su magnitud e impacto ameritan de ayuda externa.</p> <p>Ahora bien, la empresa define que las actividades de evacuación de residuos serán realizadas por el personal operativo (conductores, operarios de recolección y operarios de barrido), los cuales participarían en las actividades de recolección dirigidos por el supervisor de turno. La ejecución de dichas actividades está a cargo del Gerente de Operaciones de la empresa.</p> <p>Por otra parte, cabe destacar que el prestador no establece un organigrama de acuerdo al tipo de evento a atender, ni establece la participación de cada dependencia de la persona prestadora y la responsabilidad frente a temas relacionados con: logística; abastecimiento de servicios públicos a los albergues temporales; cierre de circuitos afectados por el evento; garantizar recursos económicos, físicos y humanos; evaluación de daños y reparaciones inmediatas; articulación con otras entidades; atención a edificaciones indispensables; y comunicación y articulación con los planes de emergencia municipales.</p> <p>En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.2 Comunicaciones	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. expresa que el Gerente de Operaciones establece contacto directo con la Coordinación del Comité Municipal de Gestión de Riesgos y Desastres (CMRGD) para coordinar labores tendientes a mejorar la situación de salubridad por generación y/o acumulación de residuos sólidos. Por su parte, la comunicación entre la base de operaciones y el personal operativo se</p>

	<p>realizaría mediante el elemento de comunicación disponible, y los comunicados hacia la comunidad se harían a través de perifoneo, comités informativos y de retroalimentación, radio, televisión local, comunicados de prensa o por intermedio de informes presentados por el CMRGD a la comunidad. El responsable de la comunicación con la comunidad es el departamento de Gestión Social.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador no establece un protocolo real de comunicaciones, simplemente se limita a enunciar con que agentes se a poner en contacto, y en la mayoría de los casos, no establece los medios de comunicación por medio de los cuales se va a comunicar.</p> <p>En consecuencia, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.3 Protocolo de actuaciones	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. no presenta dentro de su Plan de Emergencias y Contingencia el protocolo de actuaciones.</p> <p>En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.4 Formatos para evaluación de daños	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. no presentó dentro de su Plan de Emergencias y Contingencia un formato para la evaluación de daños.</p> <p>En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
Capítulo 2 Ejecución de la respuesta	<p>El prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. define de manera general las acciones que va a llevar a cabo para atender las siguientes situaciones de emergencia: cierre del sitio de disposición final, desastres naturales (sismos, terremotos, inundaciones, vendaval, descargas eléctricas), protesta masiva de personal, caída de disponibilidad de vehículos recolectores por fallas mecánicas que superen el 50% del total de vehículos, cierre de vías, incendios y explosiones, y falta de suministro de combustible. Cabe destacar que algunas de las amenazas para las cuales define acciones de atención de emergencia no fueron consideradas en el análisis del riesgo realizado, tales como cierre del sitio de disposición final, falta de suministro de combustible, entre otros.</p> <p>Adicionalmente, el operador define un plan operativo (protocolo de acción) general para todos los casos de emergencia; siendo este insuficiente porque la Resolución 154 de 2014 establece que se defina un protocolo de acción para cada emergencia a la cual está sujeta la empresa que presta el servicio público. Además, en el plan operativo propuesto por PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. hace falta acciones como convocar al comité central de emergencias, gestionar recursos para apoyo de la emergencia, implementar mecanismos para la finalización de la emergencia, restablecer y normalizar el servicio, etc.</p> <p>Por otra parte, la empresa establece lo siguiente para el caso del Cierre del sitio de disposición final:</p> <p style="text-align: center;"><i>“Ante el cierre del sitio de disposición final se debe tener en cuenta que la Administración Municipal es quien debe definir el nuevo sitio de disposición final”</i></p>

	<p>Dicha aseveración es falsa porque el prestador está en la obligación de garantizar que el servicio no se vea afectado en sus áreas de prestación, garantizando su calidad y continuidad. Lo anterior, conforme a lo señalado en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto el prestador está en la obligación de definir el(los) sitio(s) alterno(s) de disposición final, si se presenta algún tipo de inconveniente en el lugar al que actualmente lleva los residuos sólidos.</p> <p>En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
--	--

Fuente: Grupo sectorial DTGA

### 3.8.1 Comparación Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) y Programa de Gestión del Riesgo del PPSA y del PGIRS

Se realizó la comparación entre el PEC y el programa de gestión del riesgo presentado del PPSA y del PGIRS.

Se encontró que hay concordancia entre el PEC y el programa de gestión del riesgo del PPSA, dado que se identifican los mismos riesgos y las acciones de respuesta son semejantes o iguales. En cuanto al programa de gestión del riesgo del PGIRS, se evidencia que no hay una coincidencia exacta con el PEC y con el programa de gestión del riesgo del PPSA. Además, el municipio no definió estrategias de respuesta ante una emergencia.

Por otra parte, cabe aclarar que en el PEC se identificaron dos grupos de riesgos; el primero, está en el capítulo 5. Identificación y estimación de vulnerabilidad, donde se establecieron las amenazas: sequía, vendaval, movimiento masa, mar de leva, incendio, sismo terremoto, tsunami, tormenta eléctrica, granizada, avalancha, erupción volcánica, inundación, avenida torrencial, huracán, explosión biogás, bloqueo vía de acceso, y antrópicos intencionales; el segundo, se encuentra en el capítulo 8. Plan operativo, donde se identificaron las siguientes contingencias: cierre del sitio de disposición final, desastres naturales (sismos, terremotos, inundaciones vendavales, descargas eléctricas), protesta masiva del personal, caída de disponibilidad de vehículos recolectores, por fallas mecánicas que superen el 50 % del total de los vehículos, cierres de vías, e incendios y explosiones. Este segundo grupo de riesgos son los que guardan concordancia con el programa de gestión del riesgo del PPSA.

Ahora bien, en la tabla que se presenta a continuación se muestra la comparación entre el PEC y Programa de Gestión del Riesgo del PPSA y del PGIRS, en relación con los riesgos identificados y acciones de respuesta del prestador.

Tabla 43. Riesgos identificados y acciones de respuesta del prestador.

PEC	Cierre del Sitio de disposición Final	PPSA	PGIRS
	<p><b>Cierre del Sitio de disposición Final</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a las gerencias acerca de la novedad presentada.</li> <li>• La operación se desarrollará de acuerdo a la programación y se aprovechará la capacidad máxima de los vehículos compactadores.</li> <li>• Identificar vehículos de apoyo para movilización de carga.</li> <li>• Establecer ajustes en la prestación en función del nuevo sitio. Identificar recursos adicionales.</li> <li>• Con Gestión Social, establecer indicaciones y recomendaciones para el manejo de los residuos por parte de los usuarios.</li> <li>• Informar a los usuarios cambios en horarios y frecuencias por el transporte hasta el nuevo sitio de disposición final.</li> </ul>	<p><b>Cierre del Sitio de disposición Final</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a las gerencias acerca de la novedad presentada.</li> <li>• Identificar los vehículos de apoyo para la movilización de la carga para evitar afectaciones en la operación.</li> <li>• Informar a la comunidad los cambios de horario y frecuencias por el cambio del sitio de disposición Final.</li> </ul>	

<p><b>Sismo terremoto</b>  <b>Inundación</b>  <b>Vendaval</b>  <b>Sequia</b>  <b>Movimiento masa</b>  <b>Mar de leva</b>  <b>Tsunami</b>  <b>Tormenta eléctrica</b>  <b>Granizada</b>  <b>Avalancha</b>  <b>Erupción volcánica</b>  <b>Avenida torrencial</b>  <b>Huracán</b></p>	<p><b>Desastres Naturales (Sismos, Terremotos, Inundaciones Vendavales, Descargas Eléctricas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitar el lugar afectado.</li> <li>• Identificar el grado de afectación de las oficinas de la base operativa.</li> <li>• Identificar la mejor forma de manejar los residuos generados después del desastre.</li> <li>• Solicitar el estado del relleno sanitario y su capacidad.</li> <li>• Elaborar un informe después del desastre para determinar los lugares donde no se puede prestar el servicio.</li> <li>• Elaborar un plan de trabajo para controlar las operaciones.</li> </ul>	<p><b>Desastres Naturales (Sismos, Terremotos, Inundaciones Vendavales, Descargas Eléctricas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• equipo interdisciplinario evalúa la situación presentada.</li> <li>• Evacuación de residuos sería realizada por personal operativo (conductores, operarios).</li> </ul>	<p><b>Deslizamientos y otros movimientos en masa de la tierra, causado por la acción de la gravedad y/o de la saturación hídrica de las formaciones superficiales.</b></p> <p><b>Actividad sísmica Inundaciones o cubrimiento por el agua a causa de desbordamientos de los ríos o quebradas durante sus crecientes</b></p>
<p><b>Antropicos intencionales</b></p>	<p><b>Protesta Masiva del personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa contratará con empresas temporales el personal que se requiera</li> <li>• Se entregará dotación que se debe tener en stock en almacén</li> <li>• Se le dará inducción a través del instructivo del proceso.</li> </ul>	<p><b>Protesta Masiva del personal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa contratará con empresas temporales el personal que se requiera</li> <li>• Se entregará dotación que se debe tener en stock en almacén</li> <li>• Se le dará inducción a través del instructivo del proceso.</li> </ul>	<p><b>Flujos de escombros. Derrames de contaminantes. Problemas de orden público.</b></p>

	<p><b>Caída de disponibilidad de vehículos recolectores Por fallas mecánicas que superen el 50 % del Total de los vehículos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecución de vehículos alternos que presten de forma provisional este servicio</li> <li>• Se informa a la gerencia comercial y a la comunidad sobre la contingencia.</li> </ul>	<p><b>Caída de disponibilidad de vehículos recolectores Por fallas mecánicas que superen el 50 % del Total de los vehículos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecución de vehículos alternos que presten de forma provisional este servicio</li> <li>• Se informa a la gerencia comercial y a la comunidad sobre la contingencia.</li> </ul>	
<b>Bloqueo vía de acceso</b>	<p><b>Cierres de Vías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifica el sector o vía donde se generó la obstrucción vial para establecer posibles desvíos o salidas de los vehículos,</li> <li>• Envío de vehículos de apoyo.</li> </ul>	<p><b>Cierres de Vías</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifica el sector o vía donde se generó la obstrucción vial para establecer posibles desvíos o salidas de los vehículos,</li> <li>• Envío de vehículos de apoyo.</li> </ul>	
<b>Incendio</b>	<p><b>Incendios y explosiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal operativo debe reaccionar de forma inmediata con el extintor del vehículo para controlar el conato de incendio, en caso de no ser controlado, se debe llamar a los bomberos.</li> </ul>	<p><b>Incendios y explosiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal operativo debe reaccionar de forma inmediata con el extintor del vehículo para controlar el conato de incendio, en caso de no ser controlado, se debe llamar a los bomberos.</li> </ul>	<p><b>Explosiones incendios e</b></p>

	<p><b>Falta de Suministro de Combustible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el evento de no haber suministro de combustible en la ciudad de Bucaramanga, el gerente de operaciones junto con el área de compras, identificarán estaciones de servicio en otros municipios donde se puedan abastecer.</li> </ul>	<p><b>Falta de Suministro de Combustible</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En el evento de no haber suministro de combustible en la ciudad de Bucaramanga, el gerente de operaciones junto con el área de compras, identificarán estaciones de servicio en otros municipios donde se puedan abastecer.</li> </ul>	
<b>Explosión biogás</b>			

Fuente: Grupo sectorial DTGA

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

En este capítulo se describen los aspectos comerciales de PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P., incluyendo así los componentes relacionados con el número de suscriptores, el establecimiento de tarifas según los acuerdos de subsidios y contribuciones, algunos procedimientos en relación con las Peticiones, Quejas y Reclamos que llegan a la empresa.

Es importante indicar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo tercero de la Resolución SSPD No. 20161300013835 del 23 de mayo de 2016, los Títulos 4 y 8 del anexo de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 a partir del inicio de la aplicación de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 720 de 2015, no deben ser reportados por los prestadores.

##### 4.1 Suscriptores

Una vez revisado el Sistema Único de Información SUI, se pudo evidenciar que el prestador desde el año 2013 hasta el 2017 no ha reportado información de suscriptores para el municipio de Bucaramanga.

Durante la visita la empresa informó que prestó el servicio público de aseo a 3.622 usuarios con corte a mayo 2017 y 2.177 usuarios con corte a diciembre de 2016. La empresa no aclaró si el número de usuarios entregados corresponde únicamente para el municipio de Bucaramanga. Estos se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 44. Número de Usuarios Diciembre 2016 y Mayo de 2017.

<b>Estrato</b>	<b>No. Usuarios (corte dic 2016)</b>	<b>No. Usuarios (corte mayo 2017)</b>
1	477	487
2	38	48
3	441	967
4	826	1.558
5	95	95

6	191	305
PP	92	139
GP	17	23
<b>Total</b>	<b>2.177</b>	<b>3.622</b>

Fuente: Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.

Los suscriptores han aumentado entre diciembre de 2016 y marzo de 2017 en 1445 es decir un 39%. La mayor concentración de suscriptores está en los estratos 3 y 4, los grandes productores tienen la menor participación.

## 4.2 Facturación

La empresa realiza la facturación conjunta con las empresas Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. y la empresa de Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. de manera mensual. Según informó maneja un recaudo bueno (85 – 95%).

Una vez verificado el Sistema Único de Información SUI, se evidencia que para la vigencia 2016 el prestador no ha realizado el cargue correspondiente a Facturación, subsidios y contribuciones por lo cual no es posible realizar análisis alguno.

No obstante y de acuerdo a lo suministrado en la visita para el mes de mayo 2017, se facturó \$37.739.074 de pesos. La empresa no aclaró si el valor facturado entregado corresponde únicamente para el municipio de Bucaramanga.

Tabla 45. Facturación realizada por la empresa durante el mes de mayo 2017

Estrato/uso	Usuarios	Barrido	Recolección	Lixiv	Disp. final	Comercialización	Sub/Cont	Ajust/otros	Total
<b>Estrato 1</b>	450	\$656.151	\$3.182.511	\$113.440	\$738.090	\$824.906	(3.892.602)	(36.419)	<b>\$1.586.077</b>
<b>Estrato 2</b>	61	\$26.482	\$136.770	\$8.706	\$32.050	\$24.547	(90.950)	1.777	<b>\$139.382</b>
<b>Estrato 3</b>	681	\$1.072.413	\$2.514.082	\$98.551	\$583.013	\$1.051.752	(814.647)	3.521	<b>\$4.508.685</b>
<b>Estrato 4</b>	1.043	\$1.651.685	\$4.399.833	\$309.930	\$1.020.440	\$1.644.147	-	(12.021)	<b>\$9.014.014</b>
<b>Estrato 5</b>	95	\$154.565	\$559.835	\$25.210	\$129.770	\$195.795	534.470	-	<b>\$1.599.645</b>
<b>Estrato 6</b>	213	\$309.360	\$1.157.663	\$40.917	\$268.555	\$304.396	1.251.902	3.263	<b>\$3.336.056</b>
<b>PP</b>	110	\$142.030	\$770.610	\$77.682	\$132.178	\$151.459	620.231	(33.812)	<b>\$1.860.378</b>
<b>GP</b>	20	\$32.540	\$10.999.366	\$560.683	\$2.550.235	\$27.560	1.775.407	(250.954)	<b>\$15.694.837</b>
<b>Gran Total</b>	<b>2.673</b>	<b>\$4.045.226</b>	<b>\$23.720.670</b>	<b>\$1.235.119</b>	<b>\$5.454.331</b>	<b>\$4.224.562</b>	<b>(616.189)</b>	<b>(324.645)</b>	<b>\$37.739.074</b>

Fuente: Proactiva Chicamocha SA ESP

## Facturas

Durante el desarrollo de la visita no se hizo entrega de copias de facturas.

Para realizar el análisis del contenido mínimo de facturación se tomaron las facturas enviadas por el prestador mediante radicado SSPD No. SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017, encontrando que presuntamente no cumplen con lo establecido en los numerales 6, 7 y 8 de la Cláusula 17 de la Resolución CRA 376 del 2006, en los siguientes aspectos:

*6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.*

*7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.*

8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.

Y los establecidos en la Resolución 720 de 2015 en los siguientes elementos:

- a. Costo Fijo Total
- b. Costo Variable de residuos no aprovechables
- c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables
- d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor
- e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor
- f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor
- g. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor
- h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor
- i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor”.

Imagen 14. Factura emitida en conjunto con la AMB

The image shows a utility bill from ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. for the period MAR/2016 to MAY/11/16. The bill includes customer information, meter readings, and a breakdown of charges for water supply, distribution, and treatment. The total amount due is \$18,680. The bill is issued by Proactiva Chicamocha SA ESP.

PERIODO FACTURADO	TOTAL A PAGAR	PAGO OPORTUNO	IMPUGNACION POR ERROR	CÓDIGO PARA RECAUDO ELECTRONICO
MAR/2016	\$ 18,680	MAY/11/16		1261363

CONCEPTOS	VALOR	CONCEPTOS	VALOR
CONCEPTO 1	\$ 1,564	CONCEPTO 1	\$ 1,564
CONCEPTO 2	\$ 4,114	CONCEPTO 2	\$ 4,114
CONCEPTO 3	\$ 8,226	CONCEPTO 3	\$ 8,226
CONCEPTO 4	\$ 10,871	CONCEPTO 4	\$ 10,871
CONCEPTO 5	\$ 4,473	CONCEPTO 5	\$ 4,473
CONCEPTO 6	\$ 2,764	CONCEPTO 6	\$ 2,764
CONCEPTO 7	\$ 1,543	CONCEPTO 7	\$ 1,543
CONCEPTO 8	\$ 3,943	CONCEPTO 8	\$ 3,943
CONCEPTO 9	\$ 18,680	CONCEPTO 9	\$ 18,680

Fuente: Proactiva Chicamocha SA ESP

## Subsidios y Contribuciones

Durante el desarrollo de la visita se hizo entrega del balance de subsidios y contribuciones para el 2017 el cual es el siguiente:

Tabla 46. Balance de Subsidios y Contribuciones febrero a mayo 2017

	feb-17	mar-17	abr-17	may-17
<b>Estrato/uso</b>	<b>Balance sub/cont</b>	<b>Balance sub/cont</b>	<b>Balance sub/cont</b>	<b>Balance sub/cont</b>
<b>Estrato1</b>	(4.313.524)	(4.201.406)	(3.892.742)	(3.892.602)
<b>Estrato2</b>	(73.228)	(73.228)	(51.084)	(90.950)
<b>Estrato3</b>	(452.662)	(484.100)	(513.022)	(814.647)
<b>Estrato4</b>	44.464	-	-	-
<b>Estrato5</b>	325.862	534.470	534.470	534.470
<b>Estrato6</b>	1.410.122	1.431.703	1.234.894	1.251.902
<b>ComPP</b>	421.323	514.980	607.605	620.231
<b>IndPP</b>	-	-	-	-
<b>OficPP</b>	-	-	-	-
<b>ComGP</b>	1.429.826	1.429.826	1.463.648	1.775.407
<b>IndGP</b>	-	-	-	-
<b>OficGP</b>	-	-	-	-
<b>Totales</b>	<b>(1.207.817)</b>	<b>(847.755)</b>	<b>(616.231)</b>	<b>(616.189)</b>

Fuente: Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.

Una vez verificado en SUI, la empresa cargó para el municipio de Bucaramanga el Acuerdo No. 0 "Por medio del cual se establecen los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para la vigencia 2012 – 2016"<sup>45</sup> estableciendo estos de la siguiente manera:

	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Pilas Publicas (Barrios no legalizados)
<b>SUBSIDIOS</b>	70%	40%	15%	70%

	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial
<b>CONTRIBUCION</b>	50%	60%	50%	30%

Fuente: Sistema Único de Información SUI

El porcentaje de subsidios y contribuciones informado por el prestador se encuentra acorde con lo reportado en el SUI y con lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 el cual estipula:

**“Artículo 125. Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.** Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores

Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).”.

### 4.3. Tarifas

Según lo informado por el prestador, se encuentra aplicando la Resolución CRA 720. Durante la vigencia 2015 hasta el mes de abril de 2016, la empresa no ha realizado el reporte correspondiente a tarifas en el Sistema Único de Información SUI. Sin embargo, mediante radicado SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017 informa las tarifas que fueron cobradas en el periodo de mayo a julio de 2016 siendo estas:

Tabla 47. Tarifas aplicadas durante el periodo de mayo a julio del año 2017

CLASE DE USO	CODIGO CLASE DE USO	CODIGO DE PRODUCCION	Ti CON SUB/CONT	FACTOR SUB/CONT
R	1		3943	-0,7
R	2		8236	-0,4
R	3		11952	-0,15
R	4		14895	0
R	5		25095	0,5
R	6		30505	0,6
NR	11	1	40360	0,5
NR	10	1	39015	0,3
NR	12	1	26907	0
NR	11	2	59610	0,5
NR	10	2	51662	0,3
NR	12	2	39740	0
R	1	4	1966	-0,7
R	2	4	3932	-0,4
R	3	4	5571	-0,15
R	4	4	6554	0
R	5	4	9831	0,5
R	6	4	10486	0,6
NR	11	4	9831	0,5
NR	10	4	8520	0,3
NR	12	4	6554	0

Fuente: Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.

Durante el periodo de agosto 2016 a enero 2017 envía la siguiente información:

Tabla 48. Tarifas aplicada durante el periodo de agosto del año 2016 a enero del año 2017

CLASE DE USO	CODIGO CLASE DE USO	CODIGO DE PRODUCCION	Ti CON SUB/CONT acued	Ti CON SUB/CONT energ	FACTOR SUB/CONT
R	1		3999	4198	-0,7
R	2		8300	8699	-0,4
R	3		12004	12569	-0,15
R	4		14843	15508	0
R	5		24645	25641	0,5
R	6		29518	30581	0,6
NR	11	1	37840	38836	0,5
NR	10	1	36579	37542	0,3

CLASE DE USO	CODIGO CLASE DE USO	CODIGO DE PRODUCCION	Ti CON SUB/CONT acued	Ti CON SUB/CONT energ	FACTOR SUB/CONT
NR	12	1	25227	25891	0
NR	11	2	67808	68805	0,5
NR	10	2	58767	59631	0,3
NR	12	2	45206	45870	0
R	1	4	2290	2489	-0,7
R	2	4	4580	4978	-0,4
R	3	4	6488	7052	-0,15
R	4	4	7633	8297	0
R	5	4	11449	12446	0,5
R	6	4	12212	13275	0,6
NR	11	4	11449	12446	0,5
NR	10	4	9923	10786	0,3
NR	12	4	7633	8297	0

Fuente: Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.

De acuerdo con la información suministrada en visita, éstas son las tarifas cobradas para los meses de febrero de 2017 a julio de 2017:

Tabla 49. Tarifas aplicada durante el periodo de febrero a julio del año 2017

CLASE DE USO	CODIGO CLASE DE USO	CODIGO DE PRODUCCION	Ti CON SUB/CONT acued	Ti CON SUB/CONT energ	FACTOR SUB/CONT
R	1		3954	4159	-0,7
R	2		8364	8774	-0,4
R	3		12218	12798	-0,15
R	4		15458	16141	0
R	5		26764	27789	0,5
R	6		33405	34498	0,6
NR	11	1	46603	47628	0,5
NR	10	1	40389	41277	0,3
NR	12	1	31069	31752	0
NR	11	2	56081	57105	0,5
NR	10	2	48603	49491	0,3
NR	12	2	37387	38070	0
R	1	4	1385	1590	-0,7
R	2	4	2770	3180	-0,4
R	3	4	3924	4505	-0,15
R	4	4	4617	5300	0
R	5	4	6925	7950	0,5
R	6	4	7387	8480	0,6
NR	11	4	6925	7950	0,5
NR	10	4	6002	6890	0,3
NR	12	4	4617	5300	0

Fuente: Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.

Es preciso señalar que se encuentra cobrando las mismas tarifas desde el mes de agosto de 2016 hasta el mes de julio del 2017.

El prestador precisó que a junio de 2017 no se ha incluido en la tarifa el cobro de la actividad de aprovechamiento. Es importante indicar que existen registradas 4 organizaciones dedicadas a la actividad de aprovechamiento en la ciudad de Bucaramanga (COOPERATIVA MULTIACTIVA DE RECICLADORES BELLO RENACER, COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO, RECICLAJE Y SERVICIOS, COOPRESER, CICLO TOTAL SAS E.S.P y CONSASA SAS ESP) las cuales a excepción de CONSASA SAS ESP han realizado el reporte de toneladas aprovechadas. Sin embargo, a la fecha el prestador no ha realizado el cargue del formato “Traslado de recursos de aprovechamiento” razón por la cual no es posible conocer si se ha realizado o no el giro de recursos a las organizaciones dedicadas a la actividad de aprovechamiento.

Mediante radicado SSPD No. 20174311005521 del 31 de julio de 2017, se solicitó al prestador para que realizara el respectivo cargue y además informara que recursos han sido trasladados, los periodos y las fechas en las que se han efectuado los giros.

#### 4.4 Peticiones, Quejas y Reclamos

De acuerdo con la información reportada al SUI de los meses de julio a diciembre de 2016, la empresa registró para el municipio de Bucaramanga 16 PQR de las cuales 6 pertenecen a quejas y 10 a reclamaciones tal como se muestra a continuación:

Tabla 50. Peticiones, Quejas y Reclamos de Julio a Diciembre del año 2016

Tipo	Accede	No Accede	Total General
<b>Queja</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
Terminación del contrato	5	1	6
<b>Reclamación</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
Cobro múltiple y/o acumulado		5	5
Cobro por servicios no prestados	5		5
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Fuente: Sistema Único de Información SUI

La mayor cantidad de reclamaciones se centran en la causal “Cobro múltiple y/o acumulado” que representan un 55% del total, en cuanto a las quejas solo se presentan por la causal “terminación del contrato”.

De acuerdo a información suministrada durante el desarrollo de la visita informan que en el periodo comprendido de enero a diciembre de 2016 se presentaron los siguientes PQR:

Tabla 51. Peticiones, Quejas y Reclamos de Enero de 2016 a Mayo del año 2017

RESUMEN PQR RADICADAS AÑO 2016													
Causal	ene-16	feb-16	marz-16	abr-16	may-17	jun-16	jul-16	ago-16	sept-16	oct-16	nov-16	dic-16	Total
QUEJA BARRIDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
QUEJA RECOLECCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
RECOLECCION ESCOMBROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
RECOLECCION PODA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
SOLICITUD MULTIUSUARIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
AFORO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
DCTO POR PREDIO DESOCUPADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
DOBLE FACTURACION	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
COBRO SERVICIOS NO PRESTADOS	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3
DONACION / ACTIVIDADES SOCIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
SOLICITUDES/INCONFORMIDADES	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
TERMINACION DE CONTRATO	-	1	-	-	0	1	-	1	1	-	4	-	8
TARIFA COBRADA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>20</b>

Fuente: Proactiva Chicamocha S.A. ESP

Esta información difiere de lo reportado en el SUI por cuanto se evidencia que de julio a diciembre cargó 16 PQR y en la información suministrada se evidencian 15 PQR durante el mismo periodo.

Las estadísticas de las PQR para los meses de enero a mayo de 2017 de acuerdo con la información suministrada en la visita son las siguientes:

Tabla 52. Peticiones, Quejas y Reclamos de Enero a Mayo del año 2017

Causal	ene-17	feb-17	Marz 17	Abr 17	May 17	Total
QUEJA BARRIDO	0	0	0	0	0	-
QUEJA RECOLECCIÓN	0	0	0	0	0	-
RECOLECCION ESCOMBROS	1	0	0	0	0	1
RECOLECCION PODA	0	0	0	0	0	-
SOLICITUD MULTIUSUARIO	0	0	0	0	0	-
AFORO	0	0	0	0	0	-
DCTO POR PREDIO DESOCUPADO	4	19	1	0	2	26
DOBLE FACTURACION	0	1	6	1	1	9
COBRO SERVICIOS NO PRESTADOS	0	0	0	1	0	1
DONACION / ACTIVIDADES SOCIAL	0	0	0	0	0	-
OTRAS SOLICITUDES/INCONFORMIDADES	0	1	2	1	1	5
TERMINACION DE CONTRATO	4	29	20	5	9	67
TARIFA COBRADA	-	-	-	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>109</b>

QUEJAS X TRASLADOS_ZONAS ACUERDOS BARRIDO	-	-	3	2	6	11
---	---	---	---	---	---	----

Fuente: Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.

Se evidencia que la PQR más recurrente en lo corrido del año es la solicitud de terminación de contrato.

La información reportada al SUI de PQR para el año 2017 no corresponde con la información suministrada durante la visita, dado que reportó un total de 139 PQR de los cuales 69 pertenecen a quejas, 52 a reclamaciones y 18 a Recursos de Reposición y Subsidiario de Apelación.

Dentro de las quejas la causal más representativa fue terminación de contrato con 64 correspondiente al 93%, en cuanto a las reclamaciones la causal con mayor representación es “Descuento por predio desocupado” con 43 que corresponde a un 83% y finalmente se encuentran los Recursos de Reposición y Subsidiario de Apelación cuya única reclamación se centra en la causal “Terminación de contrato” que corresponde al 100% de las mismas.

Se genera una alerta por presunta mala calidad de la información, por lo que se le requiere a la empresa realice la respectiva reversión mediante Resolución SSPD No 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

A continuación, se relaciona el Nivel de riesgo del año 2016, la cual corresponde al análisis de la información financiera de los años 2014 y 2015 Indicador Financiero Agregado IFA y el análisis de la información operativa IOCA para estos mismos años del prestador PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. según lo dispuesto en la Resolución CRA 315 de 2005:

Tabla 53. Nivel de Riesgo del año 2016

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)
100%	RANGO I	100%	RANGO I	0,71	RANGO III	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
0,96	0,67	RANGO 3	98,75	RANGO 1	4,45	RANGO 1	RANGO 2	RANGO III

La empresa se encuentra clasificada en nivel de riesgo alto (rango III), teniendo en cuenta que Proactiva Chicamocha S.A E.S.P. en el indicador operativo y de calidad agregado de aseo IOCA resultó clasificada en rango III, nivel alto, como consecuencia de la vida útil del sitio de disposición final.

Adicionalmente, para el indicador financiero agregado IFA quedo clasificada en rango II, nivel medio, debido a que el indicador de liquidez y endeudamiento alcanzo un nivel alto.

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

La empresa PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P. al 30 de octubre de 2017 tiene habilitados 1.542 formatos y/o formularios de los cuales ha certificado 1344, es decir un 87%

Tabla 54. Calidad y Reporte de Información al SUI

Tópico	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Total general
Administrativo	15	2		17
Administrativo y Financiero	81	26	24	131
Auditor	117	10	12	139
Cierre Transición 2015	2		3	5
Comercial y de Gestión	444	126	74	644
Contribuciones 2016		1		1
Contribuciones 2017	1			1
Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	4			4
Generalidades-Riesgos	6		2	8
MGC-NIIF	3			3
NSC	6		1	7
Prestadores	33			33
PROCESO NIF	5	4		9
Riesgos Aseo	33		4	37
Tarifario	57	45	17	119
Técnico operativo	213	110	61	384
Total general	1020	324	198	1542

Fuente: Sistema Único de Información SUI

Ahora bien, en relación con la calidad de información reportada la SUI, llama la atención que la empresa certificó como no aplica algunos formatos entre los que se destacan:

Tabla 55. Formatos y/o Formularios Reportados como No Aplica

Topico	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
FACTURACION COMERCIAL DE ASEO		3	12	12	5				
DISPOSICION FINAL - OPERADOR DEL SITIO DE DISPOSICION FINAL (EMPRESAS SIN NUAP)	6	12							
COMERCIAL ASEO OPERADORES DE SITIOS DE DISPOSICION FINAL. APROVECHAMIENTO Y/O TRANSFERENCIA	6	12	12	12	12	12	12	3	
CONCEPTOS BALANCE GENERAL PROYECTADO ASEO RES 2395	1								
CONCEPTOS ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO ASEO RES 2395	1								
CONCEPTOS FLUJO DE CAJA ASEO RES 2395	1								
CUENTAS POR COBRAR SERVICIOS PUBLICOS SECTOR OFICIAL Y SECTOR SERVICIOS PUBLICOS ASEO			1		1				
CUENTAS POR PAGAR SERVICIOS PUBLICOS ASEO		1	1						
DISPOSICION FINAL OPERADOR DEL SITIO DE DISPOSICION FINAL	6	12	12	12	12	12	12	12	
EJECUCION DE PROYECTOS ASEO		2	2	2	2	1			
ESTADO DE RESULTADOS MUNICIPIO ASEO	1								
FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ASEO					5	2			
FORMATO RECLAMACIONES ASEO		3							
FORMULACION DE PROYECTOS ASEO		1	1	1	1	1			
INFORMACION CONVENCIONES COLECTIVAS		1							
PEAJES		1			1				
PETICIONES SERVICIO DE ASEO		3							
PROYECTOS INVERSION - EJECUCION DE LOS PROYECTOS	2								
PROYECTOS INVERSION - FORMULACION DE PROYECTOS	2								
Traslado de Recursos de Aprovechamiento 22911 68001								9	6
Traslado de Recursos de Aprovechamiento 22911 68276								9	6
Traslado de Recursos de Aprovechamiento 22911 68307								9	6

Fuente: SUI

Por consiguiente, se requiere explicar a qué se debió tal situación y proceder a solicitar la modificación de dicha información con el fin de reportar lo correspondiente a la realidad. Para lo cual, se le recuerda que dicha petición debe ser remitida al Grupo SUI con los soportes correspondientes, siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 201213000035485 de 2012.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

### 7.1. Visitas

**Fecha:** 28 al 29 de Junio de 2017.

**Objeto:** Verificar la prestación del servicio de aseo realizado por la empresa PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P

A lo largo de esta evaluación Integral se relacionan los hallazgos de la visita realizada durante el año 2017.

**Fecha:** 3 de mayo de 2016.

**Objeto:** Verificar los aspectos comerciales y administrativos de la prestación el servicio de aseo en competencia en la ciudad de Bucaramanga - Santander.

Las conclusiones de la visita realizada son las siguientes:

1. De acuerdo con el concepto SSPD-OJ-2014-896, lo correcto es que la empresa facture y cobre el porcentaje de solidaridad establecido por el municipio de Bucaramanga en el Acuerdo No. 045 del 31 de diciembre de 2011, a los usuarios a los cuales les recoge los residuos que llama "especiales", pero que si se tiene en cuenta que estos residuos son dispuestos en el relleno sanitario el Carrasco, de acuerdo al análisis realizado en el concepto citado, no podrían ser catalogados como residuos especiales porque su disposición final es la misma que tiene un residuo sólido.

Lo anterior de acuerdo al artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 el cual establece:

"Artículo 125. Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes:

Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%)." (subraya fuera de texto)

2. Teniendo en cuenta que el concepto mencionado dice "el concepto de "residuo especial" sólo diferencia la manera de recolectar y transportar el residuo, siendo una especie del concepto genérico de "residuo sólido" propia del servicio público de aseo, sin importar el tipo de usuario", no sería correcto que otra empresa diferente a la que tiene suscrito el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU con los usuarios les recoja residuos sólidos ordinarios y/o especiales, ya que para esto el usuario debe realizar primero el trámite de desvinculación establecido ante la empresa con la cual tiene el CCU en virtud de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.110. del Decreto 1077 de 2015.

**Acciones ESP:** Mediante radicado SSPD No. 20165290440522 del 6 de julio de 2016 la empresa manifestó lo siguiente: nuestra empresa dando alcance a las

observaciones emanadas por la Superintendencia y en aras de dar aplicación a lo conceptualizado sobre el cobro de tarifa por servicio ordinario; se precisa indicar que de los clientes grandes productores que en el marco de la libre competencia en la ciudad de Bucaramanga, se han vinculado para la prestación del servicio ordinario de Aseo; se le inició con el cobro de la tarifa correspondiente, y con la aplicación de los factores de contribución aplicables según el acuerdo municipal No. 045 de 2011; de los cuales se adjunta copia de facturas en las que se detalla dicho cobro en los casos que aplica.

Es preciso indicar que debido a que Proactiva Chicamocha SA ESP se encuentra iniciando su incursión como prestador directo en el municipio de Bucaramanga; a los usuarios que la empresa haya adquirido o vaya adquiriendo para la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo, les será aplicable la tarifa que les correspondan conforme los componentes que la componen, el estrato/uso, así como el factor de subsidio y/o contribución. Todo con sujeción a los parámetros definidos en la Resolución CRA 720 de 2015.

## **7.2. Sanciones- investigaciones**

Mediante radicado SSPD No. 20164310065863 del 13 de julio de 2016 se realizó solicitud de revisión de méritos para eventual apertura de investigación incumplimiento suscripción acuerdos de barrido. En el mes de diciembre de 2016 se realizaron los respectivos descargos por parte del prestador.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

- La empresa no ha realizado el cargue de la información financiera de los años 2015 y 2016, como consecuencia de la no certificación del Formato 3: Revelaciones y Políticas, cuya fecha límite de reporte fue el 30 de septiembre de 2015.
- El análisis de la información financiera se realizó con base en la información suministrada por el prestador en el SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017.
- Las notas entregadas por la empresa no detallan ni revelan con claridad la totalidad de los conceptos relacionados con los Estados Financieros, por lo que no es posible realizar un análisis más preciso de la situación de la empresa.
- La empresa incluye conceptos y cuentas que dentro de las NIIF ya no son pertinentes (Provisiones, otros ingresos, egresos no operacionales, costos, entre otros).
- La empresa no remitió los extractos y conciliaciones de la totalidad de las cuentas bancarias, solo se pudo verificar la conciliación bancaria de las siguientes cuentas bancarias: Cuenta Corriente BBVA terminada en 9126, Cuenta De Ahorro BBVA terminada en 7020 Y Cuenta de Ahorro HELM BANK terminada en 6906.

- En la cartera con corte al mes de Diciembre de 2016 y a mayo de 2017 se evidencia un rubro negativo a nombre de PROACTIVA CHICAMOCHA SA ESP que asciende a la suma de \$234.879.892 con corte al mes de diciembre de 2016 y a la suma de \$242.430.901 al mes de mayo de 2017.
- La empresa contempla provisiones dentro de las Cuentas Comerciales por Cobrar y Otras Cuentas por Cobrar, lo cual está en contravía con la aplicación de las NIIF, ya que estas hacen relación al reconocimiento del Deterioro y no de provisiones.
- La empresa debe realizar una descripción detallada de las cuentas por pagar a partes relacionadas, teniendo en cuenta que en las notas no existe una revelación detallada de esta cuenta
- La empresa se encuentra en causal de disolución de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 457 del Código de Comercio. En consecuencia se genera alerta, por lo que resulta necesario que la empresa informe las acciones que ha tomado o tomará para garantizar la viabilidad de la empresa y no poner en peligro la prestación del servicio público de aseo en sus distintas áreas de prestación.
- Los indicadores calculados para la empresa han tenido una disminución durante el año 2016 con respecto al año 2015, en especial los indicadores de liquidez y endeudamiento. Respecto al nivel de endeudamiento se considera una alerta importante que puede llegar a afectar la prestación del servicio.
- El revisor Fiscal en su informe para el año 2016 pone de manifiesto que la empresa se encuentra en causal de disolución, pero no da su opinión sobre la viabilidad de la empresa y sobre las deficiencias en las revelaciones del prestador al igual que la inclusión de conceptos y cuentas que dentro de las NIIF ya no son pertinentes (Provisiones, otros ingresos, egresos no operacionales, costos, entre otros).

## **ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS**

- Frente al cargue de los formatos y formularios, referentes al servicio de aseo, de la Resolución SSPD 20161300062185 de 2016, se encuentra que el prestador no ha cargado información relacionada con los recursos e inventarios para el municipio de Bucaramanga para la vigencia 2016. Adicionalmente, cabe resaltar que en los formatos amenazas, nivel de exposición y resistencia daño del servicio de aseo, el prestador incluyó la actividad de disposición final; pero en el RUPS de la empresa no se encuentra registrada esa actividad.
- La empresa no hace claridad sobre el establecimiento de las macrorrutas y microrrutas de recolección y transporte de residuos ordinarios, razón por la que presuntamente incumple el artículo 3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015.
- La empresa debe identificar los puntos críticos en su área de prestación, para que no se incumpla presuntamente lo contemplado en el artículo 2.3.2.2.3.45 del Decreto 1077 de 2015.

- El tubo de escape de los vehículos de placas SPK 258 y SPK 256 no se encontraba por encima del nivel más alto del carro. Por lo anterior, la empresa estaría presuntamente incumpliendo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015.
- El lavado de los vehículos se realiza los días lunes, miércoles y viernes. En consecuencia, se denota un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.38. del Decreto 1077 de 2015, respecto al lavado diario.
- Se deben corregir las inconsistencias entre las actividades establecidas en el PGIRS del municipio de Bucaramanga y las contempladas en el PPSA.
- La empresa no ha comenzado a realizar las actividades del CLUS incumpliendo presuntamente con lo establecido en el parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución 720 de 2015.
- Se evidencia el cargue de los formatos y formularios, referentes al servicio de aseo, de la Resolución SSPD 20161300062185 vigencia 2017 en el SUI. Sin embargo, presentan INCONSISTENCIAS FRENTE AL PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIA.
- El Plan de Emergencia y Contingencia suministrado por el prestador, presuntamente no cumple con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Se debe requerir al prestador para que realice los ajustes pertinentes.
- En el municipio analizado se encuentran inscritos en el RUPS 3 organizaciones de aprovechamiento.

## **ASPECTOS COMERCIALES**

- El prestador deberá cargar de enero a abril del año 2016 el reporte de la información correspondiente a subsidios y contribuciones.
- Desde el año 2015 hasta abril del año 2016 la empresa no ha realizado el reporte correspondiente a tarifas razón por la cual no se ha podido realizar análisis alguno. Sin embargo, se realizó análisis a las facturas enviadas mediante radicado SSPD No. SSPD No. 20175290566932 del 21 de julio de 2017, encontrando que presuntamente no cumplen con lo establecido en los numerales 6, 7 y 8 de la Cláusula 17 de la Resolución CRA 376 del 2006 y los establecidos en la Resolución 720 de 2015
- La información reportada al SUI de PQR para el año 2017 no corresponde con la información suministrada durante la visita. dado que reportó un total de 139 PQR de los cuales 69 pertenecen a quejas, 52 a reclamaciones y 18 a Recursos de Reposición y Subsidiario de Apelación. Se genera una alerta por presunta mala calidad de la información, por lo que se le requiere a la empresa realice la respectiva reversión mediante Resolución SSPD No. 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012.

## **CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI**

- En cuanto a los formatos y/o formularios que se encuentran a la fecha pendiente por cargar en el Sistema Único de Información SUI el prestador deberá proceder con el cargue de la misma, o en caso de ser necesario será necesario proceder a solicitar la modificación de la información con el fin de reportar lo correspondiente a la realidad. Para lo cual, se le recuerda que dicha petición debe ser remitida al Grupo SUI con los soportes correspondientes, siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 201213000035485 de 2012.

Proyectó: Gabriela Patricia Leal Carreño – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Willy Alberto Zambrano Chávez - Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Fernando Javier Rincón Salazar - Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Ángela Marcela Quintero Martínez - Contratista Grupo Sectorial de Aseo

Revisó: Diana Carolina Guavita Duarte – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Rafael Alejandro Flechas Hernández-Contratista Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Luisa Fernanda Camargo-Funcionario Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Aprobó: María Eugenia Sierra Boteo – Directora Técnica de Gestión de Aseo.